



RAPPORT D'ÉVALUATION 2022 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



Wallonie

AViQ

Agence pour une Vie de Qualité

Familles Santé Handicap



RÉGION DE
BRUXELLES-
CAPITALE

BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK
GEWEST

safe.brussels

Table des matières

Introduction générale	4
1^{ère} PARTIE : Présentation préalable du Réseau WaB	5
1. Origine / historique du réseau	6
a) Approches théoriques	7
b) La concertation clinique	7
c) Population cible	8
d) En réponse à des besoins	8
2. Objectif général du réseau	8
3. Objectifs opérationnels du réseau	9
4. Modalités d'organisation du réseau	9
a) Modalités d'intégration des professionnels au Réseau WaB.....	9
b) Modalités d'adhésion au Réseau WaB des personnes prises en charge	9
c) Modalités de coordination, compétences et partage des tâches entre les acteurs	10
5. Modalités de circulation de l'information dans le réseau	11
6. Partenaires du réseau	11
7. Attentes des personnes concernées par le réseau	12
a) Usagers	12
b) Professionnels.....	12
2^{ème} PARTIE : Pourquoi évaluer le Réseau WaB ?	14
1. Définition de l'évaluation	15
2. Buts de l'évaluation du Réseau WaB	15
3. Historique de l'évaluation du Réseau WaB	16
4. Types d'évaluation menée actuellement par le Réseau WaB	19
3^{ème} PARTIE : Tendances 2022	21
1. Evaluation de l'atteinte des objectifs du Réseau WaB	22
2. Evaluation de la qualité de prise en charge du Réseau WaB	25
a. Présentation	25
b. Tendances 2022	26
i. Concertations cliniques	26
ii. Evaluation, entre professionnels concernés, de l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soin des usagers inclus.....	28
iii. Vignettes cliniques	36
c. Conclusion.....	39

3. Evaluation de la satisfaction des usagers et des professionnels du Réseau WaB	39
a. Usagers	39
i. Présentation	39
ii. Tendances 2022.....	41
iii. Conclusion.....	45
b. Professionnels.....	45
i. Présentation	45
ii. Tendances 2022.....	46
A. Questionnaire de satisfaction relatif au fonctionnement, à l'animation des concertations cliniques mensuelles et au fonctionnement général du Réseau WaB.....	46
B. Questionnaire de satisfaction relatif au fonctionnement et à l'animation des comités de direction.....	51
C. Questionnaire de satisfaction destiné aux personnes extérieures au groupe de terrain participant à une concertation clinique	52
D. Questionnaire de satisfaction destiné aux personnes ayant réalisé une immersion inter-institutionnelle via le Réseau WaB.....	53
iii. Conclusion.....	54
4. Evaluation de l'impact du Covid19 sur les usagers inclus dans le Réseau WaB	55
a. Présentation	55
b. Tendances 2022.....	55
i. Questionnaire : Evaluation de l'impact du Covid19 sur les usagers inclus dans le Réseau WaB	55
ii. Temps d'échange sur l'impact des mesures sanitaires mises en place par les institutions membres du Réseau WaB suite à la crise du Covid19	61
c. Conclusion.....	62
5. Evaluation de l'organisation et du fonctionnement du Réseau WaB	63
a. Présentation	63
b. Tendances 2022.....	64
c. Conclusion.....	65
6. Evaluation économique du Réseau WaB	65
a. Présentation	65
b. Tendances 2022.....	66
c. Conclusion.....	66
5^{ème} partie : Conclusion générale	67
Bibliographie	69

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 troisième année consécutive.

Grâce aux lectures des publications de l'ANAES (Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé) principalement, le processus d'évaluation 2022 du Réseau WaB se dégage en six 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'économie du Réseau WaB.*

Ce rapport d'évaluation est complémentaire au rapport d'activités 2022, 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 Trempline (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.

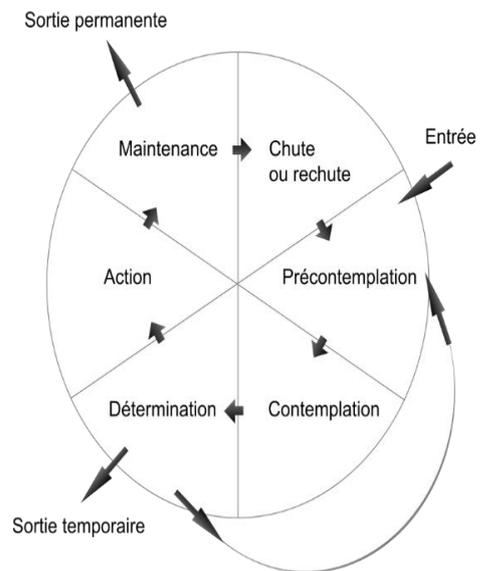
a) Approches théoriques

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'usager. 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 inexistantes 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 coordinatrice 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 24 partenaires : 21 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
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
	Macadam	Liège (prison de Lantin)
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
	La Clinique de la Forêt de Soignes (Aubier)	La Hulpe
	CHU Tivoli (Unité 5A)	La Louvière
Maisons d'accueil	ASBL Foyer Georges Motte	Bruxelles
	ASBL Maison d'accueil Les Petits Riens	Ixelles
	ASBL Source (La Rive)	Bruxelles
	ASBL Home Baudouin	Bruxelles
	Asbl L'Îlot	Jumet et Marchienne-au-Pont
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.

Lors de l'analyse des fiches d'inclusion 2022, les attentes suivantes ont également été mises en avant par les usagers :

- Obtenir une aide au niveau psychologique et envisager une postcure (souhait d'arrêter les benzodiazépines).
- Obtenir une aide pour ne plus consommer et être accompagné au niveau des démarches.
- Obtenir de l'aide pour se sevrer, trouver un logement et une alternative à la détention.
- Changer de zone géographique.
- Arrêter l'alcool, trouver une postcure et un suivi ambulatoire.

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 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 assuétudes.
- 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.

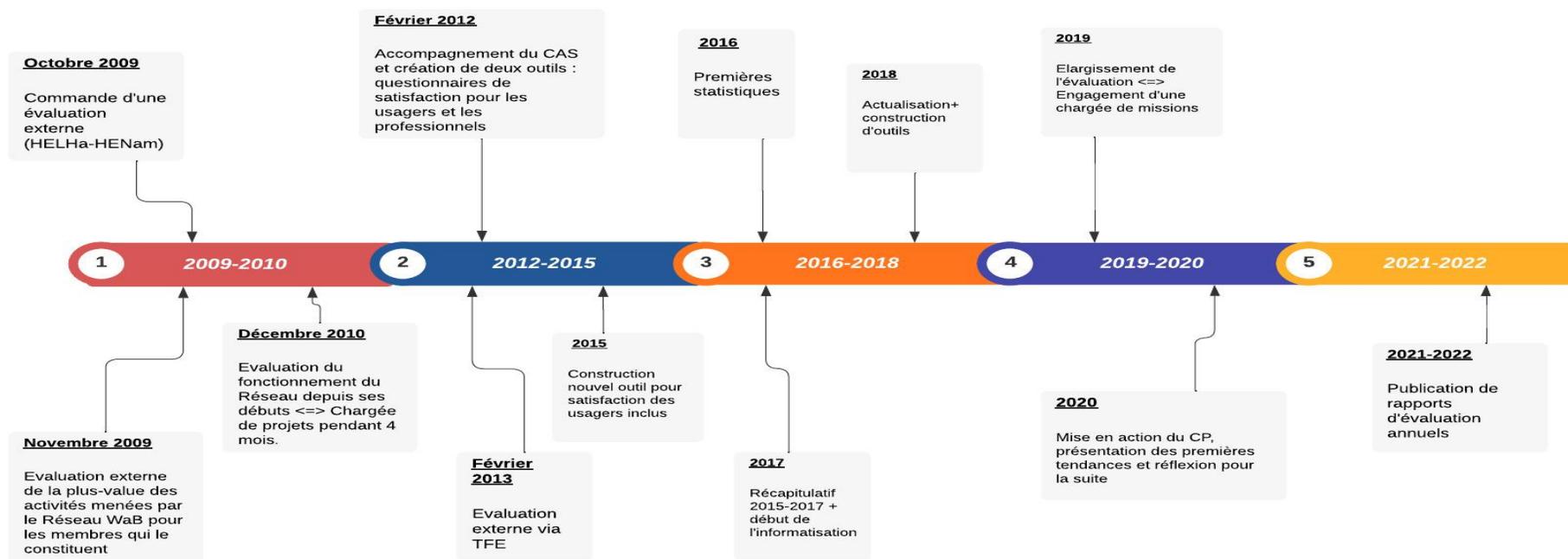
Les évaluateurs veulent :

- 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 subside 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 spiller.

- **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 terminer, 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 ainsi qu'une série de questionnaires. Les différents outils se trouvent en annexes.
- **2020-2021** : Présentation des premières tendances de l'évaluation grâce à la rédaction de rapports d'évaluation début 2021 et début 2022.
- **2022** : Réflexion et mise à jour des outils de l'évaluation pour la collecte des données de 2022 permettant la publication d'un troisième rapport d'évaluation début 2023.

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 2022, de répondre à ces cinq 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 économique du réseau.

Notons qu'il a été décidé de supprimer la catégorie "Evaluation sur l'environnement". En effet, après 2 années d'analyse, la pertinence de cette rubrique n'a pas pu être établie. Force est de constater qu'il est très difficile d'évaluer l'impact du réseau sur l'environnement.

Tout comme en 2020 et 2021, nous avons également poursuivi une **dimension supplémentaire** : 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 2022, 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 **2022**

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

Il est clair que cette évaluation globale risque de faire apparaître 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 2022
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 en présentiel.
	Elaborer, développer, ajuster et actualiser des outils et techniques pragmatiques destinés à perfectionner la coopération et la collaboration entre les membres du réseau.	14 outils actualisés, 1 supprimé et 2 créés.
	Informatiser les données concernant les usagers inclus dans le réseau.	Informatisation des 14 inclusions en 2022 et de 494 suivis (+/- 41 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.	14 outils actualisés, 1 supprimé et 2 créés.
	Organiser 10 immersions inter-institutionnelles minimum / an.	12 immersions réalisées en 2022.
	Organiser 1 journée de formation sur le principe ISA / an.	Un après-midi « retour aux sources du Réseau WaB » a été proposé aux référents WaB le 18 mai 2022 au CNP St Martin.
	Organiser 1 réunion commune entre le Comité de Direction et le groupe de terrain / an.	1 réunion commune organisée le 16 mars 2022 au CNP St Martin.
	Organiser 1 journée réunissant référents WaB et directions / coordinations des institutions membres / an.	Impossible faute de budget suffisant.
	Organiser 1 restaurant de fin d'année / an réunissant l'ensemble du groupe de terrain du réseau.	Un restaurant de fin d'année (à charge de chacun des participants) a eu lieu le 21 décembre 2022.
Assurer la formation continue des membres du Réseau WaB.	Organiser 10 immersions inter-institutionnelles minimum / an.	12 immersions réalisées en 2022.
	Partager les informations reçues par la coordinatrice.	Partage continu d'information + maintien du point « état des lieux de l'offre des partenaires » à l'ordre du jour de chaque concertation.
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 formation « approfondir ses connaissances en matière d'assuétudes » a été organisée via l'ASBL Transit le 29 juin 2022 au CNP St Martin.

	Sensibiliser les collègues des référents WaB par des présentations au sein des institutions membres.	3 présentations ont eu lieu auprès des équipes des institutions membres en 2022.
	Organiser des échanges de pratiques sur des thématiques qui questionnent les partenaires du réseau.	10 échanges de bonnes pratiques sur 12 concertations cliniques
Améliorer la visibilité du Réseau WaB.	Diffuser les outils de concertation.	Diffusion continue des outils.
	Sensibiliser les collègues des référents WaB par des présentations au sein des institutions membres.	3 présentations ont eu lieu auprès des équipes des institutions membres en 2022.
	Présenter, à la demande, le Réseau WaB aux différents réseaux existants en santé mentale et en assuétudes.	Pas de demande des réseaux mais 5 présentations externes ont été réalisées en 2022.
	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.	1 participation aux réunions de la Fédito Wallonne.
	Organiser 1 journée de formation ouverte à tous / an.	Impossible faute de budget suffisant.
	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.	Finalisation effectuée et transmission de l'information fin septembre 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.	Pas de rédaction d'article en 2022.
	Participer à des colloques (coordinatrice et chargée de missions).	Coordination : participation à 8 événements/colloques. Chargée de missions : participation à 8 événements / colloques.
Evaluer les services proposés par le Réseau WaB.	Evaluer la satisfaction des usagers inclus dans le Réseau WaB.	29 questionnaires de satisfaction complétés par les usagers inclus.
	Evaluer, entre professionnels du groupe de terrain, l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soins de l'utilisateur inclus.	19 évaluations complétées de manière interprofessionnelle.
	Evaluer l'impact du Covid19 sur les usagers inclus dans le Réseau WaB.	30 questionnaires complétés par les usagers inclus.
	Evaluer la satisfaction des professionnels par rapport au déroulement des concertations cliniques et au fonctionnement général du Réseau WaB.	30 questionnaires de satisfaction des référents WaB récoltés.
	Evaluer la satisfaction des membres du comité de direction par rapport au déroulement des réunions et au fonctionnement général du Réseau WaB	5 questionnaires de satisfaction des membres du comité de direction récoltés.

Evaluer les services proposés par le Réseau WaB (suite)	Evaluer la satisfaction des professionnels par rapport au déroulement des immersions.	12 questionnaires post-immersion complétés par les professionnels.
	Evaluer la satisfaction des « invités » aux concertations cliniques.	13 questionnaires post-observation de la concertation clinique du Réseau WaB récoltés.
	Evaluer la satisfaction des participants lors d'événements organisés par le réseau.	Pas d'événement ouvert à tous organisé en 2022 faute de budget suffisant.
	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.	6 réunions autour de la transposition du modèle WaB au secteur toxicomanie (public jeune) avec le développement de « Bulles d'ados ».
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.	3 comités de direction organisés (1 en présentiel et 2 en hybride).
	Organiser 4 réunions entre la coordinatrice et la chargée de missions minimum / an.	20 réunions organisées (9 en présentiel et 11 en visioconférence).
	Rédiger 1 rapport d'activités / an.	Effectué.
	Participer à 1 comité d'accompagnement AViQ / an.	Dernier COMAC le 10 mai 2022 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 2023-2025 en cours.

Au vu des actions mises en œuvre en 2022, nous pouvons donc conclure que la quasi-totalité des objectifs ont été atteints. Seuls l'événement ouvert à tous et la journée réunissant référents WaB et directions/coordinations des institutions membres n'ont pas pu être organisés faute de budget suffisant.

- *Pour plus d'informations concernant les activités du Réseau WaB, nous vous invitons à consulter le rapport d'activités 2022.*

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 (cf. "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.

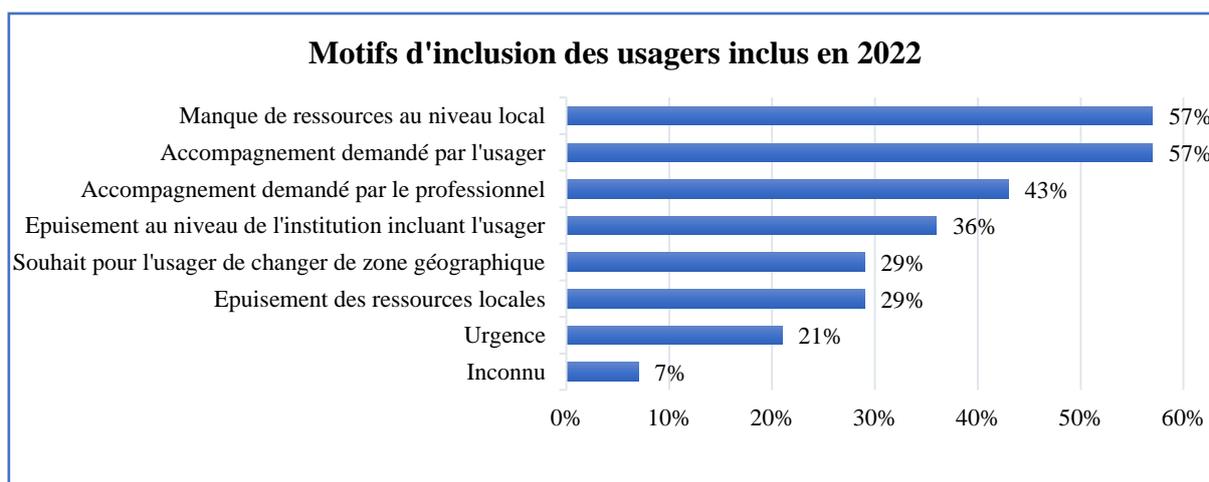
Afin d'évaluer la qualité de prise en charge du Réseau WaB, en plus des [données des concertations cliniques](#), les professionnels, lors des réunions mensuelles, complètent un questionnaire nommé "[évaluation, entre professionnels, de l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soins de l'utilisateur inclus](#)" (cf. [annexe 8](#)). 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. Ces dernières 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).

De plus, cette année, il a été décidé, pour illustrer la qualité de prise en charge du Réseau WaB, d'ajouter des vignettes cliniques. Celles-ci décrivent dans un premier temps les trajectoires de soins élaborées par le Réseau WaB tout au long de l'année 2022 pour trois usagers inclus. Ensuite, la plus-value apportée par le réseau dans ces trajets de soins a été mise en avant par le groupe de terrain. Notons que dans le choix des vignettes, les référents ont essayé de sélectionner trois usagers représentant au maximum le type de personnes suivies dans le réseau mais un biais n'est pas exclu.

Notons encore que la décision a été prise de ne plus faire compléter le questionnaire "[évolution de la trajectoire de soins individuelle](#)" car ce dernier, après deux années d'analyse, ne nous apportait pas les données recherchées. Il nous permettait essentiellement de récolter des informations nécessaires pour actualiser la base de données. Un document "actualisation de la base de données" a donc été créé à cette seule fin. Et pour ne pas perdre les autres données récoltées via ce questionnaire, nous avons adapté, comme nous le verrons plus tard, le document "[évaluation, entre professionnels, de l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soins de l'utilisateur inclus](#)" (cf. [annexe 8](#)).

b. [Tendances 2022](#)

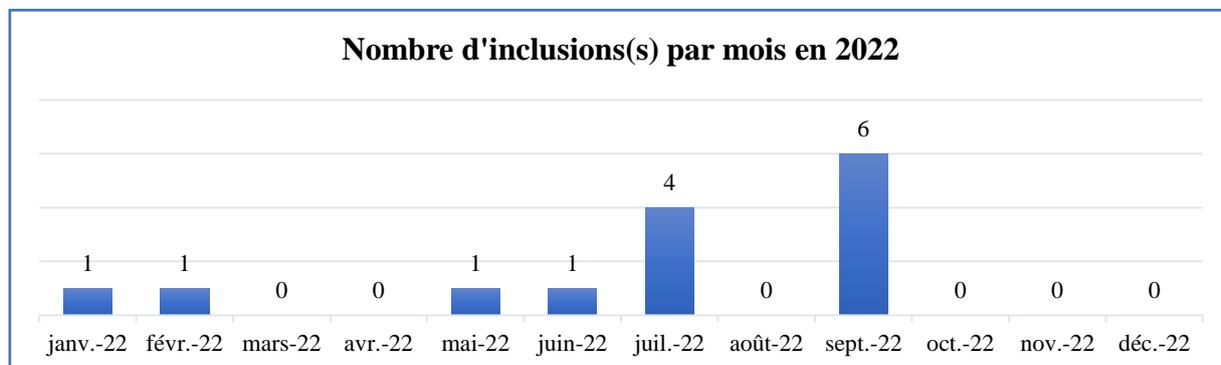
i. [Concertations cliniques](#)



Contrairement à l'an dernier, le **principal motif d'inclusion** n'est plus la demande du professionnel d'être accompagné pour la mise en place d'un trajet de soins (55% en 2021) mais bien, à taux égal, **l'accompagnement de la trajectoire de soins demandé par l'utilisateur** (57% en 2022 contre 45% en 2021) ainsi que **le manque de ressources au niveau local** (57% en 2022 contre 27% en 2021). Le motif « souhait de changer de zone géographique » réapparaît en 2022 alors qu'il était absent l'année dernière.

En 2022, le nombre d'inclusions a été de 14 avec une moyenne relative d'une inclusion et de 3 réinclusions par mois. **Le nombre total d'inclusions depuis la mise en place du réseau est actuellement de 646 usagers.**

Comparativement à 2021, nous observons une augmentation de 3 inclusions.

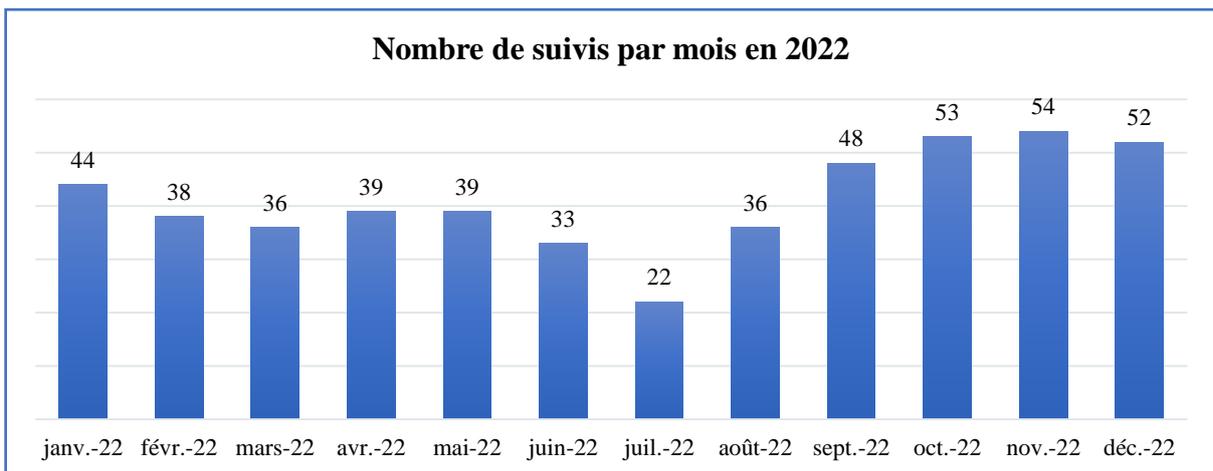


Comme ce fut le cas les dernières années, les inclusions sont assez indépendantes du niveau d'intervention des structures dont elles émanent. De plus, le nombre d'inclusions réalisées n'est pas à lui seul révélateur d'une exploitation optimale du réseau. En effet, des structures qui incluent peu ou pas 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 2022 ont pour base 6 institutions sur 24** (comparativement à 4 sur 20 en 2021). 67% des institutions « incluant » sont wallonnes pour 33% bruxelloises (contre 73% wallonnes et 27% bruxelloises en 2021). Tout comme l'année dernière, 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 2022, elles ont pour base 11 institutions sur 24 (contre 9 sur 20 en 2021).

Durant la période de référence, pour 14 inclusions :

- **14 trajets de soins**, souvent accompagnés de « plan B » voir de « plan C », ont été élaborés et discutés en concertation clinique ;
- 14 de ces trajets, soit **100%, ont été proposés aux bénéficiaires.**
- **12 ont été amorcés soit presque 86%.** Ce taux important (55% en 2021) montre que les orientations ainsi que le fonctionnement des institutions se sont améliorées par rapport à 2020 et 2021, la crise sanitaire semble avoir moins d'impact désormais. 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'utilisateur ; 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, **41 suivis** sont **discutés chaque mois** en concertation clinique (494 cumulés sur l'ensemble de l'année). Cela représente une augmentation comparativement à l'année dernière où les données récoltées montraient une moyenne de 34 suivis abordés mensuellement.

Au total, inclusions, réinclusions et suivis compris représentent environ **46 situations cliniques qui sont discutées par mois** et qui mobilisent plus d'une vingtaine d'intervenants issus des 24 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 celui-ci 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'utilisateur inclus.

- *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 2022.*

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

En 2022, **19 questionnaires** (contre 16 en 2021) 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 8**).

Pour être au plus proche de la réalité et pour que la comparaison entre plusieurs usagers soit la plus égale possible, il nous a paru nécessaire d'uniformiser et d'ajuster la nomination des différents de passation. 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 1 an, celui-ci peut être complété après une période bien plus longue que 1 an.

- Temps 0 : Minimum 6 mois après l'inclusion de l'utilisateur dans le Réseau WaB.
- Temps 1 (anciennement post 1 an) : Minimum 1 an après le temps 0.
- Temps 2 (anciennement post 2 ans) : Minimum 1 an après le temps 1.

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

- **Temps 0 : 9 questionnaires** (contre 7 en 2021).
- **Temps 1 : 9 questionnaires** (comme en 2021).
- **Temps 2 : 1 seul questionnaire** qui ne sera de ce fait pas analysé dans ce rapport.

Le nombre de passation est stable comparativement à 2021 que ce soit au temps 0 ou au temps 1.

Ces questionnaires sont complétés par les professionnels lors des concertations cliniques mensuelles. Cela nécessite donc la présence des référents concernés par l'évaluation ainsi que le temps nécessaire à la passation de ces questionnaires. Il n'est donc pas toujours évident de réunir ces conditions. Pour pallier à cela, cette année, il a été décidé de faire compléter ces évaluations en **présentiel** mais également en **visioconférence** afin d'avoir un échantillon d'analyse le plus représentatif possible. Toutefois, restons prudents sur les résultats obtenus en raison du nombre de questionnaires récoltés et analysés.

Avant de commencer la présentation des données, notons encore que le **questionnaire** a été **retravaillé** début 2022. L'ordre des questions a été réorganisé pour davantage de cohérence. De plus, un tableau questionnant l'impact que le Réseau WaB a pu avoir eu sur différentes catégories a été ajouté et ce, dans le but de pallier à la suppression du questionnaire "Evolution de la trajectoire de soins individuelle.

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

➤ **Capacité d'autonomie, d'abstinence et d'insertion de l'utilisateur**

Pour ces **3 rubriques** (autonomie, abstinence et insertion), tout comme les années précédentes, 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 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 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 utilisateurs ne font pas forcément partie du Réseau WaB.

Toutefois en faisant ce choix, il est évident que l'échantillon sur lequel nous travaillons est réduit. Il faut donc rester prudent sur l'interprétation de ces résultats. De plus, un biais est possible vu qu'il n'est pas toujours évident de savoir si l'impact peut être directement imputé au réseau ou non. Une part de subjectivité entre probablement en jeu au moment où les réponses sont données par les professionnels. Pour le futur, il serait utile de prendre du recul et de réfléchir à comment améliorer cette analyse.

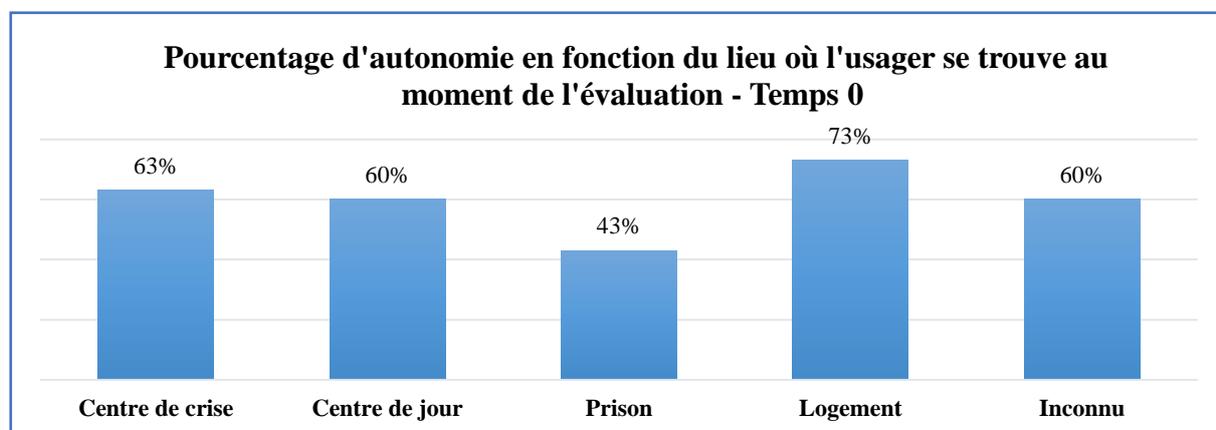
Les différentes catégories sont les suivantes :

Catégories	Temps 0	Temps 1
Centre de crise	2 (0 en 2021)	1 (1 en 2021)
Maison d'accueil	0 (1 en 2021)	1 (1 en 2021)
Centre de jour	2 (0 en 2021)	2 (0 en 2021)
Centre de postcure	0 (0 en 2021)	2 (1 en 2021)
Prison	2 (0 en 2021)	0 (1 en 2021)
Logement (individuel, chez un proche, colocation, supervisé)	2 (5 en 2021)	3 (0 en 2021)
Inconnu	1 (1 en 2021)	0 (2 en 2021)

Comparativement à 2021, nous pouvons constater la disparition de la catégorie "rue" et l'apparition de la rubrique "centre de jour".

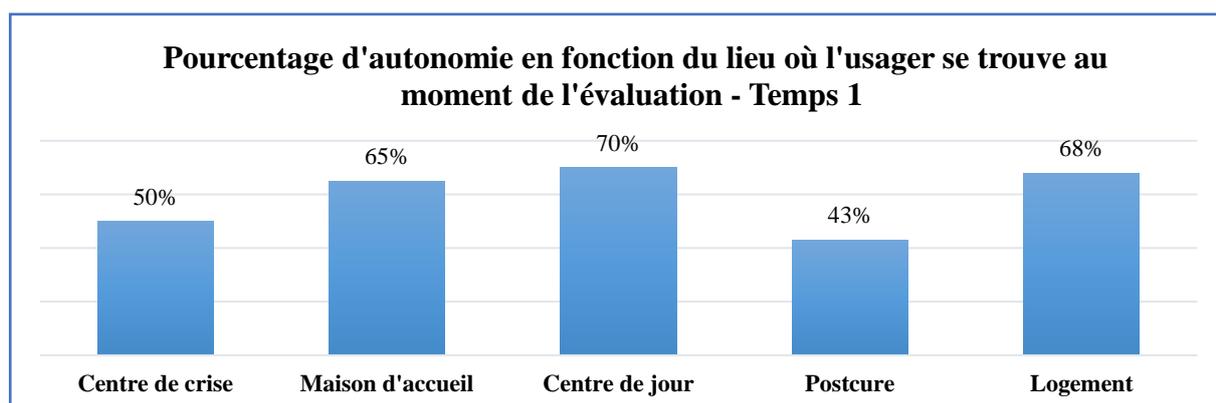
○ Capacité d'autonomie de l'utilisateur

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.



Exemple : « Les utilisateurs en logement, au moment de l'évaluation entre partenaires concernés, sont considérés comme autonomes à 73% ».

Par rapport à 2021, les catégories "centre de crise", "centre de jour", et "prison" font leur apparition. Notons également une stabilité des résultats pour la rubrique "logement" (69% en 2021).



Exemple : « Les utilisateurs en centre de jour, au moment de l'évaluation entre partenaires concernés, sont considérés comme autonomes à 70% ».

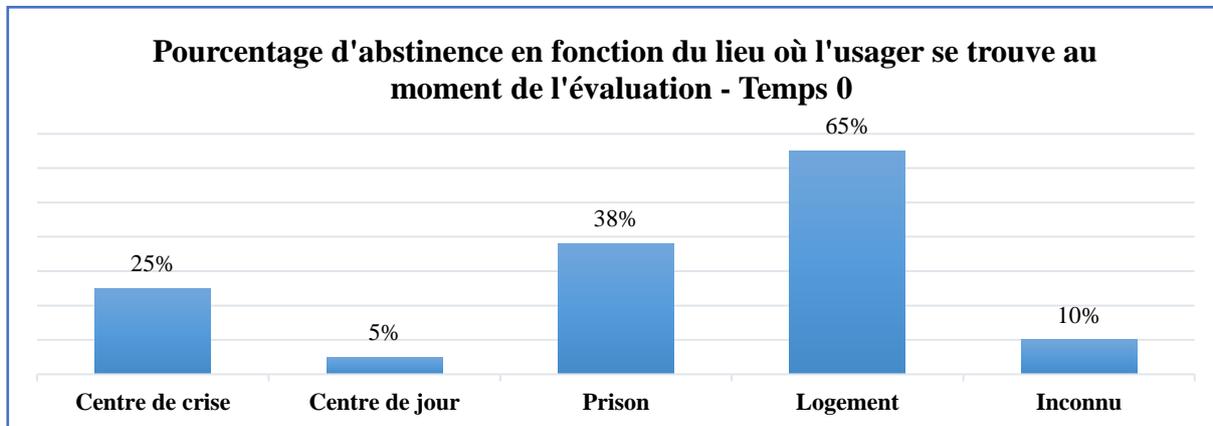
Pour les catégories "centre de crise" et "maison d'accueil", un seul questionnaire a été complété. On peut donc considérer que les résultats correspondants ne sont pas forcément représentatifs de la réalité. Ce que nous constatons, c'est qu'au temps 1, ce sont les utilisateurs en centre de jour et en logement qui sont les plus autonomes, cela semble assez logique vu qu'ils sont en général plus avancés dans leur parcours de soins.

Comparativement au temps 0, les catégories représentées ne sont pas tout à fait les mêmes, ce qui ne facilite pas la comparaison. Relevons toutefois que les rubriques "centre de jour" et "logement" ont des pourcentages stables entre les 2 temps de passage.

Les commentaires des référents WaB concernant l'autonomie sont, comme en 2021, très variables d'un utilisateur à l'autre. Selon les professionnels, 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.

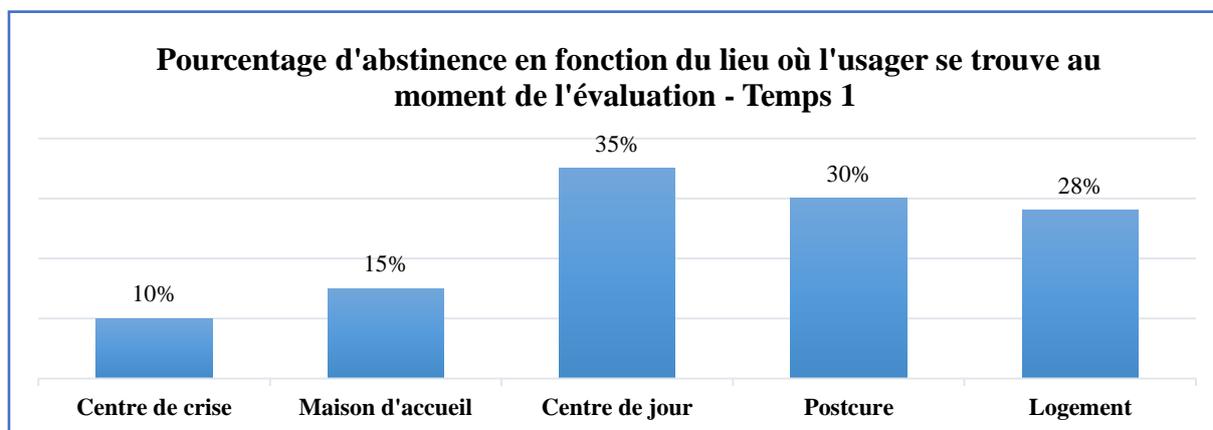
○ Capacité d'abstinence de l'usager

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.*



Exemple : « Les usagers en logement, au moment de l'évaluation entre partenaires concernés, sont considérés comme abstinentes à 65% ».

La catégorie "logement" est la seule à être représentée en 2021 (53%) et en 2022 (65%). Pour le reste, cette année, nous voyons apparaître, au niveau de la capacité d'abstinence, les catégories "centre de crise", "centre de jour" et "prison".



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

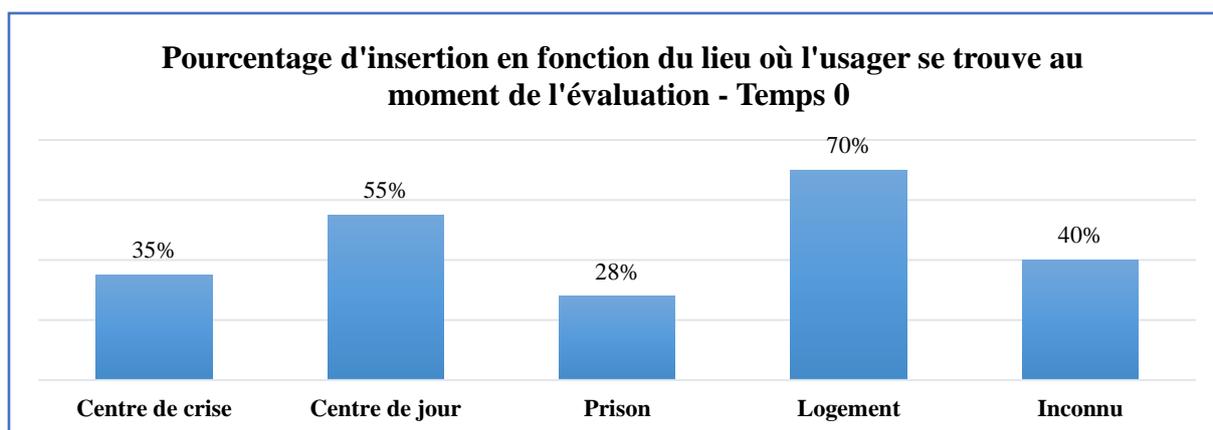
De manière générale, les **pourcentages sont assez bas en ce qui concerne la capacité d'abstinence au temps 1**. Nous constatons assez logiquement que les **chiffres sont plus élevés pour les usagers en centre de jour, en postcure et en logement**. En 2021, les catégories "centre de crise" et "maison d'accueil" avaient également un résultat assez bas (voire nul), respectivement 0% et 10%. Notons encore que la capacité d'abstinence pour les usagers en postcure a chuté de 70% en 2021 à 30% en 2022.

Il est difficile de faire une comparaison entre les 2 temps de passation de cette rubrique. La raison est, probablement, le peu de questionnaire représenté au sein de chaque catégorie, ne nous permettant pas d'obtenir des résultats définitifs mais uniquement d'analyser des tendances.

Au niveau des commentaires des professionnels, comme en 2021, ce qui ressort le plus souvent c'est que le cadre peut aider au maintien de l'abstinence mais n'est pas toujours suffisant, les risques de rechute semblent bien présents à la sortie des diverses structures. De plus, ce qui a également été mis en avant à plusieurs reprises cette année, c'est que la question de l'abstinence n'est pas toujours évidente à travailler car certains usagers restent dans le déni ou minimisent leur consommation.

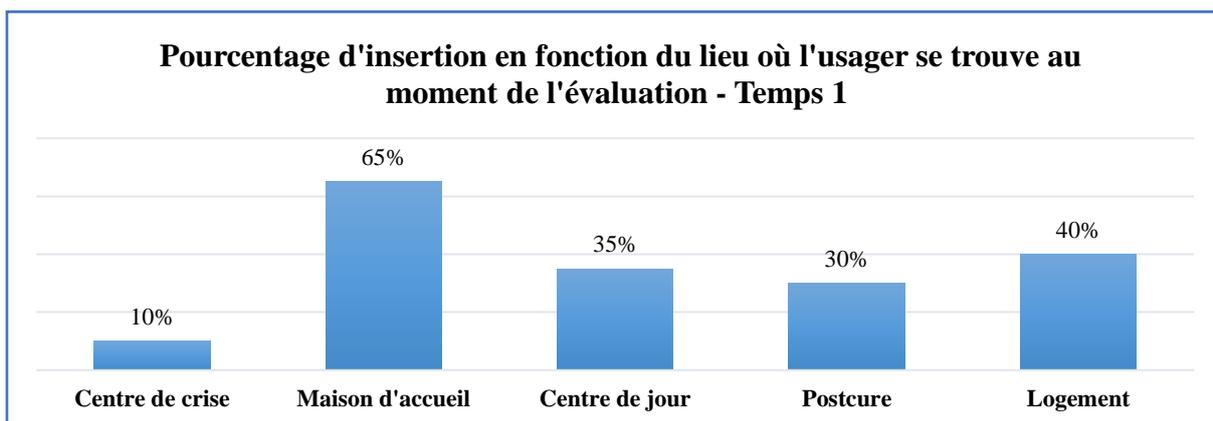
○ Capacité d'insertion de l'utilisateur

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.



Exemple : « Les usagers en centre de jour, au moment de l'évaluation entre partenaires concernés, sont considérés comme capables d'insertion à 55% ».

Comme en 2021, la capacité d'insertion dans la société est plus présente pour les usagers se trouvant en logement : 70% (contre 46% en 2021). 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.



Exemple : « Les usagers en postcure, au moment de l'évaluation entre partenaires concernés, sont considérés comme capables d'insertion à 30% ».

Au temps 1, la catégorie "maison d'accueil" présente le chiffre le plus élevé mais celui-ci est à prendre avec prudence vu qu'il ne relève que d'un seul questionnaire. Pour le reste, les rubriques "centre de jour", "postcure" et "logement" ont des pourcentages assez similaires mais relativement bas.

Dans cette catégorie également, les commentaires des professionnels sont très différents d'un usager à l'autre et sont souvent extrêmes dans un sens ou dans l'autre. En effet, certains usagers sont dépendants institutionnellement ou en marge de la société et comme en 2021, malgré une volonté parfois bien présente des usagers, les objectifs fixés en termes d'insertion ne sont pas atteints. Quelques-uns, par contre, vont au bout de leur parcours, se stabilisent et se réinsèrent dans la société via le logement et le travail, même si une rechute ne peut jamais être exclue.

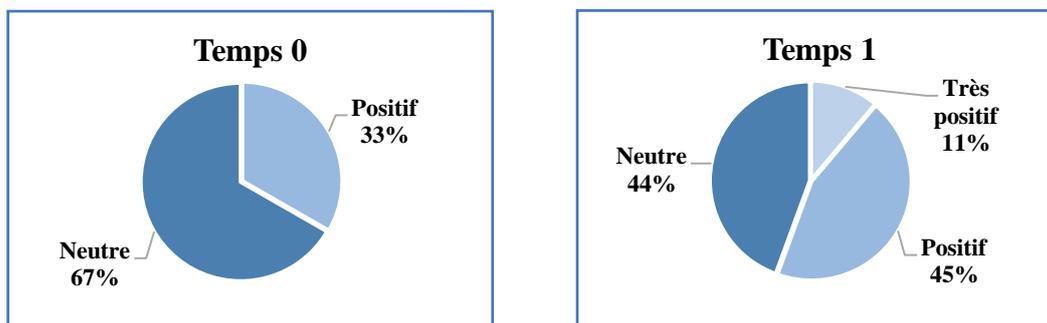
➤ **Impact du travail du Réseau WaB**

Dans cette partie, il a été demandé aux professionnels concernés d'estimer l'impact qu'a eu le Réseau WaB (de très négatif à très positif) sur la situation socio-administrative, la consommation, la situation médicale, la situation psychologique, la situation familiale et relationnelle et la trajectoire de soins globale de l'utilisateur inclus.

Voici les résultats au temps 0 et au temps 1. Restons toujours attentifs au fait que les questionnaires ne sont pas toujours complétés par les mêmes professionnels aux deux temps de passation et que donc, un biais reste possible.

Notons encore que le questionnaire ne comprenant pas cette partie l'année passée, il n'y a pas encore de point de comparaison possible (sauf pour la trajectoire de soins globale).

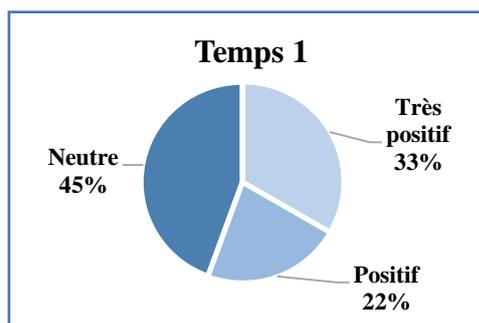
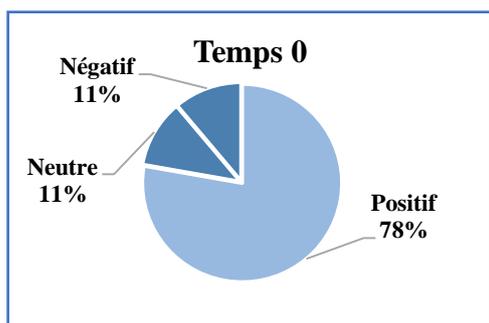
○ Situation socio-administrative



Au temps 0, dans 1/3 des cas, les professionnels ont estimé que le Réseau WaB avait eu un impact positif sur la situation administrative des usagers, le reste des réponses étant neutre. A temps 1, ce chiffre de 33% passe 56 si on additionne les pourcentages "positif" et "très positif". Nous pouvons donc en conclure qu'avec le temps qui passe, le réseau a plus d'impact sur la situation administrative des usagers inclus.

Au niveau des commentaires laissés par les professionnels pour justifier les réponses positives, on retrouve à plusieurs reprises le fait qu'un usager arrivé dans une institution du réseau (en postcure ou après un passage en prison par exemple) ait pu remettre toute sa situation en ordre ou réglé des problèmes de dettes. Certains usagers sont plus autonomes mais font appel aux institutions du Réseau WaB s'ils ont besoin d'aide pour effectuer leurs démarches.

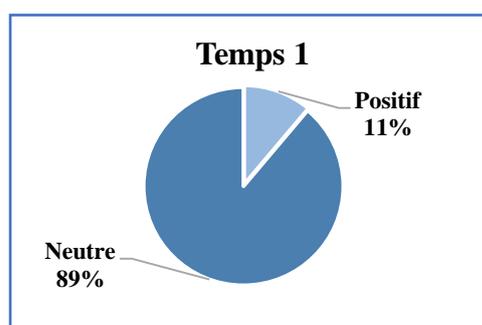
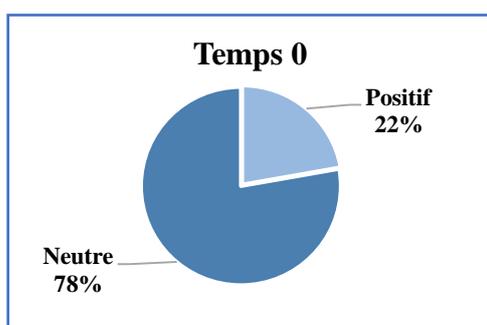
○ Consommation



Dans cette rubrique, nous pouvons relever 78% de "positif" au temps 0 et 55% de "positif" voire "très positif" au temps 1. Ces chiffres montrent bien l'impact positif que le Réseau WaB peut avoir (encore plus au temps 0) sur la consommation des usagers inclus.

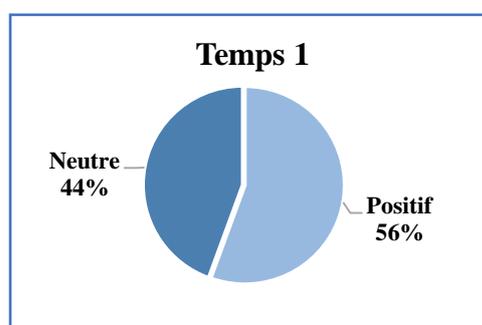
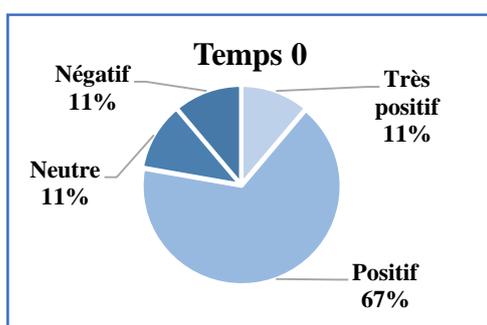
Dans les justifications des avis positifs des référents, nous retrouvons surtout la mise à distance, la limitation voire l'arrêt du produit grâce à la prise en charge via le réseau.

○ Situation médicale



Pour cette catégorie, le "neutre" prédomine (78% au temps 0 et 89% au temps 1). L'explication de ce résultat peut être qu'il est difficile de mesurer l'évolution d'une situation médicale et de savoir si le réseau a eu un réel impact sur cette dernière. L'utilisateur peut ne pas du tout être preneur ou à l'inverse, il l'est et il peut déjà avoir un suivi régulier en place.

○ Situation psychologique

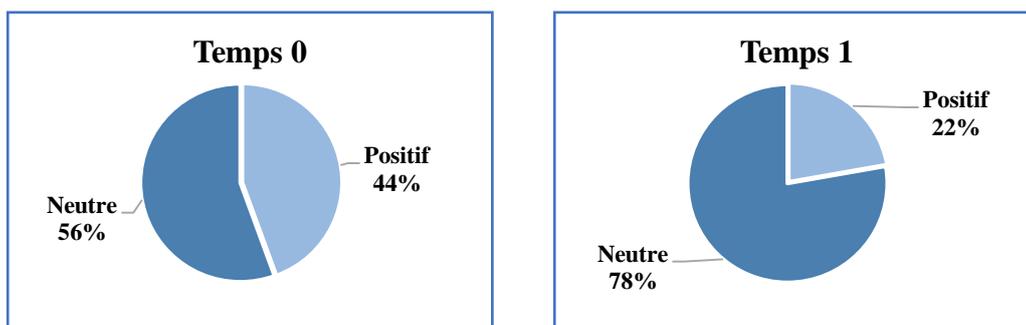


Nous constatons que dans 78% des situations au temps 0 et 56% au temps 1, l'impact du Réseau WaB sur la situation psychologique des usagers inclus a été jugé positif voire très positif par les professionnels.

Les 11% de négatif au temps 0 représentent 1 questionnaire (sur le 9 récoltés) et la justification à cette réponse est qu'au vu de la personnalité de l'utilisateur, la confrontation lors de sa prise en charge dans une institution du réseau ne lui a pas été bénéfique.

Les professionnels mettent en avant dans leurs commentaires, la possibilité, une fois inclus et pris en charge par le réseau, de pouvoir travailler sur certains aspects de la personnalité des usagers, ce qui leur est souvent bénéfique.

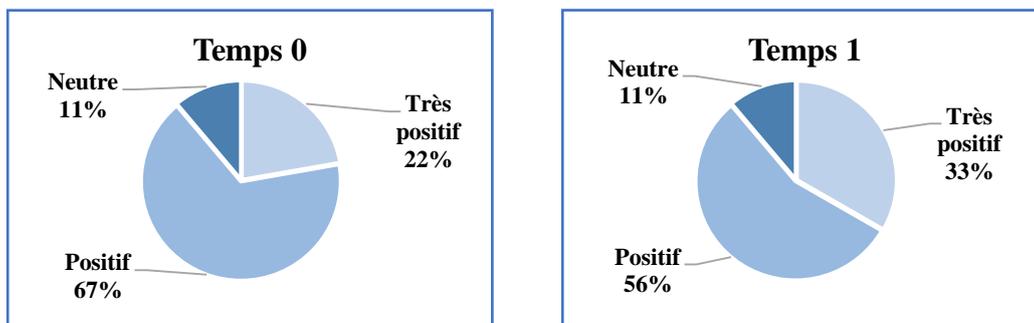
○ Situation familiale et relationnelle



Concernant l'impact du Réseau WaB sur la situation familiale et relationnelle des usagers inclus, les réponses neutres prédominent (56% au temps 0 et 78% au temps 1), complétées par le positif. Un travail peut être effectué par le réseau pour améliorer ou reconstruire les relations sociales de l'utilisateur mais il est nécessaire que ce dernier soit avancé dans sa trajectoire de soins, ce qui peut expliquer ces résultats essentiellement neutres.

Les commentaires laissés par les référents mettent en avant un maintien du lien quand il existe ou lorsque des tentatives de le créer sont mises en place. Un soutien est parfois également apporté à l'entourage.

○ Trajectoire de soins globale



Dans cette rubrique, nous constatons que dans une majorité des situations, que ce soit au **temps 0** (89% contre 100% en 2021) ou **temps 1** (89% contre 55% en 2021), les professionnels estiment que le Réseau WaB a eu un **impact positif voire très positif** sur la trajectoire de soins de l'utilisateur.

Nous pouvons mettre en avant une stabilité des résultats entre les 2 temps de passation. De plus, tout comme pour l'année précédente, il n'y a eu aucun impact négatif ou très négatif mentionné parmi l'ensemble des questionnaires complétés.

Les commentaires des professionnels pour justifier ces résultats sont notamment que le Réseau WaB a permis à certains usagers de créer du lien avec les équipes, d'être moins isolé, d'être encadré et soutenu ce qui a pu faciliter la mise en place et la réalisation des trajectoires de soins.

➤ 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 92% au temps 0** (contre 85% en 2021) **et 86% au temps 1** (contre 84% en 2021).

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 des années précédentes. 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 saturent pas le réseau avec leurs multiples demandes pour éviter un épuisement des membres du Réseau WaB.

Le questionnaire prévoit une question supplémentaire sur que faire s'il y a peu de pertinence à ce que l'utilisateur soit inclus dans le Réseau WaB. Il n'a pas été nécessaire aux référents de répondre à celle-ci au vu des pourcentages recueillis.

iii. Vignettes cliniques

a) Robert

Robert (36 ans) est inclus dans le Réseau WaB par l'**Asbl Phénix** en décembre 2021. Après un long programme dans cette structure, il est orienté à **Trempline** mais se met rapidement en échec et n'y reste que 10 jours. Par le passé, fin 2018, il avait intégré les **Hautes Fagnes** mais son séjour de 3 mois avait été compliqué (beaucoup de détournements de règles, attitude hautaine, difficultés à collaborer avec l'équipe). Lors de la concertation clinique, l'idée d'organiser un entretien entre Robert et les partenaires du réseau qui le connaissent est soulevée et ce, dans le but de lui renvoyer son comportement inadéquat. En janvier 2022, il réintègre le programme de **Phénix**. Il consomme de l'alcool et vit entre hôtels et auberges de jeunesse. En février 2022, il fréquente toujours **Phénix** mais il n'y a aucune mobilisation de sa part. Il a, à ce moment-là, intégré un appartement appartenant à sa mère. Début mars, il est invité à quitter leur programme car il ne se présente plus. Il parle alors de mettre en place une cure même s'il est toujours dans le déni de sa consommation. En avril 2022, il entre à **Henri-Chapelle** où il reste jusque mi-juin malgré une rechute. Il est alors sur la liste d'attente du **Solbosch** mais, en juillet, sa candidature est mise en suspens car il connaît une autre résidente. Il met finalement un terme de lui-même à ce projet. Il entre à nouveau dans le programme de **Phénix** mais n'est pas très investi et consomme beaucoup de cocaïne. Il fait alors une demande d'admission aux **Hautes Fagnes**. Dans le courant du mois d'août, il a un nouveau rendez-vous avec eux dans le but de lui faire un retour du ressenti des partenaires WaB. Suite à cet entretien, il est mis en avant que Robert ne semble pas retenir de ses erreurs passées. Il finit toutefois par intégrer **Henri-Chapelle** début septembre 2022 et il entre aux **Hautes Fagnes** début octobre. Son attitude est hautaine, arrogante, provocante et il ne se remet pas du tout en question. Lors de la concertation de novembre, il est toujours aux **Hautes Fagnes**, on entend un peu moins parler de lui, ça suit son cours.

Lors de la passation des évaluations le concernant, les professionnels ont mis en avant que l'impact du travail du réseau sur sa trajectoire de soins globale était positif. En effet, les discussions lors des réunions WaB aident les référents à travailler sur la manière de le cadrer pour qu'il avance dans son processus. Selon ces derniers, il est tout à fait pertinent qu'il soit actuellement inclus dans le Réseau WaB.

Plus-value du Réseau WaB selon les partenaires : Son inclusion dans le réseau lui a permis d'être orienté vers de nouvelles structures (rendez-vous pris au Solbosch) même si cela n'a pas abouti. Le réseau sert de "fil rouge" évitant la perte de lien. De plus, le fait de connaître ses comportements et son parcours institutionnel a permis aux professionnels d'établir un plan d'actions pour sa prise en charge sans se laisser "piéger" par ses sabotages et d'ainsi, tenter d'éviter la répétition de schémas.

b) Bernadette

Bernadette (41 ans) est incluse dans le Réseau WaB par **Trempline** en décembre 2021 où elle se trouve depuis 2 mois (accueil). Avant ça, elle était hospitalisée à Van Gogh pour tentative de suicide et sevrage. **Trempline** n'est pas adapté à ses capacités intellectuelles. Elle sait appliquer ce qu'on lui explique mais ne s'adapte pas aux situations différentes de ce qu'elle connaît, elle n'intègre pas les outils thérapeutiques. Elle ne pose pas problème dans une communauté, elle s'intègre bien mais se dévalorise énormément. Une orientation est donc nécessaire afin de trouver un accompagnement intermédiaire pour aller vers l'autonomie. Plusieurs pistes sont mises en avant lors de la concertation comme les appartements supervisés, les habitations protégées et les maisons d'accueil. En janvier 2022, elle est toujours à l'accueil de Trempline avec une trajectoire individualisée et les projets **CHAF** (centre pour handicapé adultes de Farciennes) et/ou **Phase 4 (appartement supervisé) à Transit** sont envisagés. Courant février, elle commence à reprendre contact avec sa famille et elle effectue également ses deux entretiens en **Phase 4**. En mars, sa candidature est acceptée et il lui est demandé de mettre en place des activités sur Bruxelles. Elle prend donc contact avec l'**Orée. Syner'Santé** est aussi évoqué comme suivi potentiel si la situation le nécessite. Début avril 2022, elle intègre la **Phase 4 de Transit**, ça n'a pas été évident pour elle, elle était très angoissée mais petit à petit, elle a pris ses marques. Elle intègre également l'**Orée** fin avril mais n'y va que deux fois car elle se sent en décalage avec le reste du public. Elle souffre de solitude et elle commence à se rendre aux narcotiques anonymes. Lors de la concertation du mois de mai, le groupe de terrain relance l'idée de **Syner'Santé** mais cela ne se met finalement pas en place. Les mois suivants, elle est bien encadrée et se stabilise en **Phase 4**, elle dit se sentir mieux et cherche une activité (elle n'a pas accroché avec les narcotiques anonymes). Mi-septembre 2022, elle reconsume un peu d'alcool mais ne rechute pas. En octobre, elle est toujours dans son appartement supervisé (elle ne sent pas encore prête pour le logement individuel), elle retourne en famille le week-end. Elle rencontre des difficultés dans la gestion de ses émotions. Elle semble preneuse de la mise en place d'un suivi psychologique, **Syner'Santé** est à nouveau proposé. Lors de la concertation de novembre, elle est toujours en **Phase 4**. Elle souhaite retourner vers Châtelaineau où vit sa famille et mettre en place un suivi ambulatoire avec **Trempline**.

Lors de la passation des évaluations la concernant, les professionnels ont mis en avant que l'impact du travail du réseau sur sa trajectoire de soins globale était très positif. De plus, il semble tout à fait pertinent qu'elle fasse actuellement partie du Réseau WaB car sans celui-ci, elle n'aurait probablement jamais imaginé cette trajectoire.

Plus-value du Réseau WaB selon les partenaires : Son inclusion dans le réseau est un bel exemple des "exceptions" que peuvent accorder les partenaires car elle ne représente pas le profil "classique" des usagers inclus. Si elle n'avait pas été incluse, elle n'aurait, probablement, pas intégré la Phase 4 de Transit. En effet, quand elle se présente seule, elle a beaucoup de difficultés à se mettre en mouvement, parle très peu et ne dégage pas de perspectives d'avenir. Le Réseau WaB représente également un filet de sécurité car, sans son inclusion, les professionnels n'auraient pas pu assurer le suivi après sa sortie de Trempline. Pour terminer, le fait d'être incluse dans le réseau a permis une remise en ordre socio-administrative entre territoires différents (Charleroi et Bruxelles) plus aisée car les professionnels autour de sa situation se connaissent.

c) Alex

Alex (22 ans) est inclus dans le Réseau WaB par l'**Asbl Phénix** en janvier 2022. Il a déjà fréquenté leur programme mais ça n'a pas été simple. Il a une attitude très différente quand il est sobre et quand il est sous consommation (speed) et il est fasciné par les produits. Il parle d'hallucinations audiovisuelles et pourrait avoir un profil double diagnostic. Au moment de son inclusion, il est hospitalisé au service **Kalamos du CNP St Martin**. Avant cette hospitalisation, il était hébergé chez ses parents. Alex parle de très bons liens familiaux mais cela ne semble, en réalité, pas être le cas. Le service **Kalamos** peut le garder trois mois (renouvelable une fois) et ensuite, il est prévu qu'il réintègre **Phénix**. Par le passé, il est déjà allé aux **Hautes Fagnes** mais a quitté suite à une rechute lors d'un weekend. En février 2022, il a été exclu du **CNP St Martin** suite à une reconsommation. Il est en rue, consomme beaucoup de speed et passe à l'accueil de **Phénix**. Il n'est pas demandeur de remettre en place un trajet de soins. La piste du **CP St Bernard** est toutefois évoquée. En mars, il est hébergé par sa tante et Phénix met en place une trajectoire de soins avec lui. Il a en effet un rendez-vous à l'**Unité 11 du CP St Bernard**. En avril 2022, il a finalement intégré le **CHR de Namur** et il y a des contacts avec les **Unités 11 et 16 du CP St Bernard**. En mai, il intègre l'**Unité 11**, les débuts sont difficiles mais il tient le coup. Ses parents lui ont mis la pression pour cette hospitalisation, ils restent souteneurs mais ne veulent plus qu'Alex habite chez eux. Ils participent au groupe Solidarité de **Phénix**. Des entretiens familiaux vont également se mettre en place au **CP St Bernard**. Un trouble psychotique semble présent mais cela reste à évaluer. Finalement, début juin 2022, il est transféré à l'**Unité 16 du CP St Bernard**. Ça se passe bien, il participe aux activités. Jusqu'en août, il tient le coup à l'**Unité 16** même si le cadre doit souvent être remis et les envies de consommation restent présentes. Il a un côté borderline et l'équipe s'est souvent questionnée sur le fait qu'il joue de sa pathologie ou non. En septembre, il a été testé positif plusieurs fois à la cocaïne et une fois aux amphétamines. Il a ensuite commencé à décompenser et il a tiré les autres patients du service vers le bas. Il y a donc eu une fin de contrat, fin septembre, de la part de l'**Unité 16 du CP St Bernard** mais sans lui fermer la porte pour le futur. Il a alors réintégré le programme de **Phénix** et héberge chez sa marraine. Il a eu un nouveau rendez-vous à l'**Unité 16** où il a clairement annoncé qu'il était actuellement dans la consommation et qu'il souhaitait apprendre uniquement à gérer et limiter. Il est toujours chez sa marraine mais risque d'être mis dehors car continue à consommer. Ses parents restent clairs sur le fait qu'ils ne le reprendront pas chez eux. Lors de la concertation de novembre, sa candidature à l'**Unité 16** a été refusée. Il est toujours dans la phase PAO (observation) du programme de **Phénix**.

Lors de la passation des évaluations le concernant, les professionnels ont mis en avant que l'impact du travail du réseau sur sa trajectoire de soins globale était positif. De plus, il semble tout à fait pertinent qu'il fasse actuellement partie du Réseau WaB car celui-ci est un soutien et le maintient la plupart du temps dans un trajet de soins.

Plus-value du Réseau WaB selon les partenaires : Son inclusion dans le réseau était nécessaire selon le groupe de terrain car, malgré son jeune âge, son mode de consommation est impressionnant. Le fait d'être inclus lui a permis plusieurs orientations évitant ainsi l'errance en rue. Vu que les institutions sont présentes pour lui (point de chute à Phénix), cela permet également à l'entourage d'être en lien même s'ils se détachent progressivement de la situation pour leur bien-être personnel. Au vu de son profil davantage « psychiatrique » et au risque que sa pathologie soit de plus en plus apparente s'il continue dans cette voie, son inclusion permettra aux partenaires de s'adapter et de le prendre en charge rapidement car il va, probablement, avoir encore besoin du réseau à l'avenir.

c. Conclusion

Les données des concertations cliniques nous permettent de conclure que, comme en 2021, 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 (646 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 des trajets de soins sont continuellement 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.

Concernant l'évaluation de l'impact du Réseau WaB, entre professionnels concernés, sur la trajectoire de soins des usagers inclus, nous pouvons mettre en avant la réflexion continue liée à ce questionnaire. Celle-ci nous a déjà permis de l'améliorer mais des changements seront encore nécessaires dans les années à venir notamment pour l'analyse de certains résultats. Au niveau de l'impact du Réseau WaB, il est rassurant de constater des résultats positifs pour les catégories "consommation" et "trajectoire de soins" qui sont des items essentiels du travail effectué par le réseau. On observe également du positif pour la rubrique "situation psychologique". Le fait de se sentir entouré et soutenu joue probablement un rôle dans ces résultats. Retenons également que de manière générale, il y a très peu de négatif mis en avant concernant l'impact du Réseau WaB dans les différentes rubriques analysées. Enfin, la pertinence de garder un usager inclus dans le réseau, quel que soit le stade de motivation dans lequel il se trouve, ne fait aucun doute au vu des résultats obtenus.

Pour ce qui est des trois vignettes cliniques, il est indéniable de celles-ci ajoutent une plus-value à cette évaluation de la qualité de la prise en charge du Réseau WaB. En effet, elles permettent d'illustrer concrètement le travail du réseau et elles apportent des données qualitatives en plus du quantitatif déjà présent les années précédentes.

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'usager l'existence et le fonctionnement du Réseau WaB. Pour terminer, 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 fin 2022, le groupe de terrain a encore affiné ces motifs qui sont à présent au nombre de dix :

- Manque de ressource au niveau local.
- Epuisement des ressources au niveau local.
- Epuisement des ressources au niveau de l'institution incluant l'utilisateur.
- Urgence de la prise en charge.
- Souhait pour l'utilisateur de mettre en place une trajectoire de soins.
- Souhait pour l'utilisateur d'être accompagné dans sa trajectoire de soins entamée (aide à la réalisation du projet, continuité dans la prise en charge, ...).
- Souhait pour l'utilisateur de changer de zone géographique.
- Souhait pour le professionnel d'obtenir un avis et de bénéficier des ressources du réseau afin d'orienter / prendre en charge l'utilisateur (orientation et prise en charge cohérente avec les besoins de la personne, élargir les possibilités en terme de prise en charge, proposer d'autres trajectoires de soins que celles connues, ...).
- Orientation "à l'essai" (collaboration entre institutions différentes si profil d'utilisateur non "classique").
- Situation particulière (profils "incassables", psychiatriques, situation médicale particulière, usagers ayant fait le tour des institutions partenaires, ...).

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 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/les piste(s) élaborée(s) 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 7](#)) 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.

A ce propos, précisons que pour être au plus proche de la réalité et pour que la comparaison entre plusieurs usagers soit la plus égale possible, il nous a paru nécessaire d'uniformiser et d'ajuster la nomination des différents de passation. 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.

- Temps 0 : Minimum 3 mois après l'inclusion de l'utilisateur dans le Réseau WaB.
- Temps 1 (anciennement post 6 mois) : Minimum 6 mois après le temps 0.
- Temps 2 (anciennement post 1 an) : Minimum 6 mois après le temps 1.

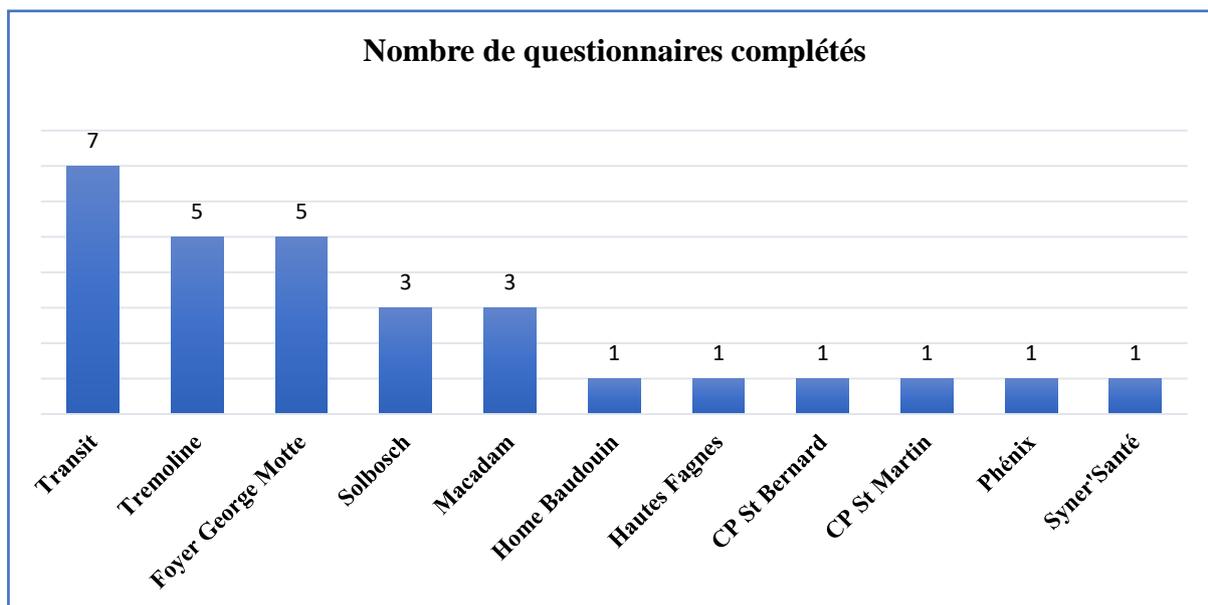
Pour terminer, comparativement à 2021, une question a été ajoutée à ce questionnaire. Il est demandé à l'utilisateur s'il a rencontré des difficultés dans sa trajectoire de soins et si oui, si elles sont liées au Réseau WaB ou à une institution particulière. En effet, nous avons remarqué qu'il n'était pas évident pour l'utilisateur de dissocier le Réseau WaB de ses institutions partenaires lors de la passation de ce questionnaire de satisfaction. En effet, il faut éviter par exemple que l'utilisateur, exclu d'une institution membre, ne remette cet échec sur le compte du réseau et se dise non satisfait du travail effectué par ce dernier.

ii. Tendances 2022

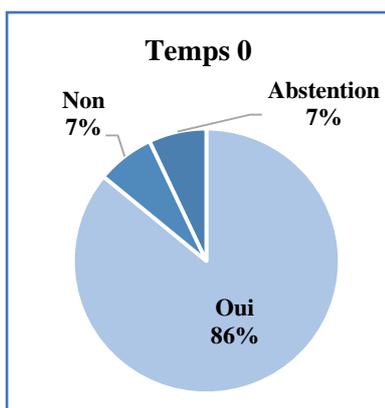
En 2022, **29** questionnaires de satisfaction (cf. annexe 7) ont été complétés par les usagers inclus : **14** au temps 0 (contre 2 en 2021), **10** au temps 1 (contre 8 en 2021) et **5** au temps 2 (contre 2 en 2021). Il est important de préciser que **ce ne sont pas les mêmes usagers** qui ont rempli les questionnaires aux 3 moments analysés ci-dessous.

Nous pouvons déjà constater qu'un plus grand nombre de questionnaires (29) ont pu être récoltés en 2022 comparativement à 2021 (12). De ce fait, nous avons un échantillon plus grand mais ce dernier ainsi que la comparaison qui sera faite avec 2021 restent à considérer avec prudence.

Il nous semble intéressant de mettre en avant l'institution dans laquelle se trouvait les usagers au moment où ils ont rempli le questionnaire de satisfaction que ce soit au temps 0, temps 1 ou temps 2.



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



Au temps 0, **86%** des usagers interrogés savent qu'ils font partie du Réseau WaB. Nous pouvons constater une augmentation des pourcentages par rapport à 2021 (50%).

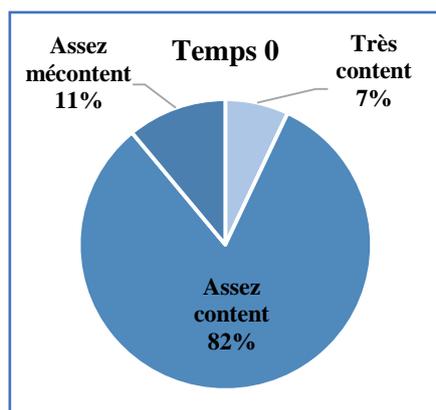
La passation de ces questionnaires de satisfaction est l'occasion de rappeler, même aux usagers qui savent qu'ils en font partie, ce qu'est le Réseau WaB, en quoi consiste son rôle et sa mission ainsi que le fait qu'un consentement éclairé a été signé de leur main mais qu'ils peuvent à tout moment l'annuler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

Au temps 1, nous observons que **90%** des usagers savent qu'ils font partie du Réseau WaB (contre 87,5% en 2021).

Au temps 2, nous observons que **80%** des usagers (contre 100% en 2021) savent qu'ils font partie du Réseau WaB mais rappelons que pour ce temps, uniquement 5 questionnaires ont pu être complétés (et seulement 2 en 2021).

Cette année, nous pouvons donc mettre en avant une stabilité des chiffres entre les différents temps de passation.

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



Au temps 0, **89%** des usagers questionnés semblent assez contents voire très contents de l'aide apportée par le Réseau WaB. Il est difficile de comparer ses chiffres à ceux de 2021 vu que l'année passée seuls 2 questionnaires ont été complétés pour ce temps de passation.

Au temps 1, nous observons que **80%** (contre 50% en 2021) des usagers ayant complété le questionnaire de satisfaction sont assez voire très contents de l'aide apportée par le Réseau WaB. Nous observons également que 20% sont assez mécontents (contre 12,5% en 2021).

Au temps 2, nous observons que **70% des usagers** ayant complété le questionnaire de satisfaction sont assez voire très contents (contre 100% en 2021 mais sur uniquement 2 questionnaires) de l'aide apportée par le réseau. 30% se disent assez mécontents.

Voici quelques explications données pour les trois temps de passation :

"Très content" :

- "Grâce aux conseils des travailleurs du Réseau WaB, j'ai pu avancer dans mon parcours de soin"
- "Le réseau est toujours présent pour nous aider à trouver une solution à nos problèmes"
- "Réseau qui permet un suivi adapté et une entrée rapide et efficace dans un centre"

"Assez content" :

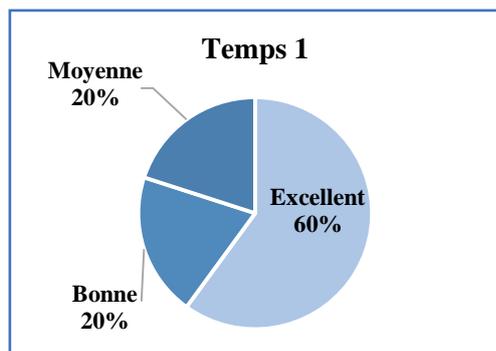
- "Inclus depuis longtemps, j'ai eu plein de bons plans grâce à cela, ça m'a aidé"
- "On m'apporte l'aide idéale et je suis content du projet WaB"

"Assez mécontent" :

- "J'avais oublié que j'étais dans le réseau"
- "Je n'ai pas eu de retour du réseau"

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

Au temps 0, on constate que **86%** (contre 50% en 2021) des usagers ayant complété le questionnaire de satisfaction **trouvent que la qualité de l'aide reçue par le Réseau WaB est bonne voire excellente**. Nous constatons à nouveau une amélioration des résultats comparativement à 2021.



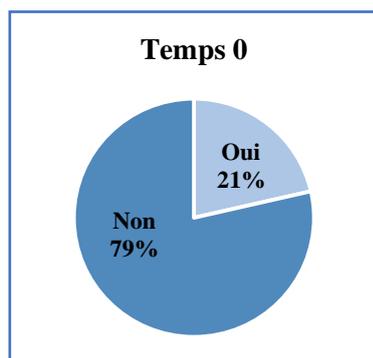
Au temps 1, nous observons que **80%** des usagers (contre 37,5% en 2021) ayant complété le questionnaire de satisfaction **trouvent que la qualité de l'aide reçue par le Réseau WaB est bonne voire excellente**. Plusieurs explications sont mises en avant comme le fait d'être aidé à trouver l'endroit adéquat pour être soigné ou d'être suivi de plus près. 20% des usagers (contre 37,5% en 2021) trouvent que la qualité de l'aide reçue est moyenne sans laisser de commentaire particulier.

Au temps 2, nous observons que **80%** des usagers ayant complété le questionnaire de satisfaction **trouvent que la qualité de l'aide reçue par le Réseau WaB est moyenne voire bonne**. Il est ici aussi difficile de comparer ces résultats à ceux de 2021 vu que nous n'avons récolté que 2 questionnaires pour ce temps de passation.

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

4. « Avez-vous rencontré des difficultés dans votre trajectoire de soins ? » :

Comme dit précédemment, cette question a été ajoutée par rapport à l'année passée, il n'y a donc pas de point de comparaison possible.



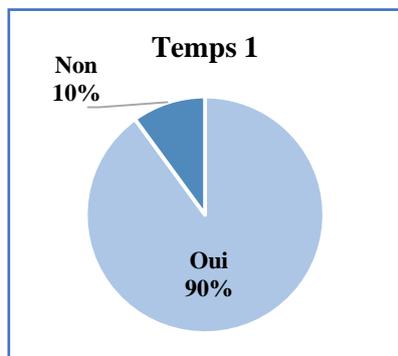
Au temps 0, **79%** des usagers ayant rempli le questionnaire **affirment ne pas avoir rencontré de difficultés particulières dans leur trajectoire de soins**. Sur les 21% qui ont répondu "oui", dans 66% des cas, ces difficultés étaient liées à une institution particulière et non au Réseau WaB.

Pour le temps 1, **70%** des usagers interrogés **disent avoir rencontrés des difficultés dans leur trajet de soins**, la plupart du temps ces difficultés semblent liées à une institution et dans certains cas, cette institution est membre du Réseau WaB.

Au temps 2, sur 5 usagers ayant rempli le questionnaire, 3 semblent avoir rencontrés des difficultés et un seul d'entre eux à citer une institution du réseau.

Pour les 3 temps de passation, les difficultés pouvant être rencontrées par les usagers interrogés ne sont jamais liées au Réseau WaB dans son ensemble, même si une institution du réseau peut parfois être visée. Par exemple, dans les difficultés citées, nous retrouvons le manque de détermination, le fait qu'une institution ne correspondait pas à ce que l'utilisateur recherchait et l'impossibilité d'intégrer une structure en raison des mesures Covid en place.

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

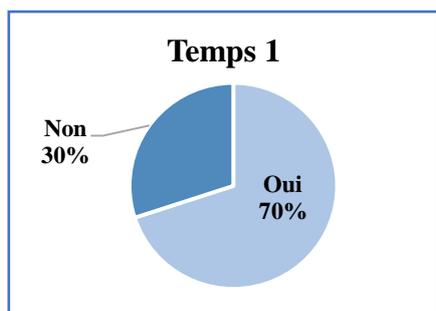


Au temps 0, **79% des usagers interrogés** (contre 100% en 2021 – 2 questionnaires) **seraient preneurs que le Réseau WaB leur propose une nouvelle trajectoire de soins en cas d'échec.**

Au temps 1, nous observons que **90%** (contre 62,5% en 2021) **seraient preneurs** que le Réseau WaB leur propose une nouvelle trajectoire de soins en cas d'échec.

Au temps 2, nous observons que seuls **40% 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. Cela pourrait s'expliquer par leur plus long parcours au sein du réseau ou par le fait de n'avoir récolté que 5 questionnaires pour ce temps de passation.

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



Au temps 0, nous constatons que dans **36% des cas, les usagers interrogés ont parlé du Réseau WaB à une connaissance** alors qu'en 2021, il n'y en avait aucun.

Au temps 1, nous observons que **70%** des usagers interrogés **ont déjà parlé du Réseau WaB** (contre 12,5% en 2021).

Au temps 2, sur 5 usagers questionnés, **20% ont déjà parlé du réseau** autour d'eux (contre 50% en 2021).

L'augmentation des chiffres du temps 0 au temps 1 pourrait s'expliquer par le fait que les usagers concernés sont dans un trajet de soins et ont donc plus de chance d'en parler avec d'autres personnes ayant la même problématique. Ensuite, au temps 2, nous constatons une diminution du pourcentage récolté. Une hypothèse pourrait être qu'à ce moment-là, les usagers inclus ont terminé leur parcours et ont donc moins de contact avec des personnes en processus de rétablissement.

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

"Oui" :

- *"J'ai fait beaucoup de cures, j'ai rencontré plusieurs personnes qui connaissent le réseau, j'en ai déjà parlé autour de moi"*
- *"Le réseau m'a permis de me remettre en selle"*
- *"Pour ces avantages"*

"Non" :

- *"Je n'en ai pas encore eu l'occasion"*
- *"Mon réseau social n'est pas dans la même optique que moi"*
- *"Je ne savais plus ce que le réseau pouvait m'apporter"*

iii. Conclusion

En 2022, nous avons pu recueillir plus de questionnaires que l'année précédente, ce qui est une bonne chose pour la fiabilité des résultats même si la prudence reste de mise surtout au niveau des comparaisons faites avec l'année 2021. Toutefois, une amélioration des pourcentages peut être constatée, ce qui amène à penser que la passation de ces évaluations est nécessaire et porte ses fruits.

Notons que nous avons adapté le questionnaire, comme prévu dans les actions correctrices proposées en 2021, pour essayer d'avoir des données au plus proche de la réalité.

Concernant la satisfaction des usagers inclus dans le Réseau WaB, nous pouvons mettre en évidence que le rappel sur le fonctionnement du Réseau WaB, effectué par les référents lors de la passation semble bénéfique. En effet, à la question "je sais que je suis inclus dans le Réseau WaB", nous constatons que les chiffres récoltés cette année sont plus élevés que ceux de 2021.

Pour terminer, les données 2022 (comme celles de 2021) nous permettent de conclure que les usagers inclus sont majoritairement très / assez contents de la qualité de l'aide apportée par le Réseau WaB. En effet, nous constatons que 70% des usagers questionnés (moyenne entre les 3 temps de passation) 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 organisés. 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.

Depuis 2019, 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 relatif au fonctionnement et à l'animation des comités de direction (cf. **annexe 4**) ;
- Questionnaire de satisfaction destiné aux personnes extérieures au groupe de terrain participant à une concertation clinique (créé en 2020) (cf. **annexe 5**) ;
- 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 6**) ;
- Questionnaire concernant la satisfaction d'un événement (interne ou externe) organisé par le Réseau WaB et soumis à l'ensemble des participants ;
- Questionnaire pour les membres structurels du Réseau WaB ayant peu/pas participé aux concertations cliniques mensuelles.

En 2022, la plupart de ces questionnaires ont été complétés sauf :

- Celui destiné aux membres structurels du Réseau WaB ayant peu/pas participé aux concertations cliniques mensuelles. En effet, les questionnaires soumis l'année passée aux référents concernés semblent avoir eu des répercussions positives qui, nous l'espérons, perdureront dans le temps.
- Celui concernant la satisfaction d'un événement (interne ou externe) organisé par le Réseau WaB vu que le budget ne nous a permis d'en organiser cette année.

ii. Tendances 2022

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

Comme en 2021, les référents WaB ont été ciblés pour la passation de ce questionnaire et ce, dans le but d'obtenir des résultats les plus pertinents possibles.

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

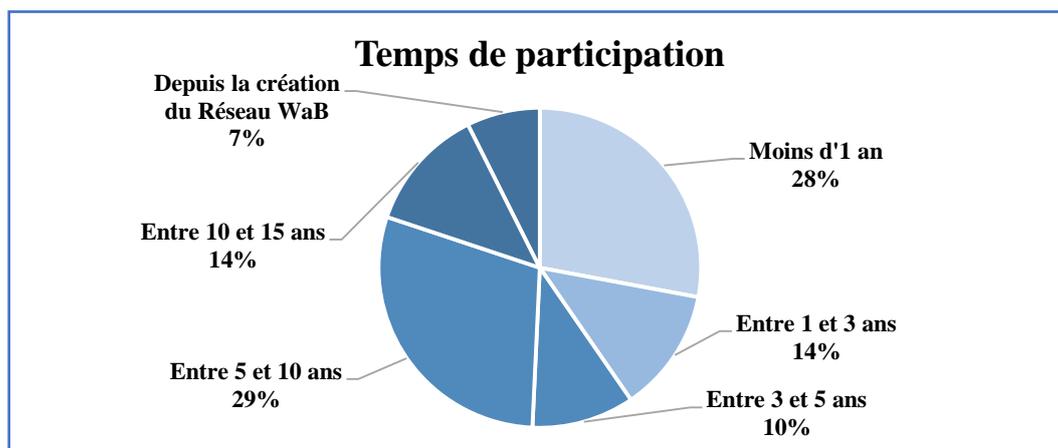
- Être mandaté par institution membre structurel du réseau, excepté les suppléants.
- Avoir participé au minimum à 2 concertations cliniques mensuelles sur 12.

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 33 référents remplissant les deux critères ci-dessus, **29 y ont répondu**. En 2021, nous avons recueilli 17 questionnaires (sur 20 potentiels).

Notons également que quelques modifications ont été apportées au questionnaire par rapport à 2021, notamment la partie se rapportant aux adaptations mises en place suite à la crise Covid19 (visioconférence, temps d'échange,..). En effet, toutes les concertations ont pu être organisées en présentiel cette année.

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 :

- **"Entre 5 et 10 ans"** (29% contre 23% en 2021) : on constate que les chiffres sont assez semblables 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.
- **"Moins d'un an"** (28% contre 6% en 2021) : ce pourcentage a fortement augmenté comparativement à l'année précédente et il nous montre un renouvellement continu au sein du groupe de terrain, probablement dû à l'intégration de plusieurs nouveaux membres ainsi qu'au turn over au sein des équipes des institutions partenaires.

Notons aussi que comparativement l'année 2021, il y a 2 **catégories** qui sont largement **moins représentées** à savoir **"Entre 1 et 3 ans"** (14% contre 41% en 2021) et **"Depuis la création du Réseau WaB"** (7% contre 18% en 2021).

Ce graphique montre également que **la moitié des référents WaB** (50% contre 53% en 2021) **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.

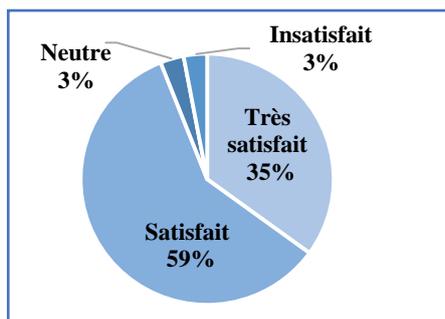
Si on croise les données concernant le temps de participation et la fréquence de participation par année, cela donne le tableau suivant :

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	6	1	1	/	/	/	8	28%
4 à 6 réunions	5	/	/	/	2	/	7	24%
7 à 9 réunions	/	1	1	/	/	/	2	7%
10 à 12 réunions	/	3	2	1	3	3	12	41%
TOTAL	11	5	4	1	5	3	29	100%
%	38%	17%	14%	40%	17%	10%	100%	

On remarque que **41%** (contre 70% en 2021) des référents WaB ayant répondu au questionnaire de satisfaction participent aux **concertations de 10 à 12 fois par an**. Toutefois, ce **pourcentage** a fortement **diminué** comparativement à 2021 **au profit des personnes ayant participé à moins de 6 réunions sur l'année (52%)**. Cela s'explique assez facilement par le fait que le Réseau WaB a accueilli plusieurs nouveaux membres cette année. De plus, comme cité précédemment, nous avons constaté un renouvellement au sein des référents des institutions partenaires au cours de l'année 2022.

Satisfaction générale :

Les référents WaB ont ensuite donné une note de satisfaction générale concernant les concertations cliniques organisées en 2022.

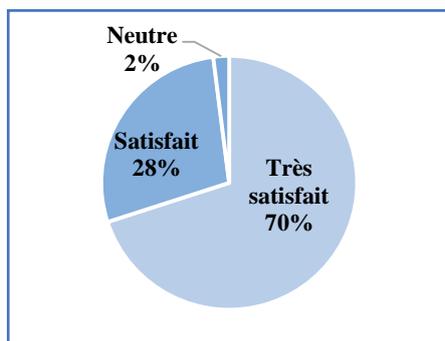


Ces résultats sont très positifs puisque **94% des référents sont satisfaits voire très satisfaits**.

La satisfaction générale est exactement la même qu'en 2021 (94%).

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.

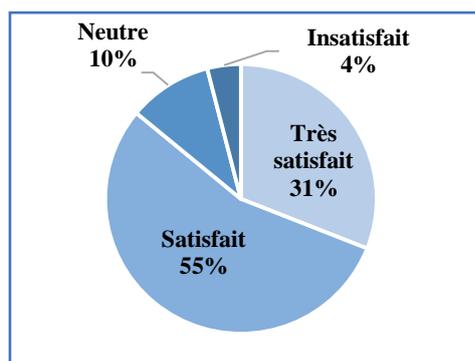


Les chiffres parlent d'eux-mêmes puisque **98%** (contre 100% en 2021) **du groupe de terrain est satisfait voire très satisfait de la manière dont les concertations cliniques ont été organisées en 2022**.

Les commentaires laissés par les référents WaB sont en général très positifs. Le pourcentage de "Neutre" s'explique notamment par le manque de recul de certains nouveaux référents pour pouvoir se prononcer sur cette question.

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.

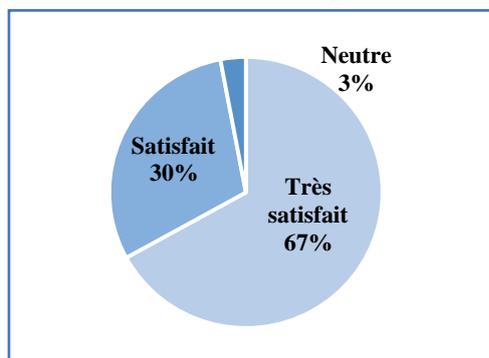


Dans cette rubrique, **86%** (contre 84% en 2021) **des membres du groupe de terrain sont satisfaits voire très satisfaits de la manière dont les concertations cliniques ont été construites en 2022**. On constate donc une stabilité entre les chiffres des deux années.

Parmi les choses qui pourraient être améliorées, ce qui revient le plus souvent est le peu de présence de certains partenaires, ce qui avait déjà été soulevé en 2021 par les membres du groupe de terrain.

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.

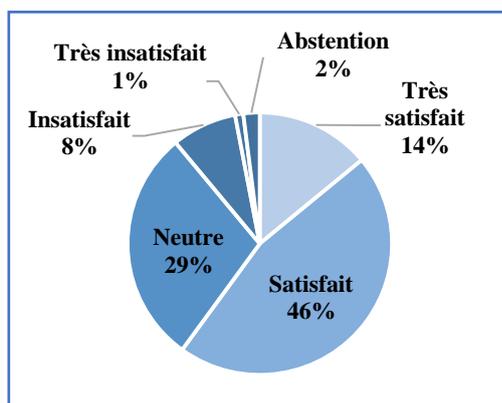


Les résultats sont également très positifs vu que **97%** (contre 98% en 2021) **du groupe de terrain est au minimum satisfait de la manière dont les concertations cliniques ont été animées en 2022.**

Tout comme 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 laissés par les référents.

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.



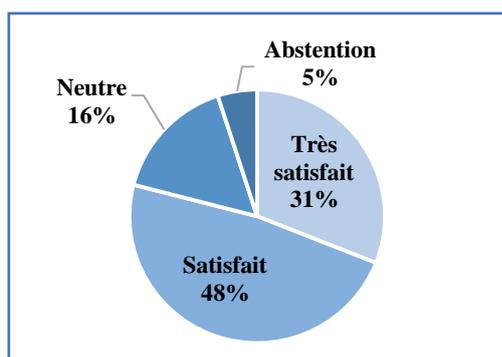
Cette année, les chiffres de cette rubrique ont diminué par rapport à ceux observés en 2021. En effet, **60% des membres du groupe de terrain sont satisfaits voire très satisfaits** (contre 72% en 2021). On peut également relever 29% de "neutre" (contre 29% en 2021) et même 8% (contre 6% en 2021) de réponses "insatisfait".

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 terrain comme les centres ambulatoires, des lieux de sevrage ou des habitations protégées. Pour répondre à cette demande, de nouveaux membres ont rejoint le groupe de terrain cette année et nous espérons pouvoir continuer en ce sens en 2023.

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.

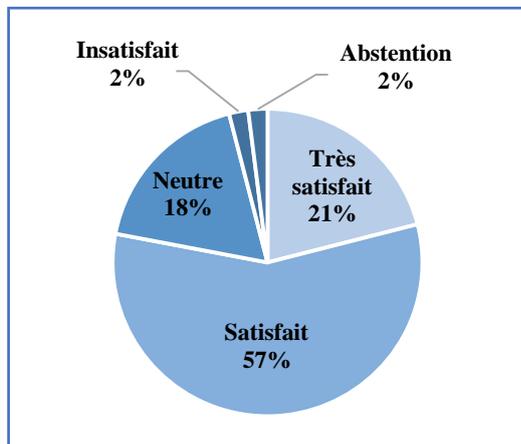


Les résultats de cette partie sont positifs puisque **79% des référents** (contre 86% en 2021) **sont au minimum satisfaits des documents utilisés pour inclure un nouvel usager dans le Réseau WaB.**

Les réponses "neutres" sont en général attribuées au fait que certains référents n'ont pas encore eu l'occasion d'inclure un usager et donc, d'utiliser ces outils.

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 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.

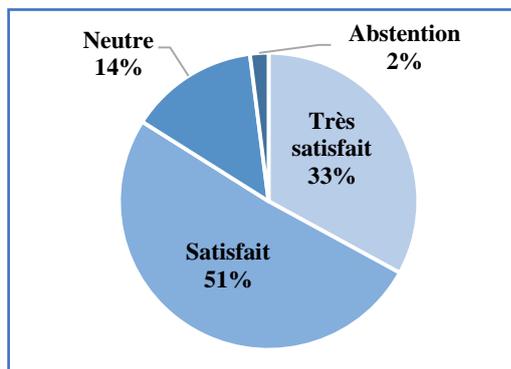


De manière générale, les chiffres de cette rubrique sont très semblables à ceux de l'année passée. En effet, **79% des membres du groupe de terrain sont satisfaits voire très satisfaits** des outils liés à l'évaluation (contre 81% en 2021).

Au sein des commentaires, les référents sont conscients que ces questionnaires sont importants et pertinents pour le bon fonctionnement du Réseau WaB. Toutefois, ils mettent également en avant qu'il n'est pas toujours évident de les faire passer car 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 et le site internet.



Dans cette dernière rubrique, le **pourcentage de référents satisfaits voire très satisfaits est de 84%** (contre 64% en 2020). Nous pouvons donc relever une augmentation de la satisfaction des membres du groupe de terrain concernant ces outils. Cela peut probablement être attribué à la mise à jour du site internet effectuée en 2022 qui a déjà été utilisée (au moins une fois) par 72% des référents ayant répondu au questionnaire de satisfaction.

Retour sur les attentes de 2022 :

Comme en 2021, il a été demandé aux membres du groupe de terrain si leurs attentes pour 2022 avaient été comblées au niveau du Réseau WaB. **Sur les 29 référents ayant répondu au questionnaire, 21 ont répondu par l'affirmative, ce qui nous donne un résultat de 73% (contre 82% en 2021).** Ce chiffre a légèrement baissé par rapport à l'année précédente mais dans les commentaires laissés par les participants aux concertations cliniques, nous pouvons y trouver une justification. En effet, les personnes qui n'ont pas répondu par l'affirmative à cette question sont, la plupart du temps, celles qui viennent de rejoindre le réseau et qui donc, n'ont pas pu mettre en avant d'attentes particulières fin 2021.

Attentes et actions à mettre en place en 2023 :

Dans un ultime encadré, les référents WaB ont eu l'opportunité de faire part de leurs attentes envers le réseau pour 2023. 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 2023**, celle qui est le plus souvent mise en avant est **l'obtention d'un financement permettant le renouvellement du contrat de la coordination**. L'idéal, selon eux les référents, serait également que le **projet puisse être pérennisé** pour ne plus être constamment dans cette incertitude. De plus, les membres du groupe de terrain sont preneurs de l'organisation de **plus d'échange de bonnes pratiques et d'événements** ainsi que de **continuer à rechercher de nouveaux partenaires**.

Pour ce qui est des **actions à mettre en place** pour continuer à développer le Réseau WaB, nous retrouvons les **mêmes propositions** que celles abordées au niveau des attentes pour 2023.

En ce qui concerne les **messages pour le comité de direction**, là aussi, nous retrouvons cette envie de pouvoir **poursuivre les concertations cliniques mensuelles grâce à l'obtention d'un subside et à l'engagement d'une coordination**.

Notons encore, tout comme en 2021, 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.

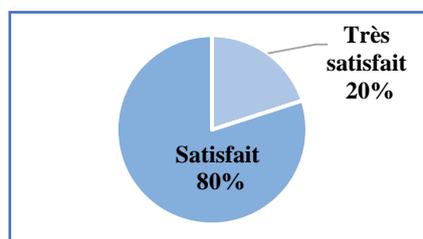
B. Questionnaire de satisfaction relatif au fonctionnement et à l'animation des comités de direction

Comme en 2021, les membres du comité de direction ont été invités à compléter un questionnaire de satisfaction. Ce dernier a été envoyé aux 6 directions constituant le comité ainsi qu'à leur suppléant quand celles-ci en ont désigné un. Au total, nous avons récolté **5 questionnaires**.

Pour commencer, il est utile de rappeler que la majorité des directions est présente depuis la création du Réseau WaB et a donc participé à l'évolution de celui-ci

Satisfaction générale :

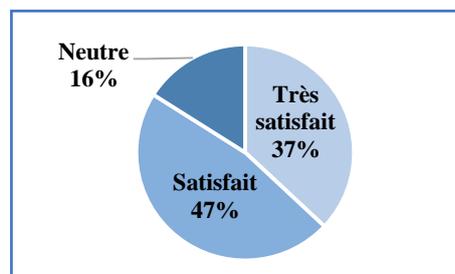
Les membres du comité de direction ont commencé par donner une note de satisfaction générale concernant les concertations cliniques organisées en 2022 (visioconférence, présentiel ou hybride).



Ces résultats sont positifs puisque **100%** (contre 83% en 2021) **des membres du comité de direction sont satisfaits voire très satisfaits** du fonctionnement général et de l'animation des comités.

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, le respect des horaires, la durée des réunions ainsi que sur la transmission des informations par mail.

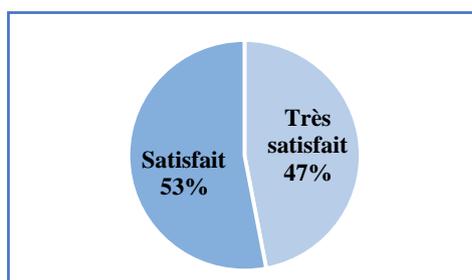


Nous constatons que **84%** (contre **100%** en 2021) **du comité de direction est satisfait voire très satisfait de la manière dont les réunions du comité de direction ont été organisées en 2022**.

C'est la question du lieu et de la durée qui a récolté les réponses "neutre". En effet, les commentaires laissés nous apprennent que comme les directions viennent de Wallonie et de Bruxelles, cela leur engendre parfois de longs déplacements. De plus, le temps est parfois un peu juste pour aborder tous les sujets de manière approfondie.

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 à 2021. En effet, nous pouvons observer que **100% du comité de direction est au minimum satisfait de la manière dont les concertations animées ont été animées en 2022.**

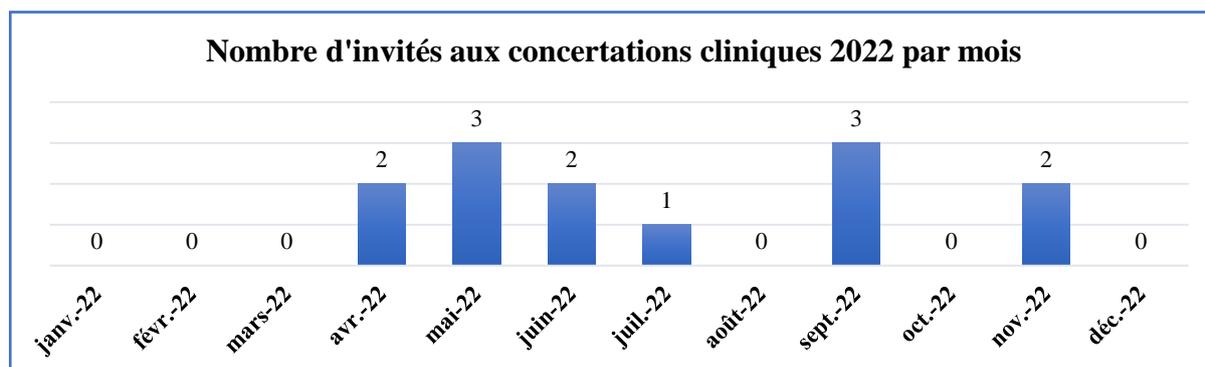
Pour terminer, les membres du comité de direction ont eu l'opportunité d'exprimer, le cas échéant, leurs **attentes** concernant la suite pour le Réseau WaB et la plateforme WaB-GEPTA.

En voici quelques-unes :

- Obtenir un financement (structurel si possible).
- Pouvoir continuer les concertations cliniques telles qu'imaginées à l'origine du réseau et ce, dans l'intérêt des usagers et des institutions partenaires.
- Augmenter les partenaires au niveau de la prise en charge psychiatrique
- Donner la place à l'expertise des familles/proches dans les trajets de soins.
- Développer la visibilité du Réseau WaB.

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

13 personnes ont participé, en tant qu'invités, aux concertations cliniques du Réseau WaB durant l'année 2022.



Les 13 personnes concernées proviennent de **8 institutions partenaires du Réseau WaB** à savoir :

- Macadam (1)
- Asbl Home Baudouin (2)
- Clinique de la Forêt de Soignes (2)
- Asbl le Répit (1)
- Asbl l'Ilôt (2)
- CNP St Martin (1)
- CHU Tivoli (2)
- Syner'Santé (1)

et d'**un service externe** au Réseau WaB à savoir la Clinique la Ramée (1).

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

- 100% ont été satisfaites de l'accueil reçu.
- 100% ont été satisfaites de l'organisation générale de la concertation clinique.
- 100% ont été satisfaites du déroulement général de la journée.
- 92% ont été satisfaites des informations et documents reçus. Certains auraient aimé avoir à disposition le listing dormant pour avoir une vue d'ensemble des usagers inclus.
- 100% ont été satisfaites de l'animation de la concertation clinique.
- 96% pensent que leurs attentes ont été comblées. En effet, **l'observation d'une concertation clinique permet**, selon eux, d'/de :
 - o Avoir une vision plus claire du fonctionnement ainsi que du rôle du Réseau WaB.
 - o Enrichir les pratiques professionnelles et d'apprendre à connaître davantage les spécificités des partenaires du Réseau WaB.
 - o Rencontrer les acteurs du Réseau WaB.

D. Questionnaire de satisfaction destiné aux personnes ayant réalisé une immersion inter-institutionnelle via le Réseau WaB

Les immersions inter-institutionnelles via le Réseau WaB ont été mises en place dans le but de :

- Former de manière continue les professionnels membres du Réseau WaB et de leurs collègues.
- Créer du lien, et en prendre en soin, entre les référents WaB mais aussi entre les équipes des institutions membres.

En 2022, 12 immersions ont été effectuées dans les institutions partenaires du Réseau WaB par des référents WaB mais aussi par leurs collègues voire par des personnes extérieures au réseau. Pour rappel, ces immersions n'ont pas pu être organisées (ou très peu) en 2020 et 2021 en raison de la crise sanitaire.

Les 12 personnes ayant réalisé une immersion en 2022 ont répondu au questionnaire de satisfaction qui leur a été envoyé (**voir annexe 6**).

Voici un récapitulatif des institutions ayant été concernées par une immersion durant la période de référence :

Institution demandeuse	Institution recevant l'immersion
Hautes Fagnes (Malmedy)	Infirmiers de rue (Liège)
	Phénix (Namur)
	Petits Riens (Bruxelles)
	Solbosch (Bruxelles)
	Transit (Bruxelles)
Espérance (Thuin)	Solbosch (Bruxelles)
Transit (Bruxelles)	
SSM Malmedy	Hautes Fagnes
Médecin généraliste Malmedy	
Orée (Bruxelles)	Transit (Bruxelles)
MACADAM (Liège)	Phénix (Namur)
Espérance (Thuin)	Trempline (Châtelet)

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

- 92% ont été satisfaites de l'accueil par les professionnels.
- 100% ont été satisfaites de l'accueil par les usagers.
- 100% ont estimé que leur statut de professionnel a été respecté.

- 100% sont satisfaites des documents et informations reçues.
- 100% ont estimé que les informations reçues étaient claires.
- 100% ont été satisfaites de l'organisation de l'immersion.

Notons également que pour 96% d'entre elles, l'immersion a répondu à leurs **attentes**, les pourcentages manquants étant attribués au manque de temps pour pouvoir découvrir l'ensemble des services de l'institution.

Pour terminer, il a été demandé aux travailleurs ayant participé à une immersion de mettre en avant 3 **points positifs ou négatifs** de leur expérience. Voici quelques exemples :

- Très beaux échanges.
- Participation à un maximum d'activités.
- Accueil, explications et disponibilité.
- Visite de l'institution par un usager.
- Très belle organisation.
- Journée rythmée et variée.
- Rencontre avec des résidents.

iii. Conclusion

Cette année, l'évaluation de la satisfaction des professionnels s'est basée sur les mêmes questionnaires, adaptés si besoin, que ceux de 2021. Rappelons que contrairement à l'année passée, il a été possible de faire passer et d'analyser le questionnaire pour les personnes ayant réalisés une immersion via le Réseau WaB vu que ces dernières ont pu être à nouveau organisées.

Concernant 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, il y a une évolution dans la composition du groupe de terrain. En effet, il y a plus de référents qui participent aux réunions depuis "moins d'un an" même s'il y a toujours plus de la moitié des référents WaB qui assistent aux réunions depuis 5 ans minimum. Pour ce qui est des attentes mises en avant par le groupe de terrain, **l'obtention d'un subside et la pérennisation du réseau ont été cités à de nombreuses reprises.**

En 2021, un questionnaire pour les référents ayant peu ou pas participé aux concertations avait été mis en place. Il n'a pas été nécessaire de faire passer ce questionnaire en 2022 car tous les membres structurels ont participé à plusieurs concertations sur l'année. Toutefois, le groupe de terrain trouve que certains membres sont parfois encore trop peu présents.

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. Il est intéressant de relever qu'**une des attentes** du comité de direction est d'obtenir un **financement structurel si possible**, tout comme le groupe de terrain.

Les questionnaires de satisfaction pour les invités aux concertations cliniques et pour les travailleurs ayant réalisé une immersion via le Réseau WaB 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 9**). 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.

Pour l'année 2022, il a été décidé de continuer à faire passer ce questionnaire aux usagers du Réseau WaB afin de pouvoir comparer les données de 2022 à celles récoltées en 2020 et 2021, représentant un échantillon davantage conséquent. Par contre, il a été décidé de simplifier celui-ci et de le faire compléter à nouveau par l'ensemble des usagers inclus fréquentant une institution WaB.

Concernant les résultats obtenus lors de la passation de ces questionnaires, il est important de garder en tête que le moment de récoltes des données peut avoir eu une influence sur les réponses. En 2020, nous avons vécu un confinement total puis différentes vagues se sont succédées pour finalement, en 2022, se retrouver dans une situation d'adaptation et d'apprentissage à fonctionner différemment. Donc, tout au long de cette crise sanitaire, le ressenti des uns et des autres a pu être différent en fonction du moment où le questionnaire a été complété.

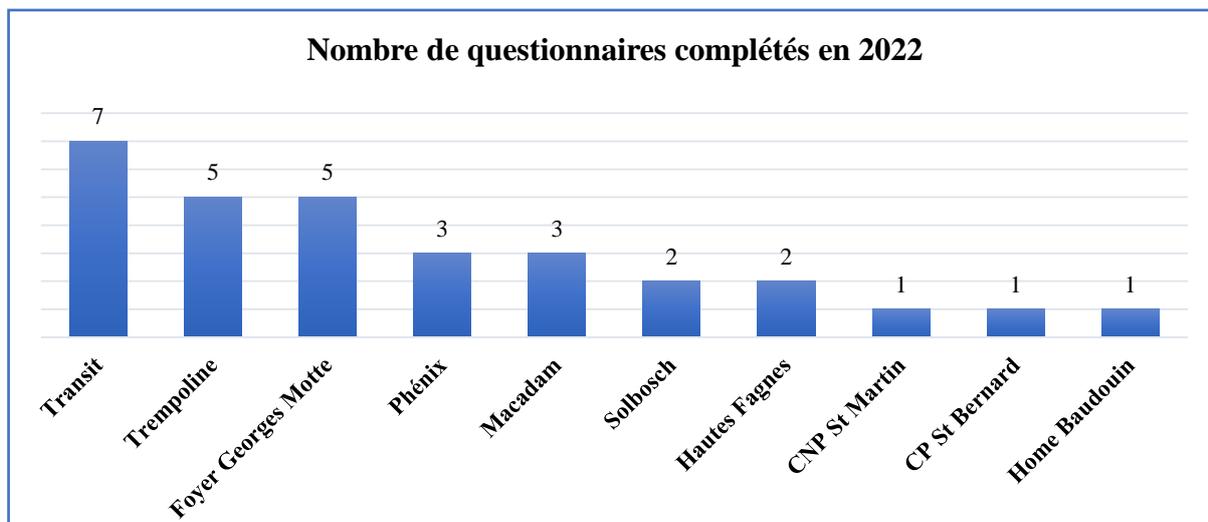
Cette année, lors de la concertation clinique du mois de juin, un temps d'échange a été réalisé autour de l'impact des mesures sanitaires mises en place par les institutions membres du Réseau WaB suite à la crise du Covid19. En plus du quantitatif, les données mises en avant par les professionnels nous permettront d'étoffer cette rubrique avec du contenu davantage qualitatif.

b. Tendances 2022

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

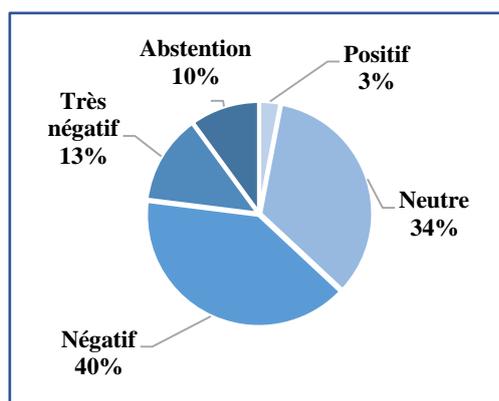
Pour rappel, ce questionnaire a été construit en collaboration avec le groupe de terrain. En 2022, **30 usagers** y ont répondu (contre 14 en 2021 et 22 en 2020). Nous pouvons donc constater que sur les 2 premières années de passation (2020 et 2021), il y a eu à peine plus de questionnaires récoltés (36) qu'en 2022 (30) d'où l'intérêt de comparer les données 2022 à l'ensemble des données récoltées en 2020 et 2021. Relevons que, 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, ce qui a impact sur le nombre d'évaluations qui peuvent être récoltées.

Il nous a semblé intéressant de mettre en avant l'institution dans laquelle se trouvaient les usagers au moment où ils ont rempli le questionnaire d'évaluation.



En ce qui concerne les réponses (de très négatif à très positif) données par les 30 usagers ayant répondu au questionnaire en 2022, les voici :

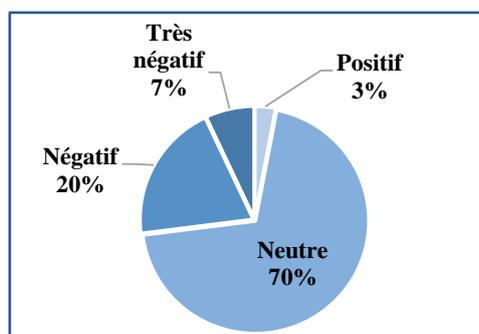
A l'heure actuelle, le Covid19 a eu, sur ma vie en général, un impact :



On constate que les **réponses** à cette question générale **se répartissent entre le négatif (40% contre 30% en 2020-2021) et le neutre (34% contre 42% en 2020-2021)**. Notons qu'au vu de l'ampleur de la crise, ces résultats semblent logiques et restent dans la même lignée que les constats effectués les années précédentes. Nous constatons toutefois une inversion dans les pourcentages recueillis entre le neutre et le négatif. Il est possible qu'il ait fallu deux ans de recul pour que la balance penche vers le négatif.

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

➤ **Santé physique**



70% des personnes interrogées (contre 55% en 2020-2021) **ont répondu "neutre"** à cette question. Ensuite, c'est l'item "négatif" qui est le plus représenté avec 20% (contre 28% en 2020-2021). Enfin, on note que pour 7%, l'impact a été "très négatif" (3% en 2020-2021).

Prenons quelques exemples de justification donnés par les usagers :

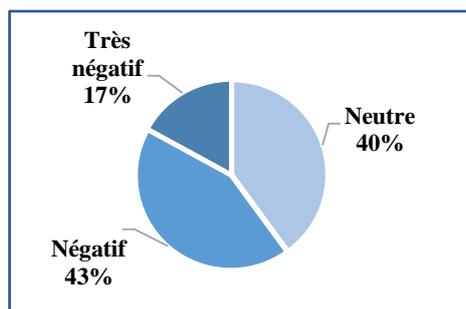
"Neutre" :

- *"Pas de problème physique lié à cela"*
- *"Je suis en bonne santé"*
- *"Je n'ai pas eu le Covid"*

"Négatif" :

- *"J'ai été testé positif au mois de janvier et mon corps a très mal réagi"*
- *"Consommation excessive due à l'isolement"*

➤ Santé mentale

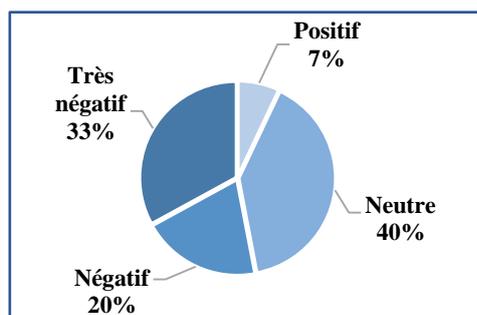


Dans plus de la moitié des cas (60%), les usagers ont répondu "négatif" voire "très négatif" à cette question (contre 50% en 2020-2021) et 40% (contre 33% en 2020-2021) sont restés "neutre". Ces résultats sont très parlants de l'impact de la crise sur la santé mentale des bénéficiaires du Réseau WaB.

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

- *"Sentiment d'isolement, d'enfermement même. Faire attention à tout, c'est difficile"*
- *"Plus difficile de voir sa famille et donc, touchée émotionnellement"*
- *"Décompensation et prise de stupéfiants plus importante"*

➤ Relations sociales



Pour 53% des personnes interrogées, l'impact du Covid sur leurs relations sociales a été "négatif" voire "très négatif" (contre 45% en 2020-2021). Et 40% des usagers ont répondu neutre (contre 39% en 2020). Pour les autres (7% contre 10% en 2020-2021), l'impact a été positif.

Illustrons par quelques exemples :

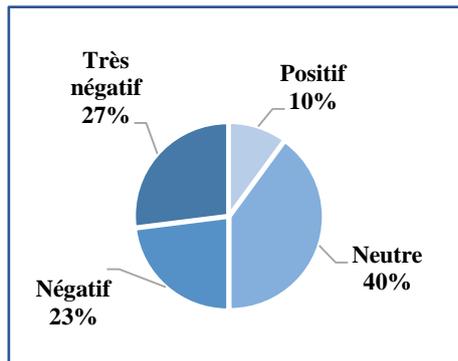
« Négatif » / « Très négatif » :

- *"Plus de relations sociales sauf avec les dealers et autres consommateurs"*
- *"Aucun contact avec les gens"*
- *"Distance dans les relations amicales et difficultés relationnelles dans le couple"*

« Positif » :

- *"J'ai réalisé les vraies relations que j'avais"*

➤ Situation socio-administrative générale



Concernant l'impact de la crise sanitaire sur la situation socio-administrative, la **moitié des réponses (50%) sont "négatives" voire "très négatives"** (contre 33% en 2020-2021). Pour le reste, nous observons **40% de "neutre"** (contre 56% en 2020-2021) et **10% de positif** (contre 11% en 2020-2021).

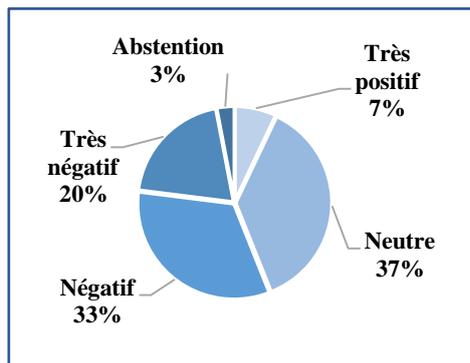
Nous pouvons donc constater, comparativement aux années précédentes, que les réponses "neutre" ont diminué au profit du "négatif" voire "très négatif".

Voici quelques commentaires relevés dans les questionnaires :

"Négatif" / "très négatif" :

- "Rien n'avance dans mes papiers à cause du Covid"
- "Difficultés à joindre les institutions"
- "Difficile de prendre rendez-vous (internet)"
- "Rien n'avancait"

➤ Occupations (loisirs,...)



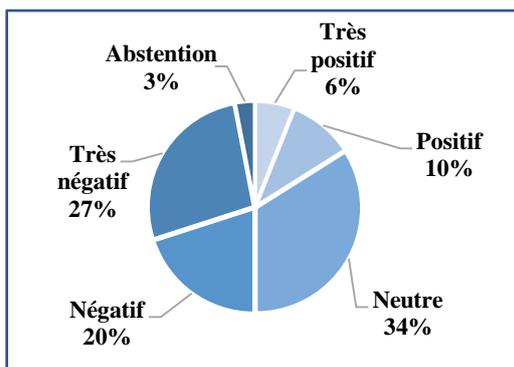
Nous observons que **53% des personnes interrogées ont répondu "négatif" voire "très négatif"** (contre 44% en 2020-2021). La plupart des autres réponses (37%) montrent que l'impact du Covid a été "neutre" sur les occupations des usagers du Réseau WaB (contre 50% en 2020-2021).

A nouveau, nous constatons une inversion des tendances entre "neutre" et "négatif voire très négatif" comparativement aux années précédentes.

Quelques exemples pour illustrer les réponses "négatives" voire "très négatives" :

- "A part marcher ou faire du vélo, plus rien. C'était très difficile de s'occuper"
- "Tout était fermé"
- "J'ai été enfermé plusieurs mois sans activité"

➤ Consommation



Pour l'impact sur la consommation, nous observons que presque la moitié des résultats (47%) sont **"négatifs" voire "très négatifs"** (36% en 2020-2021). Un tiers des réponses (34%) sont quant à elle **"neutres"** (contre 36% en 2020-2021). Relevons quand même les **16% de "positif" voire "très positif"** (contre 25% en 2020-2021).

Une fois de plus, nous constatons une augmentation des réponses négatives par rapport aux résultats de 2020 et 2021 cumulés.

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

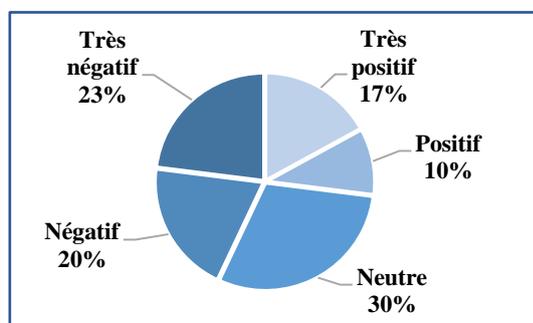
"Négatif" voire "très négatif" :

- *"Plus rien à faire qu'à s'ennuyer et la consommation a pris toute la place"*
- *"L'isolement m'a fait rechuter niveau alcool"*
- *"L'oisiveté m'a amené à rechuter et à augmenter ma consommation"*

"Positif" voire "très positif" :

- *"J'ai moins consommé, difficulté de trouver le produit"*
- *"Arrêt total (sevré)"*

➤ Abstinence



L'abstinence est étroitement liée à la consommation et nous pouvons relever que **les résultats "négatifs" voire "très négatifs"** sont quasiment similaires (**43%** contre 34% en 2020-2021). Par contre, au niveau des **réponses "positives" voire "très positives"**, le pourcentage est plus élevé que dans la catégorie précédente (**27%**, pourcentage identique en 2020-2021).

Donnons également quelques exemples de réponses :

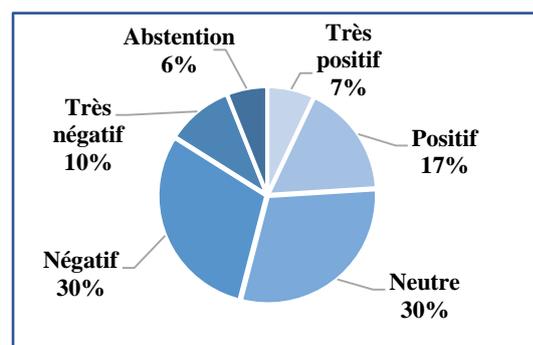
"Négatives" voire "très négatives" :

- *"Je n'ai pas pu entrer en postcure, je n'ai donc pas su continuer mes soins et travailler sur mon abstinence. Rechute immédiate"*
- *"Etre enfermé et ne rien faire => augmentation de la consommation +++"*

"Positives" voire "très positives" :

- *"Heureusement, cette période m'a permis de me rendre compte de l'importance de me relever et j'ai à ce jour, exactement 6 mois d'abstinence"*
- *"J'ai pu rester en postcure"*

➤ 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, nous obtenons **40% de "négatif" voire "très négatif"** (contre 31% en 2020-2021) et **30% de "neutre"** (contre 36% en 2020-2021). Notons aussi les **réponses "positives" voire "très positives"** (**24%** contre 28% en 2020-2021).

Voici quelques commentaires illustratifs :

"Négatif" voire "Très négatif":

- *"Ça a été plus lent et compliqué à cause des délais d'attente plus importants"*
- *"Entrée en postcure reportée"*
- *"Ralentissement de la procédure"*

"Positif" :

- *"Ça m'a permis de comprendre qu'une postcure était nécessaire"*

La question a également été posée aux usagers de savoir s'ils avaient rencontré d'autres difficultés que celles précisées ci-dessus. Dans **43% des cas, d'autres difficultés ont été mise en avant** par les usagers interrogés (contre 33% en 2020-2021).

En voici quelques exemples :

- *"Administratives essentiellement et report de mon entrée en postcure suite à une rechute"*
- *"Port du masque, endroits fermés, désocialisation"*
- *"Difficile de voir ma psychologue pendant le Covid, annulation des entretiens"*
- *"La relation avec mon père (plus de nouvelles de mars 2019 à février 2022)"*
- *"J'ai contracté la maladie en 2021 lors de mon séjour en postcure, ce qui m'a contraint à être isolé pendant 10 jours. Cette situation a presque failli me faire interrompre ma postcure. Pendant cette période, plus aucun soin psychologique et contact extérieur n'était possible"*
- *"Arrêt du travail, de l'interim, des cours, des formations => isolement total"*

Nous pouvons remarquer que les problèmes cités rejoignent souvent les catégories déjà abordées précédemment.

Pour ce qui est des autres réponses, seuls 10% des personnes ayant complété le questionnaire (contre 31% en 2020-2021) ont clairement dit ne pas avoir rencontré d'autres difficultés, les autres n'ayant pas répondu à la question.

ii. Temps d'échange sur l'impact des mesures sanitaires mises en place par les institutions membres du Réseau WaB suite à la crise du Covid19

Lors de la concertation du 15 juin 2022, le groupe de terrain a participé à 4 ateliers, sous forme de « world café », avec différentes questions, voici ce qu'il en est ressorti :

Questions	Réponses
<p>Quels effets ont eu les mesures sanitaires mises en place par les institutions WaB sur les trajets de soins des usagers inclus ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interruption du trajet de soins et/ou trajet de soins postposé qui n'aboutit pas. - Certains usagers ont quitté/signé une décharge puis en raison de l'isolement extérieur, ils ont parfois repris contact avec des institutions pour être réadmis mais il n'était plus possible de les hospitaliser. - Collaborations plus difficiles, pas ou peu de possibilité de préadmission, d'entrée ni de transfert et donc, pas de réponse aux différentes demandes => sentiment d'isolement au sein du réseau. => orientation vers le réseau ambulatoire. => proposition de sevrage à domicile pour les usagers atteints du Covid19. => perte de lien avec certains usagers. => perte de lien avec certains professionnels avec qui les contacts se sont mal déroulés (téléphone, visioconférence,...). - Arrêt des réseaux de soutien pour les usagers (AA, NA,...) => isolement des bénéficiaires, sentiment d'insécurité et d'instabilité. - Rechutes plus importantes dès la sortie des institutions avec un réseau de soin « bouché » sans accueil d'urgence possible. - Réinsertion psycho-socio-administrative compliquée.
<p>Quels effets ont eu les mesures sanitaires mises en place par les institutions WaB sur le cadre des institutions / leur programme / leur manière de fonctionner ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diminution de la capacité d'accueil des structures hospitalières et résidentielles suite à la nécessité de créer des chambres pour l'isolement. - Augmentation de la durée de séjour vu qu'il y avait moins de mouvement des usagers et qu'il n'y avait pas d'accueil d'urgence. - Le cadre s'est rigidifié, il n'y avait plus de souplesse. - Plus de présentiel (préadmissions par téléphone). - Plus de visites dans les prisons => perte de lien. - Limitation au niveau des infrastructures => perte de lieux d'entretien mais parfois, plus d'espace et de temps pour les usagers. - Limitation des visites au sein des structures résidentielles => l'utilisateur a dû choisir entre se soigner et ses proches / sa liberté. - Le focus était mis sur le sanitaire avec, dans les communautés thérapeutiques, une certaine perte de sens dans le programme. - Le confinement dans les institutions résidentielles n'a pas permis l'évaluation du programme à l'extérieur ni la prévention à la rechute => rechute plus rapide et importante à la sortie. - En communauté thérapeutique, beaucoup de créativité pour aménager les outils avec la mobilisation du personnel et des résidents => Certaines alternatives existent encore aujourd'hui.

<p>Quels effets ont eu les mesures sanitaires mises en place par les institutions WaB sur la motivation des usagers / le processus de rétablissement (G. De Leon) ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en standby du processus de rétablissement => choix entre le confinement résidentiel et la liberté, choix entre le soin ou ses proches, réseau bouché, ... - Rechutes nombreuses et rapides sans possibilité d'être prises en charge et travaillées. - Découragement pour les usagers en recherche d'aide. - Pour les personnes non institutionnalisées, le confinement a pu renforcer ou déclencher des fragilités au niveau des assuétudes.
<p>Quels effets ont eu les mesures sanitaires mises en place par les institutions WaB sur la motivation des équipes ?</p>	<p><u>Au niveau des équipes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Découragement / perte de motivation des équipes notamment en raison du changement fréquent des protocoles de soins (augmentation du stress, tension, pression). - Sentiment d'impuissance face à la détresse des usagers et à l'accès limité aux soins. - Nécessité de réinventer la manière de travailler, ce qui a occasionné beaucoup d'échanges riches mais également de la fatigue. - Solidarité entre les membres d'une équipe et avec les résidents => ensemble face à la pandémie même si la distanciation, la perte de temps et de lieux informels a mené à une perte de liens et d'échanges à un moment. - Parfois, conflits dans les équipes (vaccination, adaptation des mesures) avec un ressenti de violence institutionnelle et sociétale. - Turnover dans les équipes a parfois mené à une perte de sens et d'identité professionnelle. <p><u>Au niveau des individus :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Impression d'un « rôle » de policier par rapport aux protocoles à faire respecter, à la vaccination et au Covid Safe Ticket. - Le fait d'aller en renfort dans d'autres services pouvait être enrichissant si c'était un choix mais angoissant si c'était imposé. - Sentiment d'inégalité entre les différents services car certains étaient en télétravail tandis que d'autres étaient sur le terrain avec la peur du virus et sans que leur vie de famille soit prise en compte. - Un paradoxe apparaît entre un manque de reconnaissance de l'institution et un sentiment de protection.

c. Conclusion

Concernant l'évaluation de l'impact du Covid19 sur les usagers inclus dans le Réseau WaB, nous observons, comme en 2020-2021, un **partage des réponses entre le neutre et le négatif**. Nous pouvons donc en déduire qu'il n'est pas toujours évident pour les usagers de se positionner mais la **tendance vers le négatif reste toutefois présente**. En effet, dans 8 rubriques analysées sur 9, le pourcentage de négatif est plus élevé que le neutre, même si parfois la différence est légère.

Comparativement à 2020-2021, nous pouvons constater des résultats assez similaires dans les différents catégories sauf pour l'impact général, la situation socio-administrative, l'occupationnel et la trajectoire de soins globale. Dans celles-ci, il y a une inversion des pourcentages entre le neutre et le négatif.

On retrouve également un quart de réponses positives dans les rubriques "abstinence" et "trajectoire de soins globale" (comme en 2020-2021). Ces données montrent que certains usagers ont réussi à rebondir malgré le contexte difficile en mettant en place des trajets de soins et/ou en restant abstinent.

De manière générale, nous pouvons affirmer que les **résultats obtenus lors de la passation des questionnaires en 2022 sont assez similaires à ceux obtenus en 2020 et 2021.**

Pour ce qui est du temps d'échange organisé lors de la concertation du mois de juin, il a permis d'également donner la parole aux professionnels de terrain sur l'impact que cette crise et la mise en place des mesures sanitaires ont pu avoir à différents niveaux. Quand nous analysons les réponses données, notamment concernant l'impact au niveau de la trajectoire de soins des usagers inclus, on voit qu'elles rejoignent celles mises en avant par les usagers eux-mêmes lors de la passation du questionnaire Covid.

Relevons que des solutions innovantes ont été proposées par les différents partenaires et dans certains cas, cela a fonctionné mais la crise a été trop importante pour rester sans conséquence autant pour les usagers et que sur les professionnels.

Notons encore que ce tableau des mesures sanitaires mises en place par les institutions du Réseau WaB permet de lister des points d'attention qui pourraient s'avérer utiles aux membres du terrain et aux directions en cas de nouvelle crise similaire.

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 (cf. **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 2022

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 (cf. 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 commencé en 2021. La migration de celle-ci sur un serveur indépendant de celui de l'ASBL Trempline, afin de faciliter l'accès aux référents WaB, devait être finalisée en 2022 mais le projet a pris un peu de retard, indépendamment de notre volonté. 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.

Comme évoqué dans les actions correctrices du rapport d'évaluation 2021, et dans le but d'avoir un autre regard sur l'organisation et le fonctionnement du Réseau WaB, une commande d'évaluation externe a été réalisée auprès d'HENNALUX et HELHA (Master en Ingénierie et Actions Sociales) en mai 2022. Malheureusement, notre candidature n'a pas été retenue.

Pour terminer, en ce qui concerne la **visibilité du réseau**, plusieurs actions peuvent être relevées pour l'année 2022 :

- **Quatre présentations auprès des équipes des institutions membres ont eu lieu** : le Foyer Georges Motte à Bruxelles, les services RePair (psychiatrie générale) et Zéphyr du CHR Site Sambre à Auvélais, la maison d'accueil les Petits Riens à Ixelles et le CP St Bernard à Manage.
- **Cinq présentations auprès d'autres institutions / services ont eu lieu également** : le Grand Hôpital de Charleroi, l'Îlot de Jumet, la Clinique de la Forêt de Soignes, les midis de la Fédito Bruxelloise (visioconférence), le projet pilote prison à Hasselt et la maison de repos et de soins (MRS) Béthanie à Saint-Servais.

Un nouveau site internet (www.reseauwab.be) est également disponible depuis plusieurs mois.

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 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 2022.

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 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 safe.brussels (anciennement 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 2022

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

En ce qui concerne la **mesure des coûts 2022**, 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 2022**.

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.

La situation, au moment où ce rapport est rédigé, est encore incertaine concernant la reconduction de la convention 2023-2025 assurant le poste de coordination. Nous espérons que l'issue sera favorable autant pour les usagers inclus que pour les professionnels investis dans ce projet depuis de nombreuses années.

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

Ce rapport d'évaluation 2022 est un **outil intéressant et indispensable** permettant d'évaluer le travail effectué par le Réseau WaB au travers de six indicateurs.

Nous constatons que **la majorité des objectifs opérationnels ont été réalisés**.

La prise en charge des usagers inclus est l'essence même du réseau et elle 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, presque 3/4 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**, les immersions interinstitutionnelles ont pu reprendre, ce qui nous a enrichis de **données supplémentaires** pour ce rapport. A travers les différents questionnaires complétés pour cette partie, **l'ensemble des professionnels** (groupe de terrain, directions, invités, ...) semble **satisfait** du travail effectué par le réseau. Des améliorations restent possibles et le Réseau WaB y sera attentif dans le futur.

Pour la troisième année consécutive, le **Réseau WaB a donné la parole à ses usagers pour connaître leur vécu et leur ressenti** suite à la crise du Covid19 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 ceux récoltés en 2020-2021. **Cette année, les résultats sont toujours partagés entre le neutre et le négatif avec une tendance vers le négatif** dans un certain nombre de catégories. **L'impact du contexte sanitaire est une évidence pour tous et les usagers du Réseau WaB n'y ont évidemment pas échappé**. La nouveauté en 2022 est que la **parole a également été donnée aux professionnels**, ce qui a permis de dresser un tableau des mesures sanitaires mises en place par les institutions suite à cette crise.

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). Le renouvellement du financement wallon et la **pérennisation du subside** restent une **attente centrale** du groupe de terrain et du comité de direction.

Dans un but d'amélioration continue, des **actions correctrices** ont été proposées en 2021 et celles-ci ont été **réalisées tout au long de cette année**. Des **résultats positifs** ont pu déjà être mis en évidence et nous ferons le nécessaire pour que cela perdure dans les années à venir. Des **réflexions devront toutefois encore avoir lieu** notamment sur l'échantillon recueilli pour certains questionnaires ainsi que la manière d'analyser certaines parties.

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. Ceci est le signe d'une **réelle volonté de faire évoluer et d'élever le niveau de l'évaluation du Réseau WaB**.

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'ÉVALUATION 2022
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 de satisfaction relatif au fonctionnement et à l'animation des comités de direction	20
5.	Questionnaire de satisfaction suite à une participation à la concertation clinique en tant qu'invité.....	24
6.	Questionnaire de satisfaction post-immersion interinstitutionnelle via le Réseau WaB.....	28
7.	Questionnaire de satisfaction des usagers inclus.....	31
8.	Questionnaire d'évaluation, entre professionnels concernés, de l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soins des usagers inclus dans le réseau	34
9.	Questionnaire d'évaluation de l'impact du Covid19 sur les usagers inclus dans le Réseau WaB	39

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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ol style="list-style-type: none"> 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 ?
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)



Wallonie

AViQ

Agence pour une Vie de Qualité

Familles Santé Handicap



RÉGION DE
BRUXELLES-
CAPITALE

BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK
GEWEST



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 subsidiaires. 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 subsidiaires. 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 2022 : **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 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 (s'engage à participer aux 12 concertations)
- Membre adhérent (présent si besoin/nécessaire)

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 2022?

- 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 2022

De manière générale, êtes-vous satisfait des concertations cliniques 2022 ?

1 2 3 4 5

Organisation des concertations cliniques 2022

L'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 2022

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 2022

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

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, 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

Expliquez vos réponses :

Plateforme WaB-GEPTA

Que pensez-vous de la mise en stand-by en 2022 de la création de la plateforme WaB-GEPTA ?

Retour sur les attentes pour 2022

De manière générale, vos attentes exprimées pour 2022 ont-elles été comblées ?

- OUI
- NON

Expliquez votre réponse :

Attentes pour 2023

Avez-vous des attentes particulières envers le Réseau WaB pour 2023 ?

- OUI
- NON

Expliquez votre réponse :

Selon vous, que serait-il nécessaire de mettre en place en 2023 pour continuer à développer le Réseau WaB ?

Avez-vous un message à transmettre au comité de direction du Réseau WaB ?

Avez-vous des remarques, commentaires ou autres suggestions ?

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



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

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 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 du Réseau WaB ?

- Depuis la création du Réseau WaB
- 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 du Réseau WaB ?

- Depuis la création du Réseau WaB
- 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

De manière générale, êtes-vous satisfait des comités de direction ?

1 2 3 4 5

Organisation et contenu

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
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 :

Animation

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 le Réseau WaB / la plateforme WaB-GEPTA ?

-

-

-

-

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

-

-

-

-

Avez-vous des remarques, commentaires ou autres suggestions ?

**5. 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?

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

7. 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. 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 :

.....

.....

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



Excellente



Bonne



Moyenne



Mauvaise

Expliquez votre réponse :

.....

.....

4. Avez-vous rencontré des difficultés dans votre trajectoire de soins ? OUI - NON

Si oui, selon vous, elles sont liées au / à : - Réseau WaB
OU
- Une institution partenaire en particulier

Expliquez votre réponse :

.....

.....

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

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

Pour quelle(s) raison(s)? :

.....

.....

**8. 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 la qualité de prise en charge du Réseau WaB et de son impact sur la trajectoire de soins de l'utilisateur inclus

Usager concerné :

Nombre de suivis sur les deux dernières années :

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



AViQ
Agence pour une Vie de Qualité
Familles Santé Handicap



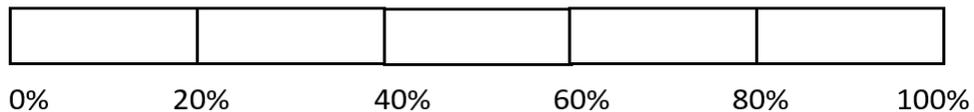
1. Sur l'échelle suivante, situez la capacité actuelle :

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



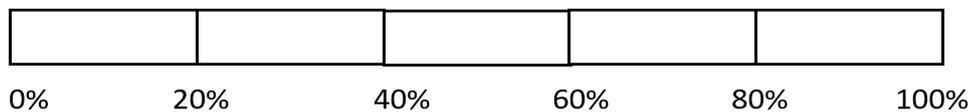
Expliquez :

- 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 :

2. Selon-vous, le travail effectué par le Réseau WaB a eu, sur les catégories suivantes, un impact :

Catégories	Très négatif	Négatif	Neutre	Positif	Très positif	Explications ¹ :
Situation socio-administrative						
Consommation						
Situation médicale						
Situation psychologique						
Situation familiale / relationnelle						
Trajectoire de soins globale						

¹ Les informations récoltées permettront d'obtenir une impression générale de l'évolution de l'utilisateur concerné

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



Expliquez :

Et s'il y a peu de pertinence à ce que l'utilisateur soit actuellement inclus dans le Réseau WaB, que proposez-vous ?

9. 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.

Deux ans après l'apparition du Covid19, le Réseau WaB dont vous faites partie tient à continuer 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.

Rubriques	Très négatif	Négatif	Neutre	Positif	Très positif	Explications
Santé physique						
Santé mentale						
Relations sociales						
Situation socio-administrative						
Occupations / loisirs						

Consommation						
Abstinence						
Trajectoire de soins / projet prévu(e)						

Avez-vous rencontré d'autres difficultés suite à l'apparition du Covid19 ? Si oui, lesquelles ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....