



# RAPPORT D'ÉVALUATION 2023 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 :**

Emmanuelle MANDERLIER, Chargée de missions

GSM : 0499/90.62.55

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

[emmanuelle.manderlier@reseauwab.be](mailto:emmanuelle.manderlier@reseauwab.be)

Aurélie JOUFFROY, Coordinatrice

GSM : 0497/49.28.78

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

[info@reseauwab.be](mailto:info@reseauwab.be)



Wallonie

**AViQ**

Agence pour une Vie de Qualité

Familles Santé Handicap



RÉGION DE  
BRUXELLES-  
CAPITALE

BRUSSELS  
HOOFDSTEDELIJK  
GEWEST



# Table des matières

<b>Introduction générale</b> .....	4
<b>1<sup>ère</sup> PARTIE : Présentation préalable du Réseau WaB</b> .....	5
<b>1. Origine / historique du réseau</b> .....	6
a) Approches théoriques .....	7
b) La concertation clinique .....	7
c) Population cible .....	8
d) En réponse à des besoins .....	8
<b>2. Objectif général du réseau</b> .....	8
<b>3. Objectifs opérationnels du réseau</b> .....	9
<b>4. Modalités d'organisation du réseau</b> .....	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
<b>5. Modalités de circulation de l'information dans le réseau</b> .....	11
<b>6. Partenaires du réseau</b> .....	11
<b>7. Attentes des personnes concernées par le réseau</b> .....	12
a) Usagers .....	12
b) Professionnels.....	12
<b>2<sup>ème</sup> PARTIE : Pourquoi évaluer le Réseau WaB ?</b> .....	14
<b>1. Définition de l'évaluation</b> .....	15
<b>2. Buts de l'évaluation du Réseau WaB</b> .....	15
<b>3. Historique de l'évaluation du Réseau WaB</b> .....	16
<b>4. Types d'évaluation menée actuellement par le Réseau WaB</b> .....	19
<b>3<sup>ème</sup> PARTIE : Tendances 2023</b> .....	21
<b>1. Evaluation de l'atteinte des objectifs du Réseau WaB</b> .....	22
<b>2. Evaluation de la qualité de prise en charge du Réseau WaB</b> .....	25
a. Présentation .....	25
b. Tendances 2023 .....	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 .....	32
c. Conclusion.....	34

<b>3. Evaluation de la satisfaction des usagers et des professionnels du Réseau WaB.....</b>	<b>35</b>
a. Usagers .....	35
i. Présentation .....	35
ii. Tendances 2023 .....	37
iii. Conclusion.....	40
b. Professionnels.....	40
i. Présentation .....	40
ii. Tendances 2023 .....	41
A. Questionnaire de satisfaction relatif au fonctionnement, à l'animation des concertations cliniques mensuelles et au fonctionnement général du Réseau WaB.....	41
B. Questionnaire de satisfaction permettant d'évaluer l'intérêt et la plus-value pour les directions/coordinations partenaires de faire partie du Réseau WaB.....	45
C. Questionnaire de satisfaction destiné aux personnes extérieures au groupe de terrain participant à une concertation clinique .....	46
D. Questionnaire de satisfaction destiné aux personnes ayant réalisé une immersion inter-institutionnelle via le Réseau WaB.....	46
iii. Conclusion.....	47
<b>4. Evaluation de l'organisation et du fonctionnement du Réseau WaB .....</b>	<b>48</b>
a. Présentation .....	48
b. Tendances 2023 .....	48
c. Conclusion.....	49
<b>5. Evaluation économique du Réseau WaB.....</b>	<b>50</b>
a. Présentation .....	50
b. Tendances 2023.....	50
c. Conclusion.....	50
<b>5<sup>ème</sup> partie : Conclusion générale.....</b>	<b>51</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>53</b>

# 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 quatrième année consécutive.*

*Grâce aux lectures des publications de l'ANAES (Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé) principalement, le processus d'évaluation 2023 du Réseau WaB se dégage en cinq 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'organisation et le fonctionnement du Réseau WaB.*
- 5. L'économie du Réseau WaB.*

*Ce rapport d'évaluation est complémentaire au rapport d'activités 2023, disponible auprès de la coordinatrice.*

*Notons que cette année a été marquée par l'absence de coordination pendant plusieurs mois. Nous pourrions malheureusement constater, dans ce rapport, quelques répercussions de cette situation au niveau des activités du Réseau WaB.*

*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 assuétudés ; de la chargée de missions et de la coordinatrice.*

*Un grand merci à tous.*

# **1<sup>ère</sup> 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.

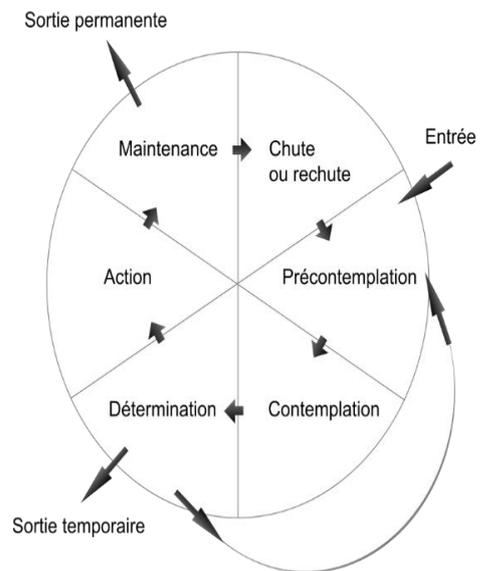
a) Approches théoriques

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

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

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

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

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

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

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

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



#### Un groupe de terrain

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

#### Un comité de direction

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

#### Un Bureau

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

#### Une chargée de missions

Le poste de chargée de missions dépend d'un subside complémentaire alloué à l'ASBL Transit par la Région de Bruxelles-Capitale (safe.brussels). 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 était assuré par Amélia Ramackers mais depuis décembre 2023, c'est Aurélie Jouffroy qui l'a repris. 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.

<b>Centre de crise et d'hébergement/travail de rue</b>	ASBL Transit	Bruxelles
<b>Travail de rue</b>	ESPAS	Arlon
<b>Services ambulatoires / centres de jour</b>	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)
<b>Structures hospitalières</b>	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
<b>Maisons d'accueil</b>	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
<b>Centres de postcure résidentiels</b>	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 2023, les attentes supplémentaires suivantes ont également été mises en avant par les usagers :

- Se sentir soutenu et avoir du réseau autour de soi.
- Arrêter de consommer, régler des problèmes de santé et trouver un endroit pour renaître.
- Changer de zone géographique.
- Obtenir de l'aide pour trouver une vie stable.
- Se stabiliser.

### b) Professionnels

- Maintenir, renforcer et élargir une collaboration interinstitutionnelle construite sur le modèle de l'approche en systèmes intégrés (G. De Leon).
- Innover ensemble en optimisant l'accès aux ressources des uns et des autres tout en ciblant les besoins spécifiques des bénéficiaires.
- Faciliter le transfert d'informations utiles pour l'utilisateur entre différents types d'institutions provenant de zones géographiques différentes.
- Faciliter l'orientation et l'élaboration de trajectoires de soins pour des personnes présentant des difficultés complexes et/ou chroniques liées aux 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 savoir<sup>1</sup> :

- 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.

---

<sup>1</sup> 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 / que<sup>2</sup> :

- 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 WaB<sup>3</sup> :

- 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 attendent<sup>4</sup> 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.

---

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

<sup>3</sup> Idem.

<sup>4</sup> Idem.

# **2<sup>ème</sup> 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.

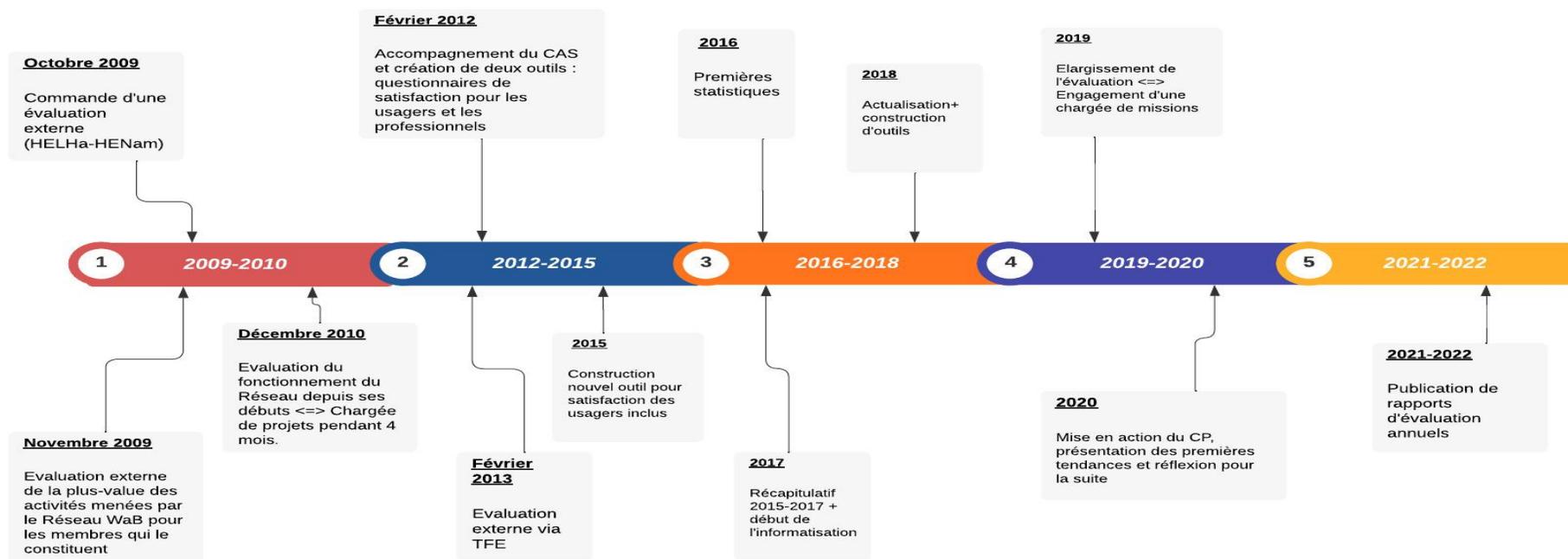
Les évaluateurs veulent :

- 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<sup>ème</sup> 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, à partir de septembre 2017, la 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.
- **2023** : Récolte de données tout au long de l'année pour permettre la rédaction d'un nouveau rapport d'évaluation début 2024.

#### **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 2023, 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 que pour cette année, il a logiquement été décidé de ne plus faire passer les questionnaires concernant la catégorie "Evaluation 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 2023, 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<sup>ème</sup> PARTIE : Tendances** **2023**

## 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 2023
<b>Améliorer la prise en charge et le bien-être</b> 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.	Outils actualisés si nécessaire tout au long de l'année.
	Informatiser les données concernant les usagers inclus dans le réseau.	En stand-by en l'absence de coordination.
<b>Faciliter la communication, le dialogue interprofessionnel et interinstitutionnel.</b>	Elaborer, développer, ajuster et actualiser des outils et techniques pragmatiques destinés à perfectionner la coopération et la collaboration entre les membres du réseau.	Outils actualisés si nécessaire tout au long de l'année.
	Organiser 10 immersions inter-institutionnelles minimum / an.	8 immersions réalisées en 2023.
	Organiser 1 journée de formation sur le principe ISA / an.	Non réalisé en l'absence de coordination.
	Organiser 1 réunion commune entre le Comité de Direction et le groupe de terrain / an.	Cette réunion n'a pas eu lieu en 2023 en l'absence de coordination.
	Organiser 1 journée réunissant référents WaB et directions / coordinations des institutions membres / an.	Non réalisé en l'absence de coordination.
	Organiser 1 moment d'échange en fin d'année réunissant l'ensemble du groupe de terrain du réseau.	Un teambuilding "Création et maintien de lien entre les partenaires du Réseau WaB" a eu lieu le 20 décembre 2023.
<b>Assurer la formation continue des membres du Réseau WaB.</b>	Organiser 10 immersions inter-institutionnelles minimum / an.	8 immersions réalisées en 2023.
	Partager les informations reçues par la coordinatrice et la chargée de missions.	Partage continu d'informations + maintien du point « état des lieux de l'offre des partenaires » à l'ordre du jour de chaque concertation.
	Organiser 1 journée de formation sur une thématique choisie par le groupe de terrain / an.	Non réalisé en l'absence de coordination.
	Sensibiliser les collègues des référents WaB par des présentations au sein des institutions membres.	Non réalisé en l'absence de coordination.

<b>Assurer la formation continue des membres du Réseau WaB (suite)</b>	Organiser des échanges de pratiques sur des thématiques qui questionnent les partenaires du réseau.	Quelques échanges de bonnes pratiques ont été réalisés.
<b>Améliorer la visibilité du Réseau WaB.</b>	Diffuser les outils de concertation.	Diffusion continue des outils.
	Sensibiliser les collègues des référents WaB par des présentations au sein des institutions membres.	Pas de présentation effectuée au vu de la situation liée à l'absence de coordination.
	Présenter, à la demande, le Réseau WaB aux différents réseaux existants en santé mentale et en assuétudes.	Pas de présentation effectuée au vu de la situation liée à l'absence de coordination.
	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.	Pas de participation aux réunions de la Fédito Wallonne.
	Organiser 1 journée de formation ouverte à tous / an.	Non réalisé au vu de la situation liée à l'absence de coordination.
	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.	En stand-by en attente de coordination et de l'arrêté ministériel.
	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 2023.
	Participer à des colloques (coordinatrice et chargée de missions).	Coordination : / Chargée de missions : participation à 3 événements / colloques.
	<b>Evaluer les services proposés par le Réseau WaB.</b>	Evaluer la satisfaction des usagers inclus dans le Réseau WaB.
Evaluer, entre professionnels du groupe de terrain, l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soins de l'utilisateur inclus.		18 évaluations complétées de manière interprofessionnelle.
Evaluer la satisfaction des professionnels par rapport au déroulement des concertations cliniques et au fonctionnement général du Réseau WaB.		26 questionnaires de satisfaction des référents WaB récoltés.
Evaluer la satisfaction des directions ou coordinations des institutions membres.		15 questionnaires de satisfaction des directions ou coordinations récoltés.
Evaluer la satisfaction des professionnels par rapport au déroulement des immersions.		8 questionnaires post-immersion complétés par les professionnels.
Evaluer la satisfaction des « invités » aux concertations cliniques.		18 questionnaires post-observation de la concertation clinique du Réseau WaB récoltés.

<b>Evaluer les services proposés par le Réseau WaB (suite)</b>	Evaluer la satisfaction des participants lors d'événements organisés par le réseau.	Pas d'événement ouvert à tous organisé en 2023.
	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.
<b>Transposer le modèle de construction et d'intervention du Réseau WaB à d'autres secteurs que celui des assuétudes.</b>	Présenter le Réseau WaB, à la demande, dans divers services intéressés par la méthodologie de celui-ci.	1 réunion de suivi avec la nouvelle coordination dans le cadre de "Bulle d'ados".
<b>Développer, optimiser et consolider le Réseau WaB.</b>	Organiser 4 comités de direction / an afin de planifier et de coordonner les activités et les responsabilités de chacun dans le développement du réseau.	2 comités de direction organisés en visioconférence.
	Organiser 4 réunions entre la coordinatrice et la chargée de missions minimum / an.	2 réunions organisées en décembre 2023 entre la chargée de mission et la nouvelle coordinatrice.
	Rédiger 1 rapport d'activités / an.	Effectué.
	Participer à 1 comité d'accompagnement AViQ / an.	COMAC (2023) postposé suite à l'avis favorable rendu après la lecture des rapports d'activité et d'évaluation 2023.
	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 2023-2024 et arrêté ministériel 2023 signés en juillet 2023 et reçus en août 2023.

Rappelons que cette année a été un peu particulière au vu de la situation liée au poste de la coordination. Toutefois, au vu des actions mises en œuvre en 2023, nous pouvons conclure que malgré cela, les missions du Réseau WaB ont été maintenues le plus possible dans l'intérêt des usagers et des intervenants même si un impact sur certaines activités est à regretter.

- *Pour plus d'informations concernant les activités du Réseau WaB, nous vous invitons à consulter le rapport d'activités 2023.*

## 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, des [vignettes cliniques](#) sont réalisées pour également illustrer la qualité de prise en charge du Réseau WaB. Celles-ci décrivent dans un premier temps les trajectoires de soins élaborées par le Réseau WaB tout au long de l'année 2023 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 exclure.

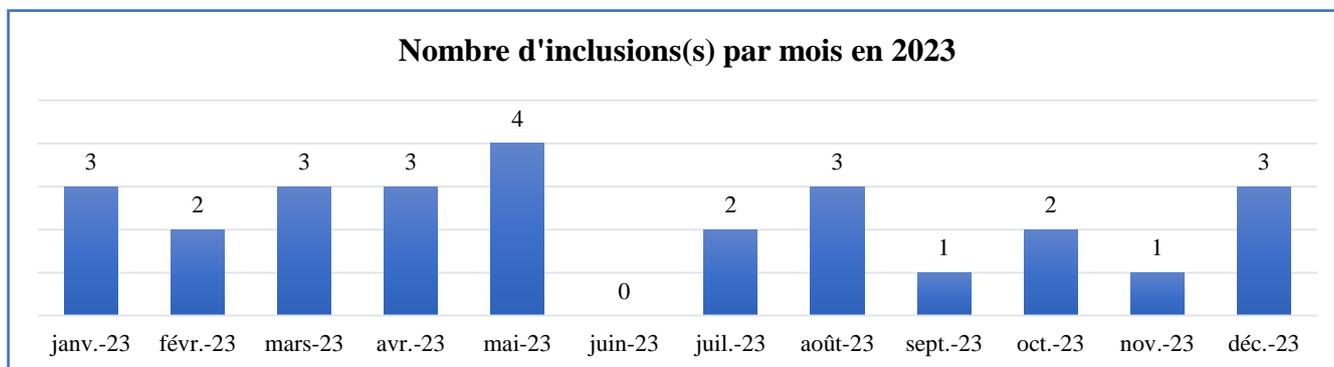
## b. [Tendances 2023](#)

### i. [Concertations cliniques](#)

**En 2023, le nombre d'inclusions a été de 27** avec une moyenne relative de 2 inclusions et de 2 réinclusions par mois. **Le nombre total d'inclusions depuis la mise en place du réseau est actuellement de 673 usagers.**

Comparativement à 2022, nous observons une belle **augmentation** de 13 inclusions. Plusieurs **hypothèses** peuvent être mises en avant pour expliquer ce constat :

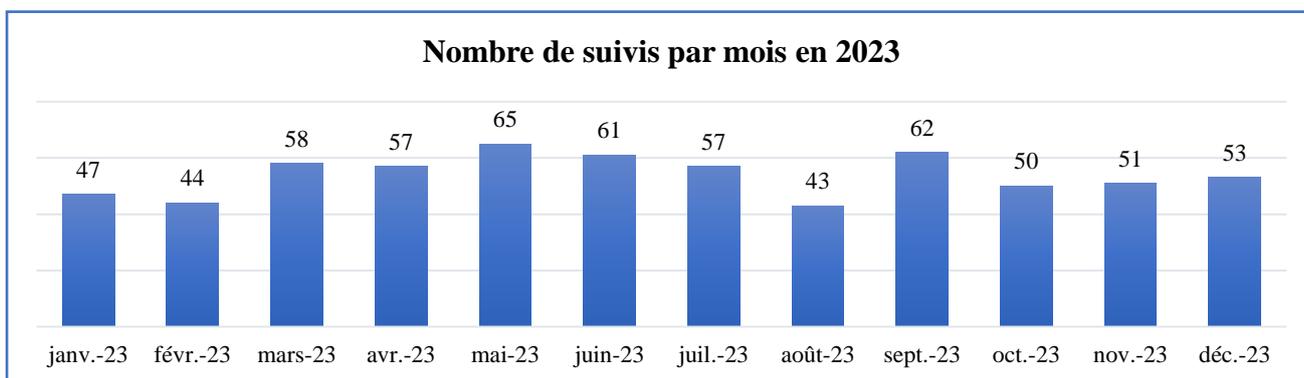
- Un atelier sur les motifs d'inclusion a été réalisé lors d'une concertation de terrain fin 2022. Il est probable que cette discussion ait joué le rôle de rappel auprès des référents et que ces derniers aient de ce fait inclus plus d'usagers en 2023.
- L'augmentation des délais d'attente avant une entrée en institution et la saturation des structures.
- L'impact de la crise Covid19, l'augmentation des consommations ainsi que la disponibilité de certains produits.



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 2023 ont pour base 8 institutions sur 24** (comparativement à 6 sur 24 en 2022). Au cours de l'année 2023, les chiffres se sont inversés par rapport à 2022. En effet, 67% des institutions "incluantes" sont bruxelloises pour 33% wallonnes (contre 67 % wallonnes et 33 % bruxelloises en 2022). Tout comme durant l'année 2022, 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 2023, elles ont pour base 9 institutions sur 24 (contre 11 en 2022).

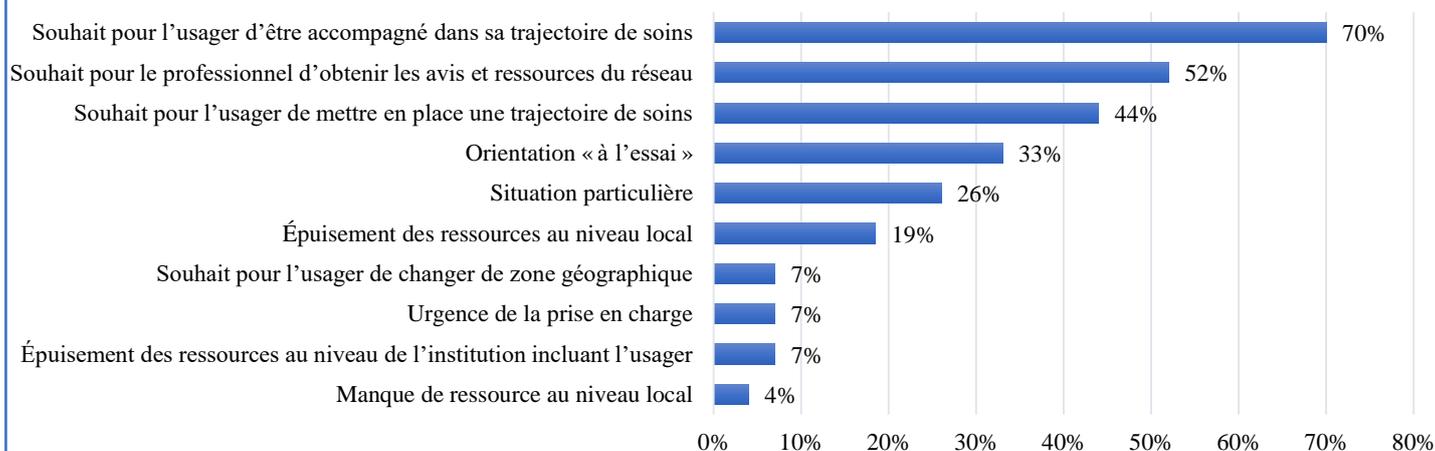
Notons également qu'au-delà de la possibilité d'inclure des usagers dans le Réseau WaB, les référents peuvent évoquer certaines **situations** de manière **anonyme**. C'est le cas par exemple quand ils ont besoin de l'avis ou de conseils du groupe de terrain, en termes d'orientation notamment, mais qu'ils n'ont pas encore pu obtenir le consentement informé signé de la personne concernée. Il peut également s'agir de cas où le profil de l'utilisateur ne nécessite pas une inclusion en tant que telle mais qu'un travailleur se retrouve dans une impasse. **En 2023, 7 situations ont été abordées**, par 3 institutions différentes, **de manière anonyme**. Cela montre que les partenaires profitent des moments de concertation pour faire appel à l'expertise des autres membres. Il s'agit d'un processus d'intervision continu comme à l'origine du fondement du Réseau WaB.



En moyenne, **54 suivis sont discutés chaque mois** en concertation clinique (648 cumulés sur l'ensemble de l'année). Cela représente une nette augmentation comparativement à l'année dernière où les données récoltées montraient une moyenne de 41 suivis abordés mensuellement.

Au total, si l'on comptabilise le nombre d'inclusions, de réinclusions et de suivis mensuels, nous pouvons constater qu'en moyenne **58 situations cliniques font l'objet d'une discussion mensuellement**. Ces situations mobilisent 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.

### Motifs d'inclusion des usagers inclus en 2023



Nous constatons qu'en 2023, le **principal motif d'inclusion** est le **souhait pour l'utilisateur d'être accompagné dans sa trajectoire de soins** (70%) et ensuite, le **souhait pour le professionnel d'obtenir les avis et ressources du réseau** (52%). Ceci permet d'appuyer le fait que les bénéficiaires du Réseau WaB sont les usagers inclus mais également les intervenants qui peuvent profiter de l'expertise des membres pour être aidé dans des situations plus complexes.

A titre informatif, en 2022, les 1<sup>er</sup> motifs d'inclusion **l'accompagnement de la trajectoire de soins demandé par l'utilisateur** (57%) ainsi que **le manque de ressources au niveau local** (57%).

- *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 2023.*

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

En 2023, **18 questionnaires** (contre 19 en 2022) 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](#)). Notons qu'il faut nuancer la notion d'impact du réseau. En effet, il y a une multitude de variables qui entrent en jeu dans le cadre du parcours des usagers. WaB joue un rôle mais est aussi un observateur particulier qui peut délivrer une photographie plutôt que de s'attribuer des résultats positifs ou négatifs dont il serait le "responsable" en termes d'impact. Il est d'ailleurs prévu de modifier la dénomination de ce questionnaire pour l'année prochaine. Le terme 'impact' sera remplacé par 'plus-value'.

Il existe plusieurs temps de passation de ce questionnaire à savoir :

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

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

- **Temps 0 : 12 questionnaires.**
- **Temps 1 : 3 questionnaires.**
- **Temps 2 : 3 questionnaires.**

Toutefois, cette année, au niveau de l'analyse, il a été décidé de tenir compte de l'ensemble des questionnaires complétés peu importe le temps de passation, contrairement aux années précédentes.

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, ce qui explique le nombre de questionnaires complétés. Restons donc prudents sur les résultats obtenus en raison du nombre de questionnaires récoltés et analysés.

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

Pour ces **3 rubriques** (autonomie, abstinence et insertion), les années précédentes, les réponses étaient analysées en fonction de l'endroit où l'utilisateur se trouvait au moment où les travailleurs de terrain complétaient l'évaluation entre professionnels. Pour 2023, les documents récoltés seront analysés sans tenir compte de ce lieu. Par contre, quelques commentaires laissés par les professionnels seront ajoutés pour illustrer les pourcentages recueillis.

#### ○ 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.*

En moyenne, les **usagers** du Réseau WaB ayant été évalués en 2023 sont **considérés**, par les professionnels, comme **autonomes à 60%**.

Dans cette catégorie, on rencontre différents types de profil d'utilisateurs. Dans les commentaires, les référents WaB ont mis en avant que certains bénéficiaires sont, dès le départ, assez autonomes au niveau de leurs démarches. Par contre, d'autres ont réellement besoin d'un accompagnement dans leur suivi. Et dans ce cas, les institutions du Réseau WaB dans lesquels ils se trouvent peuvent être d'une grande utilité, au niveau de l'accompagnement mais également dans l'apprentissage d'une certaine autonomie.

#### ○ Capacité d'abstinence de l'utilisateur

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.*

Les **usagers** du Réseau WaB ayant été évalués en 2023 sont **considérés**, en moyenne, par les professionnels, comme **abstinents à 50%**.

Dans cette rubrique, les pourcentages récoltés peuvent aller de 0% à 100%, peu importe le lieu où l'utilisateur se trouve et le temps de passation. Selon les référents WaB, le fait pour un utilisateur d'être dans une structure du réseau le cadre souvent et lui permet de diminuer voire de stopper sa 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.

En moyenne, les **usagers** du Réseau WaB ayant été évalués en 2023 sont **considérés**, par les professionnels, comme **insérés** à **52%**.

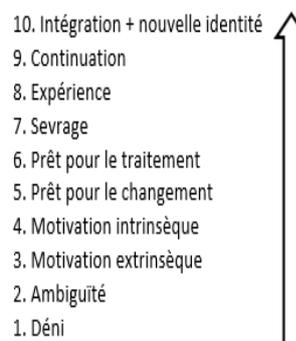
Dans cette catégorie, les pourcentages peuvent également être très variables d'un usager à l'autre. Les référents WaB ont mis en avant, à travers les commentaires, que parfois, le fait d'être dans une période d'abstinence facilite l'insertion dans la société voire la réinsertion du bénéficiaire. Par contre, de longues années passées en rue ou en prison compliquent souvent l'insertion.

➤ Stades motivationnels (George De Leon)

Une nouvelle question a été posée cette année dans ce questionnaire. En effet, il semblait pertinent de pouvoir avoir un aperçu du stade motivationnel (approche théorique sur laquelle est basée le Réseau WaB) dans lequel se situe l'utilisateur au moment où les professionnels l'évaluent. Ce sont des données retranscrites à titre informatif. Il s'agit en effet d'une photographie de la situation au moment de l'évaluation.

Sur les 18 usagers évalués :

- 5 usagers → Stade 2 – Ambiguïté
- 3 usagers → Stade 3 – Motivation extrinsèque
- 1 usager → Stade 6 – Prêt pour le traitement
- 1 usager → Stade 7 – Sevrage
- 1 usager → Stade 8 – Expérience
- 6 usagers → Stade 9 – Continuation
- 1 réponse inconnue

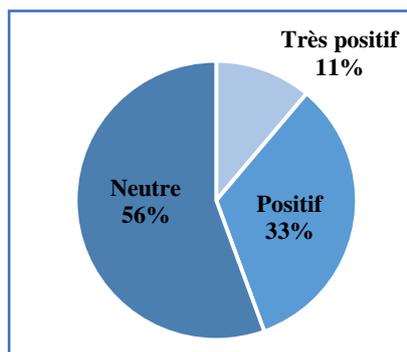


Nous pouvons en conclure que le Réseau WaB prend en charge des usagers se trouvant à des niveaux différents (du stade 2 à 9). Son champ d'action peut être considéré comme large et les structures qui le composent sont complémentaires, ce qui permet la prise en charge d'une grande diversité de profil. La nécessité de l'existence du Réseau WaB ne semble donc plus à prouver.

➤ "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.

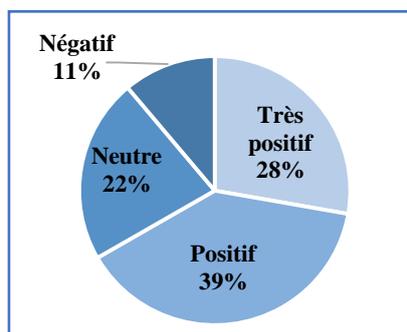
○ Situation socio-administrative



Dans **44% des cas**, les professionnels ont estimé que le Réseau WaB a eu un **impact positif voire très positif** sur la situation administrative des usagers, le reste des réponses étant neutre.

Au niveau des commentaires laissés par les professionnels pour justifier les réponses positives, on retrouve le fait qu'un usager arrivé dans une institution du réseau ait pu remettre toute sa situation en ordre ou réglé des problèmes de dettes.

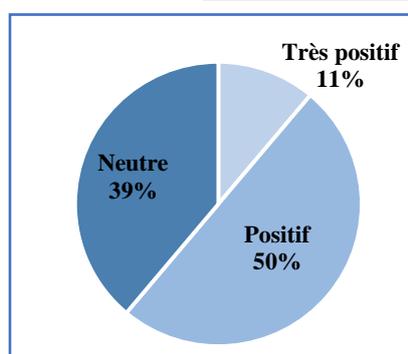
○ Consommation



Dans cette rubrique, nous pouvons relever **67% de positif voire très positif**, ce qui permet de mettre en avant que le Réseau WaB semble avoir une bonne influence sur la consommation des usagers inclus.

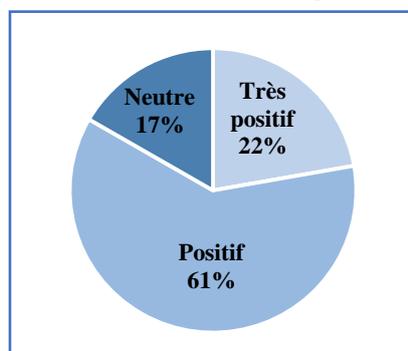
Dans les justifications des avis positifs des référents, nous retrouvons surtout la mise à distance, la limitation voire l'arrêt du produit grâce à la prise en charge via le réseau.

○ Situation médicale



Pour cette catégorie, nous constatons **61% de positif voire très positif**. Nous pouvons donc en déduire que souvent, le Réseau WaB joue un rôle dans l'évolution médicale des usagers notamment par l'aide dans la remise en ordre d'un traitement.

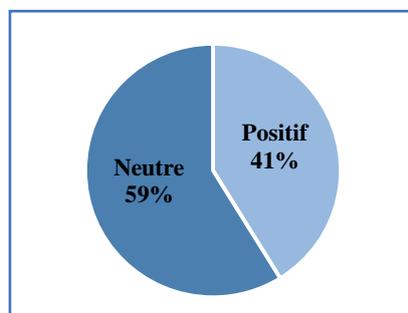
○ Situation psychologique



Nous constatons que **dans 83% des situations**, l' "impact" du Réseau WaB sur la situation psychologique des usagers inclus a été jugé **positif voire très positif** par les professionnels.

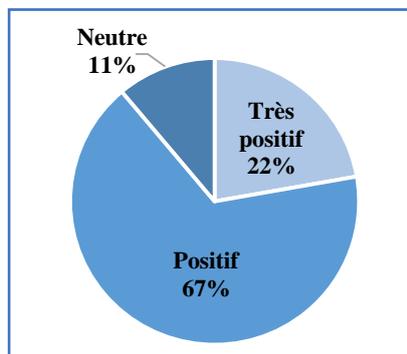
Ces derniers mettent en avant dans leurs commentaires, la possibilité pour les usagers, une fois inclus et pris en charge par le réseau, d'avoir du soutien supplémentaire. Ceci peut notamment les aider dans la mise en place et le maintien de leur trajectoire des soins.

○ Situation familiale et relationnelle



Concernant l'impact du Réseau WaB sur la situation familiale et relationnelle des usagers inclus, les **réponses neutres prédominent (59%)** 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.

○ Trajectoire de soins globale



Dans cette rubrique, nous observons que dans une **majorité des situations (89%)**, les professionnels estiment que le Réseau WaB a eu un **impact positif voire très positif** sur la trajectoire de soins de l'utilisateur. Notons également qu'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 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 88%**. Ce chiffre semble très **parlant** de lui-même.

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 satureront 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) Michel

Michel (53 ans) est inclus dans le Réseau WaB par **Transit** en février 2023. Il vient d'intégrer le CHU Tivoli pour 3 semaines et se trouve sur la liste d'attente du **Solbosch**. L'**unité 11 du CP Saint-Bernard** se propose de faire le lien entre ces 2 institutions si nécessaire. En mars 2023, après avoir terminé son sevrage au **CHU Tivoli**, il intègre le **Solbosch** mais il n'y reste que 48h. Il estime que cette structure ne lui convient pas et il retourne vivre en famille. Il faut savoir que Michel a un caractère assez fort, il aime faire bouger le cadre et imposer ses idées. Au mois de mai, il est de retour à **Transit** et il envisage d'aller à la **Clinique de la Forêt de Soignes**. Il fait le processus de candidature et y entre fin juillet 2023. Au départ, son intégration et sa relation avec le groupe ne sont pas évidentes mais les choses finissent par s'apaiser. En septembre, il est toujours à la **Clinique de la Forêt de Soignes** et un projet de logement

Housing First se dessine. Il intègre son **appartement** comme prévu début novembre, il va bien et il a renoué le contact avec ses enfants. Malheureusement, en décembre 2023, Michel a rechuté même s'il est toujours dans son **logement**.

Lors de la passation, en septembre 2023, de l'évaluation le concernant, les professionnels ont mis en avant que l'impact du travail du réseau sur sa trajectoire de soins globale était très positif car au vu de son profil particulier, le risque de rechute leur semblait important. L'idée du Réseau WaB en tant que filet de sécurité paraissait donc tout à fait pertinente.

Plus-value du Réseau WaB selon les partenaires : Le Réseau WaB permettant de partager certaines informations, un gain de temps et une adaptation de la prise en charge (profil particulier) ont été mises en avant par le groupe de terrain. De plus, la collaboration a favorisé l'élaboration d'un projet de sortie. Après un long parcours de consommation, Michel se lance dans une trajectoire de soins et va aller jusqu'au bout en passant par plusieurs institutions partenaires du réseau. Il connaît malheureusement une rechute mais son inclusion dans le réseau va l'aider car de nouvelles possibilités d'orientation vont lui être proposées.

#### b) Medhi

Medhi (60 ans) est inclus dans le Réseau WaB par **Syner'Santé** en janvier 2023. Cela fait 25 ans qu'il consomme mais il n'a pas été facile de l'accrocher pour qu'il soit suivi par le Réseau WaB. Il avait tendance à tourner dans les mêmes services et n'était jusque-là pas preneur de se délocaliser. Au moment de son inclusion, il vient d'être exclu de l'**unité 11 du CP Saint-Bernard** après plusieurs mises en garde. Son projet est alors d'intégrer **Trempline** mais suite à son départ anticipé de sevrage, il a rechuté. De ce fait, il n'a pas pu intégrer **Trempline** car son test urinaire était positif. Toujours en janvier 2023, le groupe de terrain s'interroge sur les motivations de Medhi à remettre en place une trajectoire de soins. Toutefois, plusieurs pistes sont émises comme le **CHU Tivoli** ou **Transition** et ensuite, les **Hautes Fagnes** ou **Ellipse**. L'idée du centre de jour **l'Orée** est également abordée. En février, Medhi est retourné vivre dans son logement mais il est dans une grosse période de consommation. Il est toujours suivi par **Syner'Santé** et ce, depuis de très nombreuses années d'ailleurs. En mars 2023, il lance plusieurs démarches niveau cure et postcure mais cela n'aboutit pas. Au mois de mai, il voudrait se relancer dans une trajectoire de soins (**CP Saint-Bernard** et **Trempline**) mais il est toujours dans de grosses consommations et son comportement n'est pas évident à gérer. Fin juin 2023, il a une entrée prévue à la **Clinique Sans Souci** mais il ne donne plus signe de vie, ce qui inquiète beaucoup **Syner'Santé**. Il réapparaît en juillet mais l'équipe de **Syner'Santé** a décidé de prendre de la distance et de lui laisser plus d'autonomie par rapport à ses multiples mises en place de trajets de soins. Il va de son côté refaire une candidature à la **Clinique Sans Souci** mais la liste d'attente est très longue. Il finira par pouvoir y entrer en novembre 23, à savoir 4 mois plus tard mais il n'y restera que 24 heures.

Lors de la passation, en novembre 2023, de l'évaluation le concernant, les professionnels ont mis en avant que l'impact du travail du réseau sur sa trajectoire de soins globale était positif. Selon ces derniers, sans la tolérance du réseau, ses prises en charge seraient encore plus compliquées.

Plus-value du Réseau WaB selon les partenaires : Le réseau a permis de maintenir Medhi plus longtemps en institution car son profil était connu et une tolérance plus grande a été appliquée. Le travail sur sa motivation va continuer et WaB sera prêt à l'orienter au mieux quand il sera prêt. Dans cette situation, l'avis et les pistes proposées par les autres intervenants du réseau ont été nécessaires et utiles. La possibilité de réfléchir ensemble et de pouvoir être soutenu a été un réel atout. Il a été plus facile de renvoyer certains comportements à Medhi car il s'agissait de la parole de l'ensemble du réseau et non d'une institution en particulier.

### c) Sophie

Sophie (48 ans) est incluse dans le Réseau WaB par **Transit** en mars 2014. Cela fait donc presque 10 ans que le réseau la suit. Elle a déjà effectué 2 trajectoires de soins complètes ces dernières années. Pour ce qui est de la 1<sup>ère</sup>, elle a eu lieu en 2014 et elle est passée par la **Clairière** puis les **Hautes Fagnes** pendant 9 mois. Mais elle a rechuté après plusieurs mois de stabilisation. Elle entame alors un 2<sup>ème</sup> trajet de soins en septembre 2017 et cette fois, elle entre d'abord à l'**unité 11 du CP Saint-Bernard** puis à **Trempline**. Elle va faire l'entièreté du programme et va continuer à être suivie par cette institution jusque fin 2020. Malheureusement, là aussi, elle rechute 2 mois après la fin de sa prise en charge, en février 2021. Sophie connaît alors une période de consommation assez longue mais le réseau garde le lien et continue à réfléchir à comment l'aider à nouveau. En août 2022, elle se représente à une permanence de **Trempline**. Elle est, à ce moment-là, hospitalisée à **Van Gogh** et est demandeuse de poursuivre son trajet de soins via le Réseau WaB. Au mois d'octobre 2022, elle a un rendez-vous de préadmission à l'**unité 11 du CP Saint-Bernard** où elle est déjà connue. Elle va être mise sur liste d'attente et en décembre 2022, elle y entre en direct de l'hôpital **Van Gogh**. Elle intègre ensuite assez rapidement **Trempline** (janvier 2023) où là aussi, elle a déjà fait le parcours complet. Tout au long de l'année 2023, elle va passer par les différentes phases de ce programme et en septembre 2023, elle réfléchit à la mise en place d'un **projet IHP à Huy**. Elle va intégrer cette **IHP** en novembre 2023. Mais en décembre 2023, elle est de retour à **Trempline** car Sophie connaît une nouvelle rechute.

Lors de la passation, en juillet 2023, de l'évaluation la concernant, les professionnels ont mis en avant que l'impact du travail du réseau sur sa trajectoire de soins globale était très positif. Elle est en lien avec les intervenants et elle a confiance en eux.

Plus-value du Réseau WaB selon les partenaires : Elle a déjà fait un long parcours au niveau du Réseau WaB (3 trajectoires complètes). Elle a toujours été considérée telle qu'elle est avec sa personnalité particulière. Elle a pu intégrer certaines institutions grâce au fait que les intervenants la connaissent bien. La confiance existante entre les partenaires a permis de bouger parfois un peu le cadre. Malgré les rechutes, de nouvelles trajectoires de soins lui sont proposées. Sophie a accordé sa confiance aux partenaires WaB et cela lui a notamment permis de développer sa résilience. Elle s'accroche et fait appel au réseau si elle en besoin

### c. Conclusion

Les données des concertations cliniques nous permettent de conclure que malgré la situation compliquée au niveau de la coordination cette année, 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 (673 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 et des changements ont encore été opérés cette année concernant notamment 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" et "situation médicale". 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 motivationnel 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 que 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. Le suivi des situations de concertation en concertation permet une traçabilité du parcours de soins. Les référents WaB peuvent donc s'appuyer là-dessus pour tirer les enseignements du passé et en tenir compte lors de la proposition de nouvelles trajectoires.

### **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](http://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'usager.
- Urgence de la prise en charge.
- Souhait pour l'usager de mettre en place une trajectoire de soins.
- Souhait pour l'usager d'être accompagné dans sa trajectoire de soins entamée (aide à la réalisation du projet, continuité dans la prise en charge, ...).
- Souhait pour l'usager 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'usager (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'usager 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 réinscrit, 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).

Rappelons également 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, en 2022, 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](#) : Minimum 6 mois après le temps 0.
- [Temps 2](#) : Minimum 6 mois après le temps 1.
- [Temps 3](#) : Minimum 6 mois après le temps 2.

## ii. Tendances 2023

En 2023, **43** questionnaires de satisfaction (cf. **annexe 7**) ont été complétés par les usagers inclus (contre 29 en 2022) : **16** au temps 0, **13** au temps 1, **10** au temps 2 et **4** au temps 3. Il est important de préciser que ce ne sont pas les mêmes usagers qui ont rempli les questionnaires aux 4 moments analysés ci-dessous.

Nous pouvons déjà constater qu'un plus grand nombre de questionnaires (43) ont pu être récoltés en 2023 comparativement à 2022 (29). De ce fait, nous avons un échantillon plus grand mais ce dernier reste à considérer avec prudence.

A ce propos, il est important de mentionner qu'en 2023, une réflexion a eu lieu concernant l'analyse de ces questionnaires. En effet, les années précédentes, chaque temps de passation était analysé de manière distincte, ce qui rendait l'échantillon souvent très petit et donc, peu représentatif. De ce fait, l'idée de prendre en compte l'ensemble des questionnaires récoltés, peu importe le temps de passation, pour en tirer des statistiques nous a semblé plus judicieuse.

Comme la manière d'analyser les données récoltées a changé entre 2022 et 2023, il ne serait pas possible de faire de comparaison de résultats entre les 2 années.

Toutefois, avant d'exposer les résultats obtenus grâce aux 43 questionnaires, voici un tableau reprenant la comparaison entre l'analyse des questionnaires récoltés uniquement aux temps 0 (16), ceux des temps 1, 2 et 3 (27) et ceux tout temps confondus (43).

	T0 (16)	T1-T2-T3 (27)	TOUT (43)
« <b>Je sais que je suis inclus dans le Réseau WaB</b> »	Oui : 100%	Oui : 100%	Oui : 100%
« <b>Par rapport à l'aide apportée, je suis ...</b> »	Assez content voire très content : 93%	Assez content voire très content : 92%	Assez content voire très content : 93%
« <b>Je pense que la qualité de l'aide reçue a été ...</b> »	Bonne voire excellente : 79%	Bonne voire excellente : 85%	Bonne voire excellente : 83%
« <b>Difficultés rencontrées dans la trajectoire de soins?</b> »	Oui : 50 % Non : 50 %	Oui : 48 % Non : 52 %	Oui : 49 % Non : 51 %
« <b>Preneur d'une nouvelle trajectoire en cas d'échec?</b> »	Oui : 100 % Non : -	Oui : 85 % Non : 15 %	Oui : 91 % Non : 9 %
« <b>Déjà parlé du réseau à une connaissance?</b> »	Oui : 50 % Non : 50 %	Oui : 46 % Non : 54 %	Oui : 48 % Non : 52 %

Nous pouvons constater que quel que soit les coups de sonde effectués, les résultats obtenus sont assez similaires. Ce n'est donc pas parce que les usagers sont depuis un certain temps dans le réseau que leur satisfaction diminue.

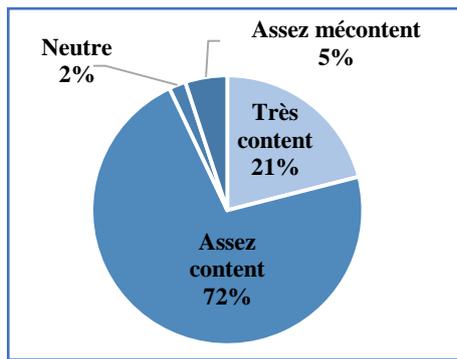
Passons à l'analyse plus détaillée de la dernière colonne du tableau ci-dessus :

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

Pour cette question, **tous les usagers interrogés ont répondu OUI** à cette question.

Notons que même si les usagers semblent au fait de leur inclusion dans le réseau, la passation de ces questionnaires de satisfaction reste l'occasion de leur rappeler 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.

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



**93% usagers sont assez contents voire très contents de l'aide apportée par le réseau.**

Voici quelques explications données :

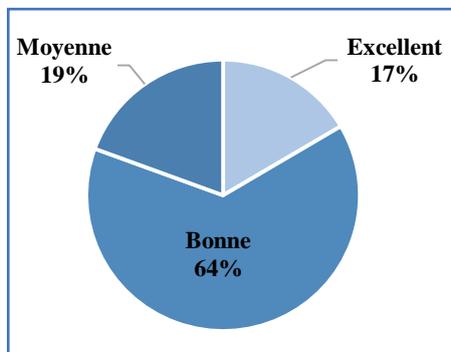
"Très content" :

- *"Ma trajectoire de soins a été favorable et je suis abstinent"*
- *"Toutes les institutions du réseau m'ont toujours aidé et donné des pistes"*

"Assez content" :

- *"La prise en charge a été rapide et il y a un large choix d'institutions"*
- *"Je me suis senti accompagné"*
- *"Dans des moments de vie compliqués, le réseau m'a dirigé vers l'une ou l'autre institution"*

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



Nous pouvons constater que **83%** des usagers ayant complété le questionnaire de satisfaction **trouvent que la qualité de l'aide reçue par le Réseau WaB est bonne voire excellente.**

Dans tous les cas, nous pouvons affirmer qu'**aucune réponse négative** n'a été donnée par les usagers.

Voici quelques commentaires explicatifs :

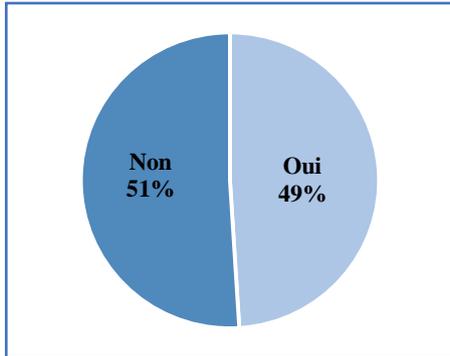
"Excellent" :

- *"J'ai toujours été bien orienté"*
- *"Je me suis retrouvé dans une situation difficile et je m'en sors"*

"Bonne" :

- *"Les différentes institutions sont complémentaires"*
- *"J'ai reçu les informations dont j'avais besoin"*
- *"Grâce au réseau, j'ai connu le centre de postcure où je me trouve actuellement"*

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



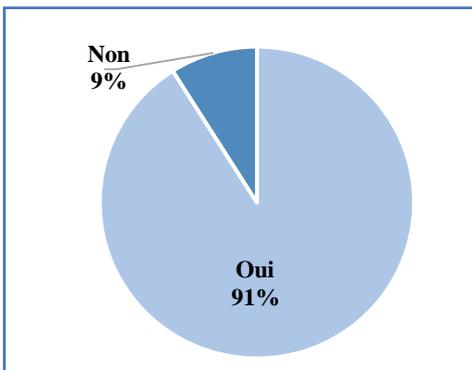
**51% des usagers ayant rempli le questionnaire affirment ne pas avoir rencontré de difficultés particulières dans leur trajectoire de soins.**

Dans tous les cas, 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 :

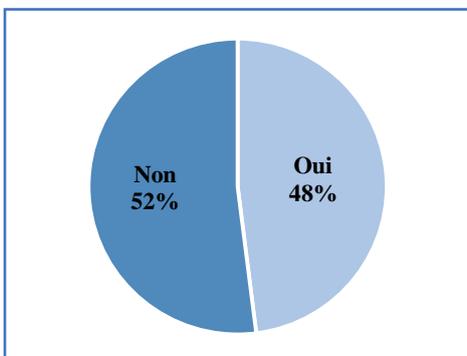
- *"Durée d'attente plutôt longue"*
- *"De mauvaises fréquentations à l'origine de rechutes"*
- *"Je suis responsable de mes difficultés"*
- *"Si j'ai la moindre distraction, je consomme"*

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



Nous observons que **91% seraient preneurs que le Réseau WaB leur propose une nouvelle trajectoire de soins en cas d'échec.**

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



Dans cette rubrique, nous constatons que dans **48% des cas, les usagers interrogés ont parlé du Réseau WaB à une connaissance.**

Voici quelques raisons invoquées :

- *"Dédramatiser le temps qu'il faut pour construire une trajectoire"*
- *"Avoir une prise en charge efficace"*
- *"Bénéficier des services proposées par le Réseau WaB"*

### iii. Conclusion

En 2023, 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. Et pour rappel, dans le but d'obtenir des résultats les plus proches de la réalité, il a été décidé d'analyser l'ensemble des données recueillies indépendamment des temps de passation.

Concernant la satisfaction des usagers inclus dans le Réseau WaB, nous pouvons mettre en évidence que les usagers évalués semblent bien au fait de leur inclusion dans le réseau. Les données 2023 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 91% des usagers questionnés seraient preneurs d'une nouvelle trajectoire de soins proposée par le réseau. Ceci prouve, à nouveau, le bien-fondé et l'intérêt du Réseau WaB.

## b. Professionnels

### i. Présentation

Il existe également plusieurs moyens de communication pour faire connaître le Réseau WaB auprès des professionnels. Tout d'abord, des événements, journées d'études et présentations dans différentes institutions sont régulièrement organisées. Il est aussi envisageable pour tout travailleur/service/institution de demander à participer en tant qu'observateur à une concertation clinique du réseau pour bien en saisir le fonctionnement. De plus, plusieurs outils ont été créés pour faciliter la communication autour du Réseau WaB : folder, guide du Réseau WaB, cadastre des institutions partenaires et un site internet ([www.reseauwab.be](http://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 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 2023, 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.

Notons encore que cette année, il a été décidé de ne plus faire compléter le questionnaire de satisfaction relatif au fonctionnement et à l'animation des comités de direction mais d'élargir la passation de ce document à l'ensemble des directions. Un nouveau questionnaire a donc vu le jour et il permet d'évaluer l'intérêt et la plus-value pour les directions/coordinations partenaires de faire partie du Réseau WaB (cf. annexe 4).

## ii. Tendances 2023

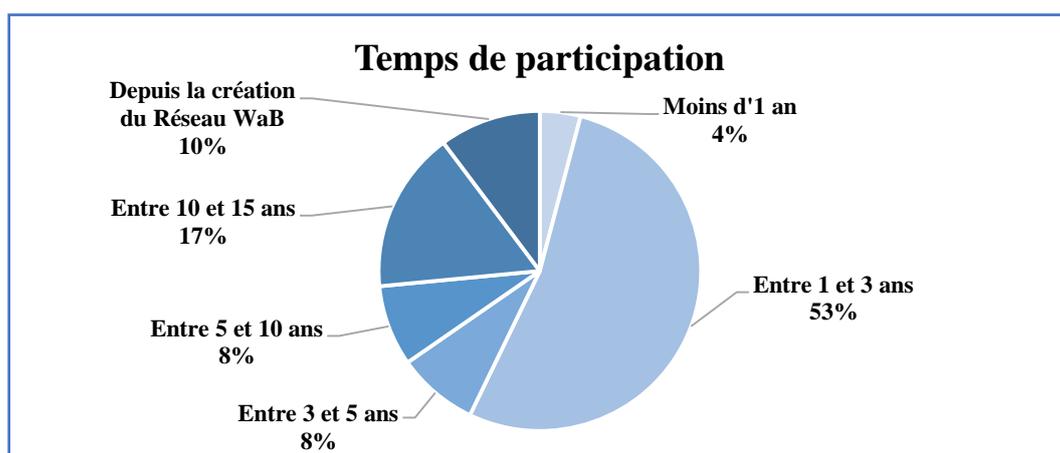
### A. Questionnaire de satisfaction relatif au fonctionnement, à l'animation des concertations cliniques mensuelles et au fonctionnement général du Réseau WaB

Pour obtenir des résultats les plus pertinents possibles, pour pouvoir remplir ce document, les référents doivent 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.

En 2023, **26 questionnaires** ont été récoltés et analysés. Notons que quelques adaptations ont été apportées au questionnaire par rapport à 2022 en fonction de la réalité du terrain.

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 :

- **56%** des référents participent aux concertations depuis **moins de 3 ans**.
- **34%** des membres du groupe de terrain sont présents depuis **plus de 5 ans**.

Relevons qu'il y a un renouvellement plus grand des référents (probablement dû à l'intégration de plusieurs nouveaux membres ainsi qu'au turn over au sein des équipes des institutions partenaires) puisqu'en 2022, la moitié des référents participaient aux concertations depuis minimum 5 ans. Toutefois, il reste encore **10% des participants** qui sont **présents depuis la création du Réseau WaB**, ce qui permet une **transmission des valeurs fondamentales du Réseau WaB**.

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	/	2	1	1	1	/	5	19%
4 à 6 réunions	1	5	/	/	/	/	6	23%
7 à 9 réunions	/	4	1	/	1	/	6	23%
10 à 12 réunions	/	3	/	1	2	3	9	35%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>4%</b>	<b>52%</b>	<b>8%</b>	<b>8%</b>	<b>16%</b>	<b>12%</b>	<b>100%</b>	

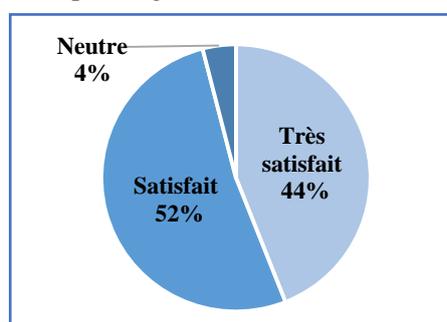
On peut constater de ce tableau que :

- **58%** des référents participent à **plus de 6 réunions** par an (contre 48% en 2022).
- **42%** des référents participent à **moins de 6 réunions** par an (contre 52% en 2022).

Nous remarquons donc qu'en 2023, les membres de groupe de terrain ont participé à plus de réunions que l'année précédente.

### Satisfaction générale :

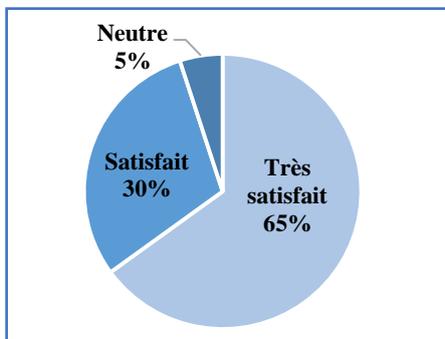
Les référents WaB ont ensuite donné une note de satisfaction générale concernant les concertations cliniques organisées en 2023.



Ces résultats sont très positifs puisque **96% des référents sont satisfaits voire très satisfaits**. Les référents WaB ont donc continué à s'appuyer sur les concertations cliniques, en place depuis 20 ans, malgré l'absence de coordination.

### 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.

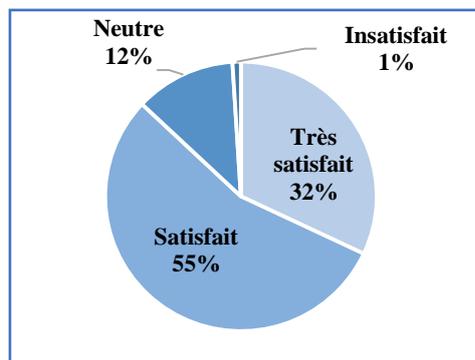


Les chiffres parlent d'eux-mêmes puisque **95%** (contre 98% en 2022) **du groupe de terrain est satisfait voire très satisfait de la manière dont les concertations cliniques ont été organisées en 2023.**

Les commentaires laissés par les référents WaB sont en général très positifs. Le pourcentage de "neutre" s'explique notamment par le fait que certains référents ont des difficultés à se libérer pour assister à la concertation clinique.

### 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.

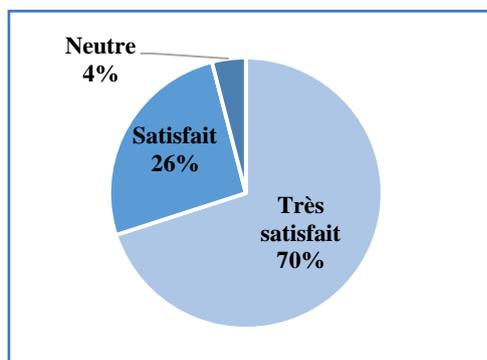


Dans cette rubrique, **87%** (contre 86% en 2022) **des membres du groupe de terrain sont satisfaits voire très satisfaits de la manière dont les concertations cliniques ont été construites en 2023.** On constate donc une stabilité entre les chiffres des deux années.

Parmi les choses qui pourraient être améliorées, ce qui revient le plus souvent est le manque de temps pour pouvoir aborder certains sujets.

### 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.

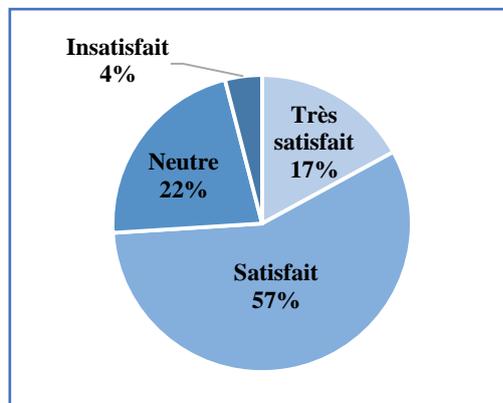


Les résultats sont également très positifs vu que **96%** (contre 97% en 2022) **du groupe de terrain est au minimum satisfait de la manière dont les concertations cliniques ont été animées en 2023.**

Tout comme en 2022, 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.

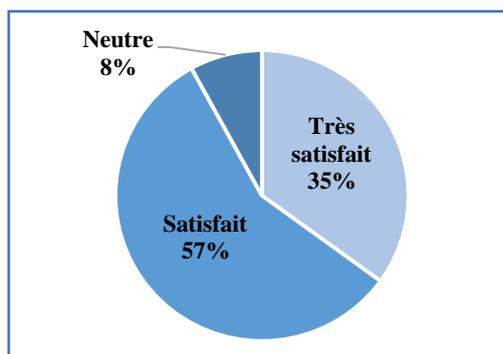


Cette année, les chiffres de cette rubrique ont augmenté par rapport à ceux observés en 2022. En effet, **74% des membres du groupe de terrain sont satisfaits voire très satisfaits** (contre 60% en 2022). On peut également relever 22% de "neutre" (contre 29% en 2021).

Dans les commentaires laissés par les référents WaB, comme en 2022, on peut essentiellement mettre avant le manque de présence de certaines institutions mais également la sous-représentation de certaines régions au sein du réseau.

### Outils nécessaires à l'inclusion :

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

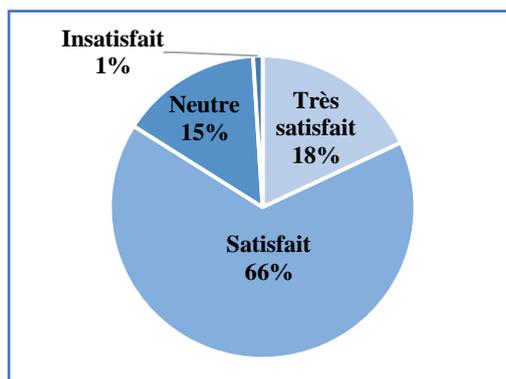


Les résultats de cette partie sont positifs puisque **92% des référents sont au minimum satisfaits des documents utilisés pour inclure un nouvel usager dans le Réseau WaB.**

Les réponses "neutres" sont en général attribuées au fait que certains référents n'ont pas 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 et à la satisfaction des référents WaB concernant le fonctionnement du réseau.

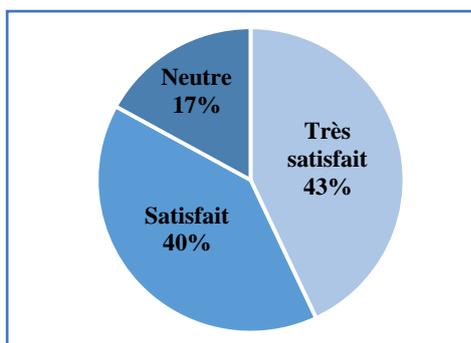


**84% des membres du groupe de terrain sont satisfaits voire très satisfaits** des outils liés à l'évaluation (contre 79% en 2022).

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 et le guide pratique.



Dans cette dernière rubrique, le **pourcentage de référents satisfaits voire très satisfaits est de 83%** (contre 84% en 2022). Nous pouvons donc relever une stabilité de la satisfaction des membres du groupe de terrain concernant ces outils.

### Retour sur les attentes de 2023 :

Il a été demandé aux membres du groupe de terrain si leurs attentes pour 2023 avaient été comblées au niveau du Réseau WaB. **Sur les 26 référents ayant répondu au questionnaire, 22 ont répondu à cette question. Et sur les 22 réponses, 21 sont positives, ce qui nous donne un résultat de 95%.**

### Attentes et actions à mettre en place en 2024 :

Dans un ultime encadré, les référents WaB ont eu l'opportunité de faire part de leurs attentes envers le réseau pour 2024. Il leur a également été demandé ce qu'il serait nécessaire, selon eux, de mettre en place pour continuer à développer le Réseau WaB.

Concernant leurs **attentes pour 2024**, celle qui est le plus souvent mise en avant est :

- Plus d'échanges de bonnes pratiques et de vignettes cliniques.
- Continuer la réflexion autour de nouveaux partenaires (lieux de sevrage, IHP, région liégeoise).
- Remise en place de la base de données et du site internet.
- Renforcement des liens du réseau (formations, immersions).
- Visite de la salle de consommation à moindre risque "Gate".

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 2024.

#### B. Questionnaire de satisfaction permettant d'évaluer l'intérêt et la plus-value pour les directions/coordinations partenaires de faire partie du Réseau WaB

Sur les 24 institutions du Réseau WaB, 15 ont renvoyé le questionnaire complété. Ce dernier était composé de 2 questions :

La première était : *"Y a-t-il, selon vous, une (des) plus-value(s) pour votre institution de détacher un ou plusieurs membres de votre équipe pour assister aux concertations cliniques du Réseau WaB?"*

Les **réponses** ont été **positives à 100%**. Au niveau des justifications de ce pourcentage, nous retrouvons une meilleure connaissance du réseau et des institutions le composant, un enrichissement des pratiques professionnelles, un partage d'expérience, une réflexion autour du parcours de l'utilisateur, une amélioration de la prise en charge des usagers, faire connaître sa propre structure, la mise en place de collaboration et faciliter les orientations.

La deuxième question était : "Y a-t-il, selon vous, un retour d'investissement suite à la participation d'un ou plusieurs membres de votre institution aux concertations cliniques du Réseau WaB?"

Là aussi, les **réponses** ont été **positives** à **100%**. Concernant les commentaires laissés, nous pouvons retenir la formation du référent à un autre regard, la maîtrise de l'expertise concernant la situation des usagers, des trajectoires de soins innovantes, un partage des informations du réseau en équipe, un contact direct et une connaissance des référents, la création de liens interprofessionnels de confiance, une meilleure fluidité dans la prise en charge des usagers.

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

**22 personnes** ont participé, en tant qu'invités, aux concertations cliniques du Réseau WaB durant l'année 2023.

**18 questionnaires** ont été **récoltés**. Ceux-ci proviennent de **8 institutions partenaires du Réseau WaB** à savoir Macadam (1), les Hautes Fagnes (2), le CP Saint-Bernard (2), le Foyer George Motte (1), l'Ilot (2), Trempline (1), l'Orée (3) et Transit (1). Et de **3 services externes** au Réseau WaB à savoir le Domaine (2), l'Equipe mobile Pléiade Sud (1) et le Centre Zéphyr (2).

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

- 100% sont été satisfaites de l'accueil reçu.
- 100% ont été satisfaites de l'organisation générale de la concertation clinique.
- 100% ont été satisfaites du déroulement général de la journée.
- 100% ont été satisfaites des informations et documents reçus.
- 94% ont été satisfaites de l'animation de la concertation clinique.
- 100% pensent que leurs attentes ont été comblées. En effet, **l'observation d'une concertation clinique permet**, selon eux, de :
  - Rencontrer les référents des institutions membres et créer du lien.
  - Comprendre l'organisation et le fonctionnement du réseau.
  - Voir ce que le réseau peut apporter à l'utilisateur.
  - Observer la collaboration entre les services.

Parmi les quelques commentaires laissés, une **proposition** a été émise à savoir de distribuer en début de concertation une liste des institutions du Réseau WaB et de leurs spécificités.

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 2023, 8 immersions ont été effectuées dans les institutions partenaires du Réseau WaB par des référents WaB mais aussi par leurs collègues.

Les 8 personnes ayant réalisé une immersion en 2023 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)	Transit (Bruxelles) → 2
	Phénix (Namur) → 2
	Revivo (Dave) → 2
L'Orée (Bruxelles)	Transit (Bruxelles) → 1
	Solbosch (Bruxelles) → 1

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

- 100% 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.
- 94% ont été satisfaites de l'organisation de l'immersion.
- 100% ont estimé que l'immersion a répondu à leurs attentes.

Pour terminer, voici quelques exemples de **points positifs** mis en avant par les travailleurs ayant participé à une immersion suite à leur expérience :

- Participation à la vie de l'institution : groupe de parole, réunion clinique,...
- Disponibilité pour répondre aux questions.
- Très bon accueil par les travailleurs et les bénéficiaires.

### iii. Conclusion

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, un renouvellement du groupe de terrain est à constater mais il reste toutefois un certain nombre de référents présents depuis la création du réseau, ce qui assure la transmission des valeurs fondamentales. Pour ce qui est des attentes mises en avant par le groupe de terrain, il est évident qu'il en sera tenu compte lors de la mise en place du plan d'actions 2024.

Concernant le questionnaire de satisfaction permettant d'évaluer l'intérêt et la plus-value pour les directions/coordinations partenaires de faire partie du Réseau WaB remplaçant celui relatif au fonctionnement des comités de direction, le retour des directions/coordinations nous permette de mettre en avant que le Réseau WaB apporte une plus-value dans différents registres comme mis en avant dans les commentaires laissés dans les questionnaires complétés (cf. analyse).

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'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<sup>ère</sup> partie "**Présentation préalable du réseau**").

La **coordination** actuelle est en place depuis décembre 2023, un changement a donc récemment eu lieu. 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, un rapport d'évaluation 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 2023

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 Trempoline, afin de faciliter l'accès aux référents WaB, devait être finalisée mais le projet a pris 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.

Pour terminer, en ce qui concerne la **visibilité du réseau**, celle-ci semble ne plus à prouver malgré le contexte particulier de cette année (absence de coordination). En effet, courant 2023, plusieurs institutions/services ont pris contact avec le réseau pour demander à le rejoindre en tant que membre ; venir observer une concertation clinique ; échanger autour du travail réalisé au sein de celui-ci.

Concernant ce dernier point à savoir les discussions autour du travail effectué par le Réseau WaB, précisons qu'il peut y avoir des échanges formels mais également informels. C'est le cas notamment quand un référent WaB explique le fonctionnement du réseau à un usager en vue d'une éventuelle inclusion mais également lorsque les partenaires parlent du réseau autour d'eux, à d'autres travailleurs.

### c. Conclusion

En conclusion, nous pouvons affirmer que pour 2023, l'organisation et le fonctionnement du Réseau WaB ont permis de :

- répondre à un maximum d'objectifs opérationnels du réseau malgré la situation liée à la coordination ;
- obtenir des résultats permettant la rédaction d'un rapport d'évaluation ainsi que celle d'un rapport d'activités 2023.

Par contre, la visibilité du réseau a toutefois en partie été mise à mal par le non accès au site internet et il est difficilement concevable que cette situation perdure dans le temps.

Nous pouvons encore 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.

## 5. 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 2023

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 2023**, la Région Wallonne a octroyé un subside de 74.300€ tandis que la Région Bruxelloise (safe.brussels) a octroyé un subside de 42.456€. Ces montants forment un total de **116.756€ pour la mise en place du Réseau WaB en 2023**.

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

Grâce aux subventions allouées au Réseau WaB, celui-ci atteint généralement les objectifs annuels fixés et montre une bonne gestion de ses subsides.

Toutefois, concernant plus particulièrement le poste de coordination, certaines problématiques peuvent être rencontrées comme la subvention wallonne est non pérenne. Comme nous avons pu le constater cette année, cela peut avoir des conséquences sur le fonctionnement du réseau alors que ce dernier est en place depuis plus de 20 ans et qu'il a toujours été évalué de manière positive.

A l'instar d'autres réseaux, il est nécessaire pour WaB d'avoir une coordination en place via un subside pérenne et si possible, dans un cadre agréé.

# **5<sup>ème</sup> partie : Conclusion** **générale**

Ce rapport d'évaluation 2023 est un **outil intéressant et indispensable** permettant d'évaluer le travail effectué par le Réseau WaB au travers de cinq indicateurs.

Nous constatons que les **missions du réseau ont été maintenues le plus possible** malgré l'absence de coordination pendant plusieurs mois.

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**.

Pour ce qui est des **usagers, 90% 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**, à travers les différents questionnaires complétés pour cette partie, **l'ensemble des ceux-ci** (groupe de terrain, directions, invités, ...) semble **satisfait** du travail effectué par le réseau. Des améliorations sont toujours possibles et le Réseau WaB y sera attentif dans le futur.

Pour les années à venir, l'objectif est d'abord de **pérenniser ce qui fonctionne** correctement avec une **plus-value dans différents registres depuis 20 ans**. De plus, il est évident qu'une **réflexion continue** est toujours en cours avec le groupe de terrain et le comité de pilotage sur ce qui pourrait être mis en place ou modifié au niveau de l'évaluation. Ça a notamment été le cas cette année pour ce qui est de la manière d'analyser certaines données en fonction de l'échantillon recueilli.

Notons encore 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**. Le travail effectué actuellement est très utile car il permet de **mettre en avant la réalité du terrain**.

Pour terminer, nous voudrions, une fois encore, mettre en avant que les **répercussions** qui ont pu être constatées suite à l'**absence de coordination** pendant plusieurs mois. Même si la chargée de missions et le groupe de terrain ont pris le relais pendant cette période pour organiser les concertations cliniques, cette situation ne pourrait se répéter car cela a de **réels impacts** notamment en termes de visibilité (plus de présentation extérieure ni d'accès au site internet par exemple). De plus, il semble difficile de continuer à maintenir les objectifs du réseau s'il n'y a pas de personne ressource pour le représenter.

Le Réseau WaB fonctionne depuis 20 ans et continue à avoir **énormément de sens**. Toutefois, le renouvellement du financement wallon et la **pérennisation du subside** restent une **attente centrale** du groupe de terrain et du comité de direction.

# 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](https://eurotox.org/wp/wp-content/uploads/Eurotox-TB-2018-Bruxelles_4tma.pdf)

**ANNEXES**  
**DU RAPPORT D'ÉVALUATION 2023**  
**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 portant sur l'intérêt pour les directions/coordinations de faire partie du Réseau WaB .....	18
5.	Questionnaire de satisfaction suite à une participation à la concertation clinique en tant qu'invité.....	21
6.	Questionnaire de satisfaction post-immersion interinstitutionnelle via le Réseau WaB.....	25
7.	Questionnaire de satisfaction des usagers inclus.....	28
8.	Questionnaire d'évaluation, entre professionnels concernés, de l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soins des usagers inclus dans le réseau .....	31

# **1. Processus évaluatif du Réseau** **WaB**

### Charte éthique de l'évaluation

Outil/Démarche	Auprès de qui ?	Sur quoi ?	Quelle question ?	Dans quel but ?
<b>Charte éthique de l'évaluation</b>	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"> <li>- Examiner les questionnements éthiques émergeant du processus d'évaluation.</li> <li>- Veiller au respect des règles déontologiques et des droits des usagers inclus dans le Réseau WaB.</li> </ul>	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 ?
<b>Questionnaire de satisfaction concernant le fonctionnement du Réseau WaB</b>	Les référents WaB.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fonctionnement et animation des concertations cliniques.</li> <li>- Fonctionnement général et outils du Réseau WaB.</li> </ul>	Satisfaction globale des référents WaB sur la manière dont se déroulent les concertations cliniques ainsi que sur le fonctionnement général, les outils et les actions mises en place par le Réseau WaB.	Adapter le fonctionnement général du Réseau WaB et l'animation des concertations cliniques.

<b>Outil/Démarche</b>	<b>Auprès de qui ?</b>	<b>Sur quoi ?</b>	<b>Quelle question ?</b>	<b>Dans quel but ?</b>
<b>Questionnaire concernant la non-participation aux concertations cliniques</b>	Les référents WaB ayant peu ou pas participé aux concertations cliniques mensuelles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motifs d'absence.</li> <li>- Motivations à y participer dans le futur.</li> </ul>	Connaître les raisons des absences répétées.	Augmenter le nombre de partenaires présents lors des concertations mensuelles.
<b>Questionnaire de satisfaction portant sur l'intérêt pour les directions de faire partie du Réseau WaB</b>	Les directions ou coordinations des institutions membres du Réseau WaB	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plus-value(s) de détacher des travailleurs pour assister aux concertations cliniques mensuelles.</li> <li>- Retour d'investissement suite à la participation de travailleurs aux concertations cliniques mensuelles.</li> </ul>	Satisfaction de faire participer des travailleurs de l'institution aux concertations cliniques mensuelles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenir compte des attentes et essayer d'y répondre.</li> <li>- Adapter le fonctionnement des concertations cliniques du Réseau WaB.</li> <li>- Continuer à développer le Réseau WaB.</li> </ul>
<b>Questionnaire de satisfaction des participants en tant qu'invités à une concertation clinique</b>	Toute personne participant en tant qu'invité à une concertation clinique mensuelle du Réseau WaB.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil réservé par les référents WaB.</li> <li>- Organisation et déroulement de la concertation clinique.</li> <li>- Animation de la concertation clinique.</li> </ul>	Satisfaction globale des invités sur la manière dont se déroulent les concertations cliniques.	Adapter le fonctionnement des concertations cliniques du Réseau WaB.
<b>Questionnaire de satisfaction post-immersion</b>	Les référents WaB ou leurs collègues qui vont en immersion au sein des institutions partenaires du Réseau WaB.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction quant à l'accueil reçu par les professionnels et les usagers.</li> <li>- Respect du statut de professionnel.</li> <li>- Réponses quant aux documents / informations attendus.</li> <li>- Satisfaction quant à l'organisation de l'immersion.</li> <li>- Attentes rencontrées ou non.</li> </ul>	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 ?
<b>Questionnaire de satisfaction concernant un événement organisé par le Réseau WaB</b>	Toute personne participant à l'événement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attentes précédant l'événement.</li> <li>- Objectifs annoncés au début de l'événement.</li> <li>- Satisfaction quant au contenu proposé.</li> <li>- Satisfaction quant à l'organisation générale de l'événement.</li> </ul>	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 ?
<b>Questionnaire de satisfaction par rapport au Réseau WaB</b>	Les usagers inclus dans le Réseau WaB.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance ou non de l'inclusion dans le Réseau WaB.</li> <li>- Qualité de l'aide reçue dans le Réseau WaB.</li> <li>- Satisfaction par rapport à l'aide apportée par le Réseau WaB.</li> <li>- Preneur ou non d'une nouvelle trajectoire de soins via le Réseau WaB en cas d'échec.</li> <li>- Partage autour du Réseau WaB avec leur entourage.</li> </ul>	Satisfaction globale des usagers inclus dans le Réseau WaB par rapport à celui-ci.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Adapter les prises en charge personnelles des usagers inclus au sein du Réseau WaB</li> <li>2) Adapter les trajets de soins mis en place lors des concertations entre les partenaires du réseau.</li> </ul>

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

<b>Outil/Démarche</b>	<b>Auprès de qui ?</b>	<b>Sur quoi ?</b>	<b>Quelle question ?</b>	<b>Dans quel but ?</b>
<p><b>Evaluation, entre professionnels concernés, de l'impact du Réseau WaB sur la trajectoire de soins de l'utilisateur inclus</b></p>	<p>Les référents WaB concernés par la trajectoire de soins des usagers (différents pour chaque évaluation).</p>	<p>Capacité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'autonomie.</li> <li>- D'insertion.</li> <li>- D'abstinence de l'utilisateur inclus dans le Réseau WaB.</li> </ul>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adapter les pratiques utilisées lors des concertations entre les partenaires du réseau.</li> <li>- Dégager des bonnes pratiques mises en œuvre dans l'élaboration des trajectoires de soins.</li> <li>- Prendre un temps d'arrêt pour évaluer le parcours de l'utilisateur et réfléchir aux actions qui peuvent être mises en place.</li> </ul>

## **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 subsidiants, 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 safe.brussels (anciennement 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 subsidiants. 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 subsidiants. 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 :

**Aurélie JOUFFROY, coordinatrice du Réseau WaB**

Par téléphone : +32 497 49 28 78

Par mail : [info@reseauwab.be](mailto:info@reseauwab.be)

Par courrier au siège d'activité : ASBL Phénix. Chaussée de Dinant 19-21, 5000 NAMUR.

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](mailto:emmanuelle.manderlier@reseauwab.be)

Par courrier au siège social et d'activité :

ASBL Transit. Rue Stephenson 96, 1000 BRUXELLES.

Site Internet : [www.reseauwab.be](http://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](mailto: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](mailto:email@transitasbl.be)

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



## **QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2023 :** **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 2023?**

- 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 2023***

**De manière générale, êtes-vous satisfait des concertations cliniques 2023 ?**

1    2    3    4    5

### **Organisation des concertations cliniques 2023**

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 2023**

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

1    2    3    4    5

Le temps imparti aux différentes catégories

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 :

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

### Animation des concertations cliniques 2023

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 :

### **Fonctionnement et outils du Réseau WaB**

#### Fonctionnement du Réseau WaB

La répartition des membres du Réseau WaB  
(géographiquement et selon le type d'institution) 1 2 3 4 5

La présence des membres lors des concertations cliniques 1 2 3 4 5

L'implication des membres lors des concertations cliniques 1 2 3 4 5

Expliquez vos réponses :

#### Outils nécessaires à l'inclusion

Le consentement informé 1 2 3 4 5

La fiche d'inclusion 1 2 3 4 5

Expliquez vos réponses :

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

### Outils nécessaires à l'évaluation

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

1 2 3 4 5

Le questionnaire d'évaluation, 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 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

Expliquez vos réponses :

***Retour sur les attentes pour 2023***

**De manière générale, vos attentes exprimées pour 2023 ont-elles été comblées ?**

**OUI - NON**

*Expliquez votre réponse :*

***Attentes pour 2024***

**Avez-vous des attentes particulières envers le Réseau WaB pour 2024 ?**

**OUI - NON**

*Expliquez votre réponse :*

***Selon vous, que serait-il nécessaire de mettre en place en 2024 pour continuer à développer le Réseau WaB ?***

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

**4. Questionnaire de satisfaction  
portant sur l'intérêt pour les  
directions/coordinations de faire  
partie du Réseau WaB**



## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

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 directions ou coordinations des institutions membres 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.

Nous vous remercions d'avance pour votre contribution à l'évaluation du Réseau WaB en remplissant ce questionnaire.

**Date :** .....

**Nom – Prénom :** .....

**Institution /service :** .....

**Fonction :** .....

**Y a-t-il, selon vous, une (des) plus-value(s) pour votre institution de détacher un ou plusieurs membres de votre équipe pour assister aux concertations cliniques mensuelles du Réseau WaB ?**

**OUI – NON**

**Si oui, quelles sont-elles?**

**Y a-t-il, selon vous, un retour d'investissement suite à la participation d'un ou plusieurs membres de votre institution aux concertations cliniques mensuelles du Réseau WaB ?**

**OUI – NON**

**Si oui, lequel?**

**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 :

Aurélie JOUFFROY, coordinatrice du Réseau WaB (0497/49.28.78 - [info@reseauwab.be](mailto:info@reseauwab.be))

Emmanuelle MANDERLIER, chargée de missions pour le Réseau WaB (0499/90.62.55 –  
[emmanuelle.manderlier@reseauwab.be](mailto: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 :** .....

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

Aurélie JOUFFROY, coordinatrice du Réseau WaB :  
0497/49.28.78 - [info@reseauwab.be](mailto:info@reseauwab.be)

Emmanuelle MANDERLIER, chargée de missions pour le Réseau WaB :  
0499/90.62.55 - [emmanuelle.manderlier@reseauwab.be](mailto:emmanuelle.manderlier@reseauwab.be)



**AViQ**  
Agence pour une Vie de Qualité  
Familles Santé Handicap



RÉGION DE  
BRUXELLES-  
CAPITALE  
BRUSSELS  
HOOFDSTEDELIJK  
GEWEST

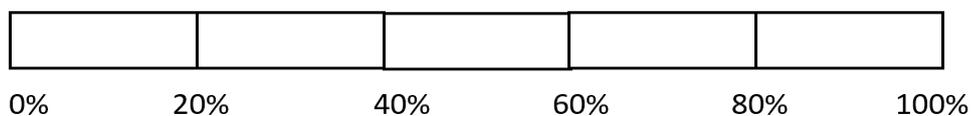
1. Sur l'échelle suivante, situez la capacité actuelle :

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



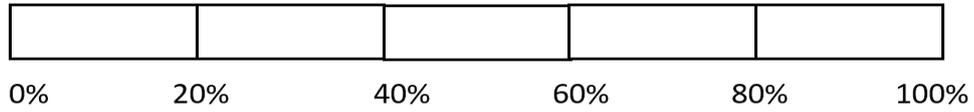
Expliquez :

- 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, quel est le stade motivationnel dans lequel se trouve actuellement l'utilisateur?**

- 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. Dénier
- 

**Expliquez :**

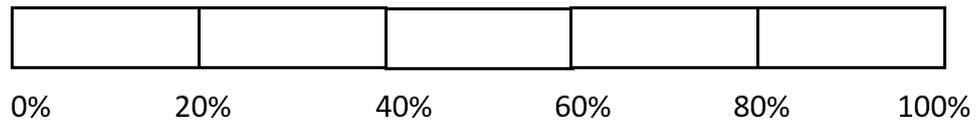
**3. Selon-vous, le travail effectué par le Réseau WaB a eu, sur les catégories suivantes, un impact :**

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

---

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

**4. 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 ?**