



Réseau BITUME :

Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers
Marginalisés et/ou Exclus

Brussels netwerk van eerstelijnsinterventie voor
gemarginaliseerde en/of uitgesloten gebruikers

Rapport d'activités 2024

Gestionnaire pour le collectif :

Emmanuelle MANDERLIER (coordinatrice)

0499/90.62.55

reseaubitumebxl@gmail.com

Siège social : Transit Asbl - rue Stephenson 96, 1000 Bruxelles



Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de safe.brussels

Table des matières

Introduction	4
Présentation du Réseau BITUME	5
1. Historique	5
2. Description du projet	6
a. Définition	6
b. Le public cible.....	7
c. Les objectifs.....	7
d. Le cadre théorique.....	7
e. Les particularités	8
3. Institutions partenaires	9
4. Entités composant le Réseau BITUME	10
a. Organigramme.....	10
b. Le groupe de terrain.....	10
c. Le comité de direction	11
d. La coordination.....	11
5. Cadre théorique et déontologique - Les outils	12
6. La gestion administrative et financière	14
7. Activités menées par le Réseau BITUME	14
a. Les concertations de terrain	14
b. Les concertations extraordinaires.....	21
c. Les immersions inter-institutionnelles.....	21
8. Evaluation des données relatives aux usagers selon la fiche d'inclusion	22
a. Evaluation du profil socio-administratif	22
b. Evaluation du profil de consommation, traitement médical et suivi psychologique	26
c. Evaluation du profil judiciaire	27
d. Evaluation des motifs d'inclusion.....	28
e. Parcours de l'utilisateur en termes d'orientation	29
9. Questionnaire de satisfaction du groupe de terrain	30
10. Témoignages du groupe de terrain	31
11. Perspectives d'avenir	33
Conclusion	Erreur ! Signet non défini.

Annexes	37
Annexe 1 : Document de présentation	37
Annexe 2 : Consentement informé.....	44
Annexe 3 : Fiche d'inclusion.....	49
Annexe 4 : Mandat de participation	59
Annexe 5 : Charte éthique de partenariat.....	61
Annexe 6 : Règlement d'Ordre Intérieur	65
Annexe 7 : Document "Participation à une concertation d'un autre travailleur d'une institution membre autre que celui/ceux désigné(s) par le mandat de participation"	68
Annexe 8 : Document "Participation à une concertation d'une personne extérieure aux institutions membres"	70
Annexe 9 : Questionnaire de satisfaction sur le fonctionnement et l'animation des concertations cliniques.....	73
Annexe 10 : Accord de collaboration.....	78
Annexe 11 : Le document "Critères et procédure d'adhésion au Réseau BITUME"	83
Annexe 12 : Consentement informé pour les usagers inclus dans le Réseau BITUME et le Réseau WaB.....	85
Annexe 13 : Le document "RGPD"	90
Annexe 14 : Guide de l'inclusion.....	95

Introduction

En 2014, une réflexion a émergé sur la création d'un réseau d'institutions facilitant les trajectoires d'accompagnement et de prise en charge des personnes en grande précarité. En effet, le constat suivant a été posé : malgré la multitude de services existants en région bruxelloise, certaines personnes sans-abris, cumulant souvent plusieurs problématiques, se retrouvent dans une situation d'errance récurrente.

A cette même époque, le Réseau WaB¹ (Wallonie Bruxelles), réseau actif en matière d'assuétudes, en place depuis une dizaine d'années, était dans une démarche de transposition de son modèle de fonctionnement.

De ce fait, des travailleurs des Asbl Transit, Source et Samusocial, ont vu une opportunité de mettre en place un réseau semblable au modèle WaB mais dans le domaine de la précarité en région bruxelloise.

En effet, une collaboration entre ces services préexistait et une relation de confiance optimale était bien présente. De plus, ces institutions partageaient la même sensibilité concernant la plus-value du travail en réseau et une filiation de deux de celles-ci (les Asbl Transit et Source) avec le Réseau WaB était déjà établie.

C'est donc dans ce contexte qu'est né le Réseau BITUME, Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés et/ou Exclus.

Comme le Réseau BITUME est une transposition du Réseau WaB, la manière de fonctionner, les outils et le rapport d'activités sont inspirés de ce qui existe pour ce dernier. Depuis sa création, une réelle collaboration existe entre les coordinations des deux réseaux, ce qui facilite le développement du Réseau BITUME.

Dans ce rapport pour l'année 2024, nous commencerons avec un historique du Réseau BITUME et une description du projet. Ensuite, nous analyserons ses institutions partenaires, son organigramme ainsi que son cadre théorique et déontologique. Nous détaillerons alors la manière dont se déroule une concertation de terrain, nous aborderons les concertations extraordinaires, nous étudierons les données statistiques recueillies depuis la création du réseau et la satisfaction des référents BITUME grâce à la passation d'un questionnaire. Nous terminerons par la mise en lumière du groupe de terrain de la plus-value apportée par le réseau ainsi que par les perspectives d'avenir.

¹ www.reseauwab.be

Présentation du Réseau BITUME

1. Historique

Fin 2014, les premières réflexions sur la création d'un réseau d'institutions de première ligne travaillant dans le secteur sans-abri émergent. Celles-ci proviennent de trois travailleurs de trois institutions distinctes à savoir :

- Kris Meurant, anciennement Coordinateur social – Transit
- Yaël Abdissi, anciennement Coordinateur social – Source, maison d'accueil 'la Rive'
- Bruno Rochet, anciennement Chargé de Mission Urgences Sociales – Samusocial

Suite à la possibilité de transposer le modèle du Réseau WaB, et vu que Transit et Source font déjà partie de celui-ci, le Samusocial participe à une concertation clinique WaB en janvier 2015. Le but est de pouvoir se positionner sur le fait de reprendre la manière de fonctionner de ce réseau pour le transposer au secteur sans-abri en région bruxelloise.

Cette expérience est concluante et il est donc décidé de commencer des groupes de travail avec les représentants des trois institutions à la base de ce projet. Le comité de coordination BITUME se met alors en place, soutenu par la coordinatrice de l'époque du Réseau WaB.

Ensuite, vient la phase de conceptualisation et de construction du projet. Celle-ci comprend :

- La définition du public cible et des objectifs ;
- L'évaluation de la faisabilité ;
- Les négociations intra-institutionnelles ;
- La délimitation des bases et des contours du projet ;
- La transposition et l'adaptation des outils et des concepts clés du Réseau WaB ;
- La construction du cadre méthodologique et déontologique.

Cette étape se fait également avec un réel coaching de la coordination du Réseau WaB de l'époque.

Pour terminer, il a été nécessaire de définir la fréquence des réunions et les modalités du Réseau BITUME ainsi que d'identifier les potentiels partenaires.

L'ouverture aux premiers membres s'est faite début 2016.

2. Description du projet

a. Définition

Le Réseau BITUME, **Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus**, existe donc **depuis 2015** et établit un réseau d'intervenants psycho-médico-sociaux actifs sur la région bruxelloise dans l'objectif de **définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge pour personnes sans-abri**². Ce réseau s'adresse particulièrement aux usagers présentant une problématique complexe et/ou chronique ou une combinaison de celles-ci (telles que assuétudes, troubles psychiatriques, etc.).

La trajectoire d'accompagnement se construit autour de l'utilisateur et de sa demande et entre les différents services d'aide représentés par les partenaires du projet. Les différents membres constituent ainsi un réseau de concertation, d'action, d'analyse de problématiques et d'intervention transversale de terrain.

La trajectoire d'accompagnement est co-construite sur base volontaire et de façon concertée entre le réseau et l'utilisateur. Le bénéficiaire s'inscrit en tant qu'acteur principal au sein de ce processus, néanmoins il est absent physiquement de ces concertations. Dans un cadre déontologique strict – et notamment sous le couvert du secret professionnel partagé – le réseau cherche à dynamiser de la façon la plus pertinente, inédite et efficace (et dans les limites du possible) le projet d'accompagnement de l'utilisateur.

Ce dispositif, pour rappel issu d'une transposition du Réseau WaB, constitue une approche innovante dans le paysage des outils et services d'aide aux publics victimes d'exclusions sociales aiguës. En effet, le Réseau BITUME fonctionne de façon intégrée, le réseau étant préexistant. Les bénéficiaires y sont inclus au fur et à mesure, ce qui permet (dans un fonctionnement optimal) de travailler de manière pragmatique un grand nombre de situations lors d'une même réunion. Cette approche se différencie donc des modèles "classiques" de concertation réseau (qui se construisent principalement autour de situations individuelles sur lesquelles viennent ensuite se greffer différents intervenants) et de type "interventions" (qui traitent parallèlement plusieurs situations différentes, mais uniquement de manière théorique).

Ce mode de collaboration a été créé par et pour des travailleurs de terrain, c'est ce qu'on appelle l'approche "bottom-up".

² Pour plus d'informations sur la notion de sans-abri : cf. Ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri du 14 juin 2018, Chapitre 1^{er}, Article 2, 1^o
http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=2018061424

b. Le public cible

Le Réseau BITUME s'adresse à **toute personne majeure, précarisée, marginalisée et/ou exclue, en errance (institutionnelle, psychologique, familiale, ...)** et fréquentant le secteur **sans-abri bruxellois**.

Cet outil cible **particulièrement les personnes avec lesquelles le travail d'accompagnement peut être plus "complexe"** du fait d'une **série de problématiques** (précarité, assuétudes, santé mentale, justice, santé physique, ...) **persistantes et souvent cumulées** (principe de bas seuil) qui ne répondent pas, ou plus, aux critères classiques du secteur.

Le bénéficiaire s'inscrit donc dans le projet sur base volontaire. La demande peut se présenter de manière explicite, ambivalente et/ou implicite.

La motivation au changement du bénéficiaire est donc une question importante mais ce n'est pas une condition sine qua non pour que celui-ci soit intégré au projet.

c. Les objectifs

Les objectifs concrets d'un tel réseau peuvent être de plusieurs natures mais ont pour dénominateur commun l'**amélioration de la qualité de vie** du public cible.

Dans une logique de "bas seuil", le principe est avant tout d'**endiguer l'errance de la personne**.

Il peut s'agir, par exemple, d'une entrée en logement, d'une admission en maison d'accueil ou en milieu hospitalier, de "se poser quelques temps" dans une structure de première ligne ou simplement de l'établissement d'un lien de confiance avec un partenaire du Réseau BITUME.

Dans tous les cas, l'idéal est d'apporter une réponse globale, adaptée à chaque situation et d'éviter notamment le "shopping institutionnel", la rupture de suivi ou l'épuisement de la personne et/ou de son propre réseau.

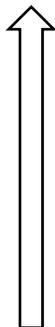
Il faut toutefois noter que le Réseau BITUME a pour objet de construire et/ou d'optimiser le réseau d'intervenants et non de constituer un passe-droit pour les bénéficiaires.

d. Le cadre théorique

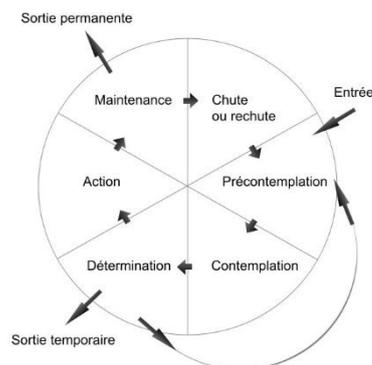
Le cadre théorique du présent projet se base, par principe de transposition, sur celui du Réseau WaB. Les rencontres du Réseau BITUME sont organisées selon l'approche en systèmes intégrés (ISA, Integrated System Approach) de Georges De Leon. L'approche ISA vise à construire un réseau de services de soins qui a pour finalité le développement et le rétablissement complet de la personne toxicomane. Ceci se base sur le processus de changement continu développé par Prochaska & DiClemente ("process of change") afin de créer des objectifs intermédiaires adaptés au cheminement personnel de chaque usager de drogue(s).

Approche en systèmes intégrés (De Leon)³

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. Déné



Processus de changement continu (Prochaska & Di Clemente)⁴



e. Les particularités

Le Réseau BITUME possède toute une série de particularités qui peuvent être énumérées comme suit :

- Optimisation du travail en réseau avec les personnes marginalisées ;
- Transposition du modèle WaB ;
- Approche globale (psycho-médico-sociale) ;
- Principe de "bas seuil" d'accès ;
- Amélioration de la qualité de prise en charge ;
- Augmentation de la réactivité/souplesse de "prise en charge" ;
- Activation/renforcement de la continuité de suivi ;
- Action à temporalité variable (de l' "urgence sociale" à la "stabilisation/réinsertion") ;
- Mise en place de trajectoires d'orientation inédites et originales ;
- Recherche de l'autonomisation des personnes ;
- Limitation des orientations inadéquates ;
- Identification des facteurs d'échec et de chronicisation des problématiques ;
- Prévention du shopping institutionnel et de l'épuisement des services ;
- Dépassement de certains "blocages" (inter-)institutionnels ;
- Renforcement de la connaissance mutuelle des membres du secteur ;
- Complémentarité par rapport aux autres services et projets existants.

³ Les étapes du changement de Georges De Leon, <https://slideplayer.fr/slide/1324092/>

⁴ Modèle transthéorique « process of change » de Prochaska & Di Clémente, <https://intervenir-addictions.fr/intervenir/le-cercle-de-prochaska-et-di-clemente/>

3. Institutions partenaires

Urgences Sociales	Samusocial (Poincaré - Louiza - Maraude)
Centre d'hébergement médicalisé	Samusocial (Prince de Liège)
Centre de crise et d'hébergement / Travail de rue pour usagers de drogues	Transit
Travail de rue	Les éducateurs de Rue de Saint-Gilles
	Infirmiers de rue (pôles rue et logement)
Services ambulatoires / centres de jour	La Rencontre (Source)
	Syner'Santé
	Aire de Rien
	Circé (Ilot)
Maisons d'accueil pour hommes	Foyer Georges Motte
	Maison d'accueil les Petits Riens
	La Rive (Source)
	Home Baudouin
	Ilot 38
Maisons d'accueil pour femmes	Porte Ouverte
	Home du Pré
	Accueil Montfort
	L'Escale
Structures hospitalières / psychiatriques	CHU Saint-Pierre (urgences)
	Clinique Sans Souci
	I.P.I. Valisana (Sanatia)
	CHU Brugmann (psychiatrie)

Parmi ces partenaires, on retrouve les 3 institutions fondatrices du Réseau BITUME à savoir Transit (les référents du centre de crise et d'hébergement étant accompagnés, depuis octobre 2019, par un représentant de l'équipe des éducateurs de rue), Source (la Rive et la Rencontre) et le Samusocial (Poincaré, Prince de Liège, Louiza et depuis juillet 2024, la Maraude).

En plus des membres fondateurs, certaines institutions ont intégré le Réseau BITUME dès sa mise en place. Il s'agit de la maison d'accueil les Petits Riens, Syner'Santé et le Foyer Georges Motte.

Les autres partenaires ont rejoint le réseau petit à petit : Porte Ouverte en mai 2017, l'hôpital Saint-Pierre en juin 2018, le Home Baudouin en octobre 2018, les éducateurs de rue de Saint-Gilles en avril 2019, les Infirmiers de Rue en juillet 2019, le Home du Pré en décembre 2019, l'Accueil Montfort et l'Escale en janvier 2020, la Clinique Sans Souci en février 2020, l'Aire de Rien (centre de jour des Petits Riens) en avril 2022, l'IPI Valisana (Sanatia) en décembre 2023, le CHU Brugmann (psychiatrie) et l'Ilot 38 en février 2024 et pour terminer, Circé (centre de jour femmes de l'Ilot) en novembre 2024.

La recherche de nouveaux membres reste un objectif pour le réseau et ses partenaires. Plusieurs contacts sont en cours actuellement et pourraient aboutir en 2025.

Pour terminer, rappelons qu'il ne faut pas perdre de vue l'équilibre qui doit être trouvé entre le nombre de partenaires et l'organisation optimale des réunions mensuelles.

4. Entités composant le Réseau BITUME

Pour un fonctionnement idéal du Réseau BITUME, plusieurs entités sont nécessaires à savoir un groupe de terrain, le comité de direction et la coordination.

Chacune d'entre elles a un rôle et des fonctions bien spécifiques.

a. Organigramme



Nous pouvons constater, grâce à ce schéma, qu'actuellement, la coordination fait le lien entre le groupe de terrain et le comité de direction. Dans le futur, pour établir un lien direct entre ces 2 entités, il sera intéressant d'organiser une réunion annuelle commune.

b. Le groupe de terrain

Le groupe de terrain est composé de travailleurs de terrain des différentes institutions partenaires du réseau, appelés référents BITUME. Il s'agit d'intervenants psycho-médico-sociaux qui représentent donc une diversité de fonctions et également une variété de niveaux d'intervention.

C'est ce groupe qui, avec la coordinatrice, mène la concertation de terrain mensuelle et y élabore des trajectoires de vie pour les usagers inclus.

Quand les réunions mensuelles ont débuté, il a été proposé que les représentants des associations membres ne dépassent pas le nombre de trois. En effet, la présence simultanée de trois travailleurs d'une même institution n'était pas nécessaire. L'idée était de garantir une participation la plus régulière possible d'au moins une personne, sans affecter les besoins de l'institution et la mise en œuvre de ses missions originelles.

Dans la pratique, nous constatons qu'en général, une à deux personnes représentent une même institution et cela semble tout à fait suffisant. En moyenne, nous avons donc une vingtaine de travailleurs de terrain présents lors de chaque concertation mensuelle.

Les membres du groupe de terrain sont également les relais en interne au sein de leur institution en ce qui concerne le suivi des usagers (et ce, uniquement dans le cadre du secret professionnel partagé).

c. Le comité de direction

Le comité de direction est actuellement composé des directeurs / directrices des trois institutions fondatrices du Réseau BITUME à savoir :

- Muriel Goessens, Directrice Générale - Transit
- Murat Karacaoglu, Directeur – Source
- Pierre Hublet, Directeur Opérationnel et Julie Bottu, Directrice Qualité – Samusocial

Fait également partie du Comité de Direction, au titre de suppléant de sa direction et d'invité permanent :

- Kris Meurant, Directeur du pôle psycho-social – Transit

Le rôle de ce comité est de veiller à la bonne gouvernance globale du projet, tant dans ses aspects éthiques que pratiques et de penser son développement futur. Il se réunit en moyenne deux fois par an.

Les membres du comité de direction signent un accord de collaboration (annexe 10) qui les engage envers le Réseau BITUME.

En 2024, un comité a lieu en présentiel à l'Asbl Transit : le 9 octobre.

d. La coordination

Pendant plusieurs années, faute de subside, la fonction de coordination a été assurée, de manière volontaire, par les trois fondateurs du réseau à savoir :

- Kris Meurant, Directeur du pôle psycho-social – Transit
- Yaël Abdissi, anciennement Coordinateur social – Source, maison d'accueil 'la Rive'
- Bruno Rochet, anciennement Chargé de Mission Urgences Sociales – Samusocial

Cependant, depuis l'allocation du subside en 2019 à l'Asbl Transit par la Région de Bruxelles-Capitale (safe.brussels), une coordinatrice a été engagée à mi-temps, Emmanuelle Manderlier. Elle a pris ses fonctions de manière effective le 1^{er} juillet 2019.

Son rôle est notamment de veiller au respect des règles de bonne conduite partagées et acceptées par les différents partenaires. Ces dernières font directement référence à l'intérêt supérieur de l'utilisateur, à la charte éthique incluant la question du secret professionnel (partagé) ainsi que celle du RGPD (Règlement Général de Protection des Données, 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) et au Règlement d'Ordre Intérieur propre au Réseau BITUME. La coordinatrice constitue également le lien entre les travailleurs de terrain et les directions. De plus, elle met tout en œuvre pour appliquer les conseils et décisions du comité de direction concernant le développement et la visibilité du Réseau BITUME. Enfin, elle prépare et anime les concertations de terrain.

5. Cadre théorique et déontologique - Les outils

Le cadre théorique du projet se base – par principe de transposition – sur celui du Réseau WaB.

Les outils sont toutefois développés par le Réseau BITUME lui-même et permettent l'efficacité du travail. Ils sont actuellement au nombre de **quinze** :

- **Le document de présentation** (annexe 1) : Il s'agit d'un document, régulièrement mis à jour, explicatif du Réseau BITUME. Il décrit le projet, son public cible, ses institutions membres et sa manière de fonctionner. Il est largement distribué aux partenaires, notamment lors de présentations ainsi qu'aux usagers si nécessaire.
- **Le consentement informé** (annexe 2) : Il permet aux usagers de marquer leur accord pour la collecte des données et le partage d'informations entre professionnels membres du Réseau BITUME. Il garantit donc la notion de secret professionnel partagé entre les différentes institutions partenaires du réseau. De plus, le consentement informé permet de respecter le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) en vigueur depuis le 25 mai 2018.
- **La fiche d'inclusion** (annexe 3) : Elle permet l'inclusion de nouveaux usagers au sein du Réseau BITUME via la récolte de données utiles concernant ceux-ci. Ces données sont encodées de manière informatique. Un processus est actuellement en cours pour mettre en place une **base de données informatique** qui permettra le partage de ces données entre les membres partenaires du réseau.
- **Le mandat de participation** (annexe 4) : Créé en 2020, ce document est signé par la coordination ou direction de chaque partenaire afin de mandater certains de leurs travailleurs à être "référénts BITUME". Ceux-ci participeront donc aux concertations mensuelles et représenteront au sein du réseau leurs institutions respectives.
- **La charte éthique de partenariat** (annexe 5) : Chaque représentant d'une institution partenaire au sein du réseau ("référént BITUME") est tenu de signer la charte éthique de partenariat concernant notamment le secret professionnel partagé entre les institutions membres.

- **Le règlement d'ordre intérieur** (annexe 6) : Chaque nouvelle institution membre doit prendre connaissance et respecter le règlement d'ordre intérieur du Réseau BITUME. Celui-ci étant annexé à la charte éthique, la signature de cette dernière impose le respect de ce règlement d'ordre intérieur.
- **Le document "Participation à une concertation d'un autre travailleur d'une institution membre que celui/ceux désigné(s) par le mandat de participation"** (annexe 7) : Créé en 2020, il permet aux collègues des référents BITUME, en s'engageant au respect de la charte éthique de partenariat et du règlement d'ordre intérieur du Réseau BITUME, de pouvoir assister à une concertation de terrain.
- **Le document "Participation à une concertation d'une personne extérieure aux institutions membres"** (annexe 8) : Adapté en 2020, il permet à toute personne intéressée, en s'engageant au respect du secret professionnel partagé, de pouvoir assister à une concertation de terrain.
- **Le questionnaire de satisfaction sur le fonctionnement et l'animation des concertations de terrain** (annexe 9) : Créé en 2020, ce document permet d'évaluer la satisfaction du groupe de terrain par rapport à l'organisation, au contenu et à l'animation des concertations de terrain.
- **Accord de collaboration** (annexe 10) : Cet accord est signé par les différentes directions faisant partie du comité de direction ainsi que par leurs suppléants/invités permanents et les engage donc envers le Réseau BITUME.
- **Le document "Critères et procédure d'adhésion au Réseau BITUME"** (annexe 11): Créé en 2021, comme son nom l'indique, il précise, de manière officielle, les critères d'adhésion et les modalités utiles pour les institutions qui souhaiteraient intégrer le réseau.
- **Le consentement informé pour les usagers inclus dans le Réseau BITUME et le Réseau WaB** (annexe 12) : Ce document permet aux usagers inclus à la fois dans ces deux réseaux de donner leur accord pour que des informations les concernant soient partagées entre les partenaires de ces réseaux.
- **Le folder** : Ce dépliant, qui a pour vocation d'annoncer l'offre du service de manière synthétique et qui sera distribué largement aux professionnels et aux usagers, a été finalisé et imprimé en 2022.
- **Le document « RGPD »** (voir annexe 13) : Créé en 2023, il reprend les principes du Règlement Général de Protection des Données ainsi que les droits reconnus à la personne concernée et engage les référents Bitume, via leurs signatures, au respect de ceux-ci.
- **Le guide de l'inclusion** (voir annexe 14) : Créé en 2024, il comprend les différentes étapes nécessaires pour inclure un nouvel usager dans le réseau et offre ainsi la possibilité aux référents de s'appuyer sur cet outil pour réaliser leurs inclusions.

Au travers de ces différents documents, nous pouvons constater l'attention portée par le réseau au respect du secret professionnel et des règles de déontologie, ce qui permet notamment de garantir le bon fonctionnement des concertations mensuelles.

Au cours de l'année écoulée, un projet sur lequel le réseau travaillait depuis un certain temps a pu aboutir. Il s'agit de :

- **La base de données informatique** : La construction de cet outil et l'encodage des données avait pu être finalisée fin 2023. L'accès à cette base de données a donc pu avoir lieu début 2024. Ce programme informatique permet à chaque référent BITUME d'aller consulter, grâce à un accès privé et sécurisé, les données de la fiche d'inclusion ainsi que les suivis mensuels des usagers inclus dans le Réseau BITUME.

6. La gestion administrative et financière

La gestion administrative et financière de la coordination, à mi-temps, du Réseau BITUME est assurée, depuis juillet 2019, par l'Asbl Transit et relève donc de la responsabilité de Muriel Goessens, directrice générale.

Certains frais de fonctionnement relatifs au développement du réseau, discutés lors des comités de directions, sont répartis entre les trois institutions fondatrices à savoir les Asbl Transit, Source et Samusocial.

7. Activités menées par le Réseau BITUME

Depuis la mise en place du poste de coordination, en juillet 2019, il y a une réelle volonté de développer et de multiplier les activités menées par le réseau. Il s'agit d'un objectif primordial auquel une grande attention est portée, actuellement et pour les prochaines années.

a. Les concertations de terrain

1. Déroulement

Les concertations de terrain, réunissant l'ensemble du groupe de terrain et la coordination, ont lieu une après-midi par mois, ce qui n'empêche pas le réseau d'être actif en tout temps.

Ces réunions sont organisées en présentiel et ont lieu successivement dans les locaux de chacune des institutions membres et ce, dans le but de connaître au mieux chaque partenaire.

Une présentation et, si possible, une visite est alors organisée lors de la venue du groupe de terrain. Toutefois, les locaux de certaines institutions membres, en raison de leur taille, ne permettent malheureusement pas d'accueillir le groupe de terrain. Dans ce cas, une présentation du fonctionnement de l'institution est effectuée lors d'une des concertations mensuelles.

Voici la structure d'une concertation type :

- Actualité des différentes institutions membres ;
- Présentations et inclusions de nouveaux usagers ;
- Concertation clinique sur les suivis en cours avec une élaboration ou une adaptation des trajectoires d'orientation spécifiques ;
- Présentation et/ou visite des institutions partenaires.

Concernant l'actualité des différentes institutions membres, un tour d'horizon est réalisé au début de chaque concertation pour voir si des informations utiles et nécessaires doivent être communiquées entre les partenaires du Réseau BITUME.

Pour ce qui est des inclusions, leur nombre peut varier d'une concertation à l'autre en fonction des situations rencontrées par les partenaires du réseau.

Il existait sept critères d'inclusion définis lors de la création du Réseau BITUME. Il s'agissait :

- Du manque de ressource(s) au niveau des services directement concernés ;
- Du fait d'être sur liste rouge au niveau des services concernés ;
- Du souhait pour l'utilisateur de changer d'institution ;
- Du fait d'un épuisement des ressources des services concernés (professionnels dans l'impasse) ;
- D'une volonté d'accompagnement de la trajectoire de vie de l'utilisateur ;
- D'urgence de la prise en charge ;
- De tout autre motif opportun.

Dans le courant de l'année 2024, il a été décidé de refaire le point sur ces critères et de les retravailler avec le groupe de terrain afin qu'ils correspondent au mieux à leur réalité. Ils sont actuellement au nombre de six :

- Difficultés d'orientation et d'accompagnement de la part des services concernés (manque ou épuisement des ressources) ;
- Manque de ressource ou de réseau de l'utilisateur ;
- Exclusion temporaire ou définitive de certains services ;
- Difficulté temporaire de l'utilisateur par rapport au cadre institutionnel proposé ;
- Accompagnement de la trajectoire de vie / de soin de l'utilisateur (pour éviter la répétition continue du même parcours) ;
- Anticipation du risque de glissement de l'utilisateur vers la précarité ou l'exclusion.

Le nombre de suivis diffère également d'un mois à l'autre. Cela s'explique par le fait que le groupe de terrain n'a pas constamment des nouvelles de tous les usagers inclus dans le réseau.

Jusqu'en début 2023, à la fin de chaque concertation mensuelle, un temps était pris, si possible, pour réaliser des échanges d'expertise et de bonnes pratiques (à savoir thématiques particulières ou réflexions autour de l'évolution et du développement du Réseau BITUME). Toutefois, le timing des réunions étant de plus en plus serré, il a été décidé, avec le groupe de terrain, de mettre en place des concertations supplémentaires, dénommées extraordinaires. Ces dernières sont consacrées intégralement à cet échange de bonnes pratiques. Nous y reviendrons ci-dessous.

2. Modalités pratiques

La première concertation de terrain s'est déroulée en février 2016 et depuis, ces réunions ont eu lieu tous les mois.

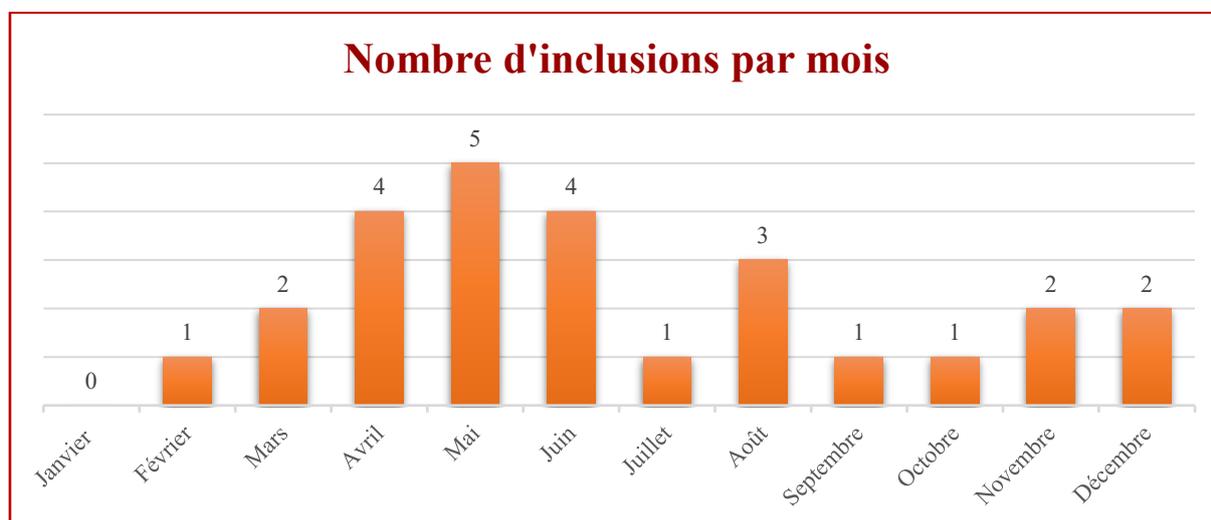
En 2024, 12 concertations ont eu lieu en présentiel.

3. Nombre d'inclusions et de suivis

Le **nombre total d'inclusions** depuis la mise en place du réseau est de **178**. Ce chiffre comprend malheureusement 22 personnes décédées ainsi qu'un usager qui a émis le souhait de ne plus faire partie du réseau. Il a donc signé l'annulation de consentement, ce qui implique qu'il a été enlevé du listing et que les partenaires ne discutent plus de sa situation en concertation.

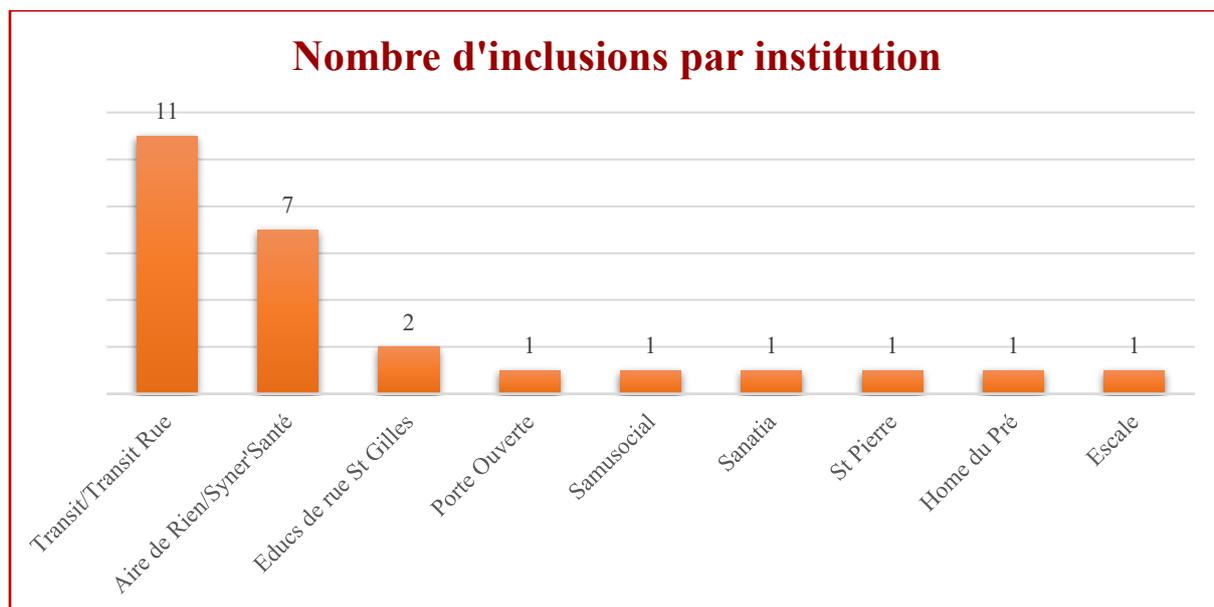
Pour rappel, en 2021, le listing des usagers inclus a été scindé en deux parties. D'un côté, une file active comprenant ceux dont le groupe de terrain a des nouvelles régulières. Et d'un autre côté, un listing que l'on appelle 'dormant' et dans lequel se retrouvent les usagers dont on n'a plus de nouvelles depuis plus de six mois, les personnes réinsérées ainsi que les personnes décédées. Il y a évidemment la possibilité de faire passer les bénéficiaires d'un listing à l'autre.

Prenons le temps d'analyser de manière plus approfondie le nombre d'inclusions et de suivis ayant eu lieu en 2024.



En 2024, le nombre d'inclusions sur l'ensemble de l'année a été de 26 (21 en 2023). Nous constatons donc une augmentation de 5 inclusions par rapport à l'année précédente.

Voyons ensuite le nombre d'inclusions faites par chaque institution tout au long de cette année:



En 2024, nous constatons que 9 institutions différentes ont inclus des usagers dans le Réseau BITUME.

En 2023, seules 4 institutions avaient réalisé des inclusions au cours de l'année. Suite à ce constat, une discussion a eu lieu avec le groupe de terrain, lors d'une concertation extraordinaire, pour essayer de comprendre ce qui pouvait être le problème. Les principales explications qui sont ressorties sont :

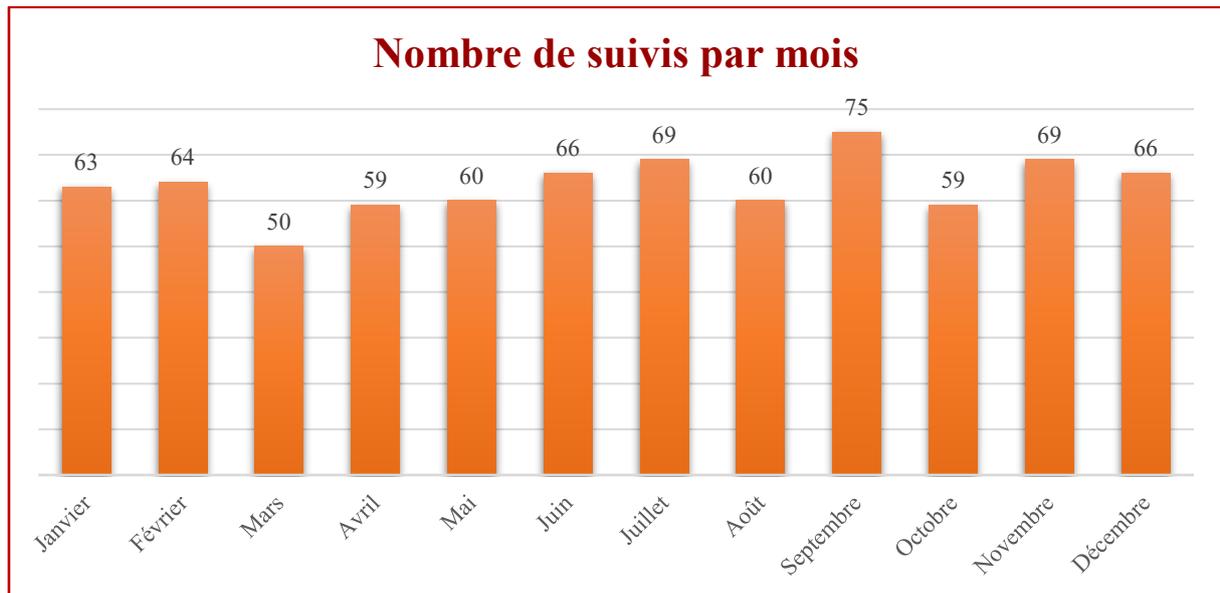
- Le turn over au sein des équipes ;
- Le manque de connaissances des équipes ;
- Les usagers auxquels ils pensent sont déjà Bitume ;
- Ils n'ont pas de profils correspondant (lié parfois seuil d'accès) dans leur institution ;
- Le séjour dans la structure trop court pour faire l'inclusion.

Le fait de prendre le temps de déconstruire certains questionnements a pu visiblement, vu les résultats de cette année, diversifier le nombre d'institutions proposant des inclusions.

De plus, un guide a été créé, avec la contribution des référents, pour les aider à réaliser leurs inclusions (voir annexe 14).

Notons encore qu'il a été rappelé que la coordination pouvait venir présenter le réseau aux différentes équipes pour les sensibiliser au travail effectué.

Pour terminer, analysons le nombre moyen de suivis discutés chaque mois en concertation de terrain.



Le nombre moyen de suivi s'élève à 63 par mois en 2024 (contre 47 en 2023). Ce chiffre est nettement plus important que l'année précédente, ce qui peut s'expliquer par le fait que le nombre d'utilisateurs est en constante augmentation et que le nombre de partenaires autour de la table croît également. Le contexte sociétal catastrophique vécu par les utilisateurs et les associations explique aussi cette augmentation tout comme la saturation des services (il est toujours plus difficile de trouver des solutions d'orientation). Relevons que cela a notamment comme conséquence une plus grande charge de travail lors des réunions mensuelles. C'est entre autres pour cette raison que les concertations extraordinaires (dont nous parlerons un peu plus loin) ont été mises en place.

4. Vignettes cliniques

Deux vignettes cliniques ont été réalisées en collaboration avec les référents BITUME dans le but de montrer le parcours de certains utilisateurs. Elles mettent en avant l'intérêt d'être inclus dans le Réseau BITUME et ce, grâce au travail effectué par le groupe de terrain.

- Matthieu

Matthieu a été inclus dans le Réseau BITUME en novembre 2022 par l'Aire de Rien. Le motif mis en avant était d'ouvrir son réseau, de l'accompagner après sa cure et de mettre en place un filet de sécurité au cas où cela ne se passe pas comme prévu. Au moment de son inclusion, il a 34 ans, il est en ordre au niveau administratif et il a un administrateur de biens. Matthieu a des problèmes de consommation (alcool), il a déjà été vu par le médecin de Syner'Santé mais il n'a jamais pris de traitement. Il a déjà fait plusieurs cures et postcures à Bruxelles mais aussi en Wallonie. Il est d'ailleurs inclus dans le Réseau WaB. Il a fait un passage à la maison d'accueil des Petits Riens mais il consommait beaucoup d'alcool, il se mettait en danger et il a donc dû quitter la structure. Il a aussi fait un passage à Transit mais il était très tendu en entretien.

En novembre 2022, il est en rue, consomme toujours beaucoup d'alcool et a un suivi avec Syner'Santé et l'Aire de Rien mais ses passages chez eux ne se passent pas très bien (agressivité). Les pistes mises en avant à ce moment-là sont l'Unité 72 de Brugmann, Sans Souci ou la Pièce et éventuellement, un suivi avec Transit Rue. Matthieu a également été proposé pour entrer dans le suivi rue des Infirmiers de Rue, ce qui aboutira quelques temps plus tard. Les mois suivants, sa situation reste malheureusement la même. De plus, il perd sa maman, ce qui le met encore plus à mal. Il accumule beaucoup de problèmes de santé en lien avec sa consommation. En mai 2023, il doit être hospitalisé suite à une nouvelle pancréatite. Il a également une cirrhose du foie et une hépatite. L'Aire de Rien continue à le suivre et cette hospitalisation lui permet de rester abstiné. Il entre alors à Sans Souci en juin 2023 après un passage à Sanatia. Son parcours se passe bien et un projet logement via les Infirmiers de Rue se met en place. Plusieurs concertations ont lieu entre Sans Souci, Infirmiers de Rue, Syner'Santé et l'Aire de Rien pour soutenir Matthieu au mieux. Il intègre son logement en septembre 2023 mais il met tout à mal et reconsume. Physiquement, il n'est pas bien et il est dans le déni de sa rechute. Des discussions ont lieu entre l'Aire de Rien et Infirmiers de Rue pour voir comment venir en aide à Matthieu. Toutefois, il n'est plus en bons termes avec ces deux partenaires. En octobre 2023, il est hospitalisé en urgence à Saint-Pierre mais il signe une décharge. En décembre 2023, il commence à prendre conscience de sa consommation problématique d'alcool et cherche des solutions. Il entame un sevrage en ambulatoire, tout en étant toujours suivi par Syner'Santé et Infirmiers de Rue. En janvier 2024, il est expulsé de son logement et n'est pas très motivé pour retourner en maison d'accueil. Il envisage à nouveau un trajet de soins et il est sur la liste d'attente de la Ramée. Mais en février 2024, l'alcool reprend le dessus et il laisse tomber tous ses projets. En mars 2024, il est en rue et passe à nouveau à l'Aire de Rien. Plusieurs options niveau maison d'accueil lui sont proposées et il reprend des rendez-vous en cure. Fin mars, son état psychologique se dégrade, il peut entrer à Sanatia mais il est sur la liste d'attente. En mai 2024, il est hospitalisé à Saint-Elisabeth pour un ulcère et fera son sevrage là-bas. En juillet 2024, il passe par Sanatia et Saint-Luc pour ensuite retourner à Sanatia mais cela ne se passe pas bien, il décide de quitter. Il a refait une pancréatite et son état est inquiétant. Il maintient un contact téléphonique avec plusieurs partenaires mais il est en rue et est abîmé physiquement. Des pistes de cure sont réfléchies en concertation mais il faut que Matthieu soit preneur, ce qui ne semble pas être le cas. Au vu de sa situation, le Samusocial lui permet de venir y dormir quand il le souhaite. Pendant plusieurs semaines, sa situation stagne et il finit, en octobre 2024, par aller au Home Baudouin. Il consomme beaucoup, ne fait que dormir et rien n'avance dans sa situation. Il avait repris un rendez-vous à Sans Souci mais ne s'y est pas rendu. Il finit par intégrer, en décembre 2024, Saint-Anne Saint-Rémi pour refaire une cure. Il souhaiterait ensuite aller en postcure à Sans Souci, sa demande est en cours. Il peut également retourner au Home Baudouin.

Plus-value du Réseau BITUME : Dans la situation de Matthieu, nous pouvons mettre en avant que grâce aux partenaires du réseau, on a régulièrement des nouvelles de lui, on ne le perd pas de vue et le travail avec lui peut ainsi continuer. De plus, de nouvelles pistes de solutions peuvent être trouvées grâce à la réactivité des services. Le fait de pouvoir discuter en concertation de cette situation assez lourde permet aux référents d'échanger et de se sentir soutenu les uns par les autres. Le réseau permet également de se mettre d'accord sur le discours à lui renvoyer dans le but de rester cohérent car il a tendance à cliver les différents intervenants.

- Anne

Anne a intégré le Réseau BITUME en septembre 2022 par une inclusion de Transit d'où elle est connue depuis 2017. Les motifs mis en avant étaient son souhait de changer d'institution, l'épuisement des ressources des services concernés et l'accompagnement de la trajectoire par le professionnel. Au moment de l'inclusion, elle est âgée de 43 ans, elle est en ordre au niveau administratif et a un administrateur de biens. Elle a une consommation quotidienne d'alcool et de cocaïne en fumette. Suite au décès de sa maman en 2017, elle s'est retrouvée en rue et a dilapidé son héritage. Elle alternait entre rue, solutions d'hébergement non sécurisantes chez des hommes et des hospitalisations qui sont mises en échec principalement à cause de la tentation niveau consommation ainsi qu'en raison des hommes qu'elle rencontre dans son parcours. Les pistes proposées sont les maisons d'accueil comme Porte Ouverte et l'Escale. Elle a un suivi mis en place avec Transit Rue.

Fin octobre 2022, elle est en hébergement à Transit, elle fait des recherches de maisons d'accueil et elle parle aussi de cure et postcure. Elle est finalement orientée à Porte Ouverte début novembre et elle y reste jusque fin décembre. Début janvier 2023, elle intègre Poliade qu'elle quittera de manière prématurée mi-mars 2023. Elle retourne très vite dans ses anciennes habitudes, elle reconsomme et se met en danger à différents niveaux (violence, prostitution). En avril 2023, elle repasse à Transit mais ne tient pas le cadre. Finalement, elle tient quelques jours en hébergement début mai mais elle rate ses rendez-vous et entrées en maison d'accueil. Elle a un projet la Ramée où elle entre mi-mai. Elle devait ensuite intégrer Poliade mais n'a pas tenu le coup niveau consommation. Elle rechute et revient à Transit. En août 2023, elle retourne à la Ramée mais elle a du mal à tenir le coup. Elle va toutefois enchaîner avec Poliade mais elle n'y reste pas longtemps. Elle revient sur Bruxelles, à Transit mais elle ne tient pas en hébergement. Elle parle de retourner à la Ramée mais l'équipe essaye de la décaler pour qu'elle s'oriente vers d'autres structures. En septembre 2023, elle héberge quelques jours au Samusocial. Finalement, fin octobre 2023, elle est à nouveau hospitalisée à la Ramée. Elle fait une demande au Solbosch (elle est également dans le Réseau WaB) mais sa candidature est refusée car son profil ne correspond pas. En décembre 2023, elle entre alors quelques semaines en postcure aux Hautes Fagnes (Malmédy). En janvier 2024, elle est de retour au Samusocial, elle consomme beaucoup mais fait des recherches de maisons d'accueil. A cette période, elle fait aussi un hébergement à Transit ainsi qu'en mars 2024. Elle fait alors une candidature à la Clinique de la Forest de Soignes et à Sans Souci. En mai 2024, elle revient à Transit d'où elle intègre Porte Ouverte et ensuite, Sans Souci. Elle appelle régulièrement Transit pour avoir du soutien car ce n'est pas facile pour elle de tenir le coup. Toutefois, elle y reste finalement plusieurs mois et a un projet Housing First à Mons. Malheureusement, fin août 2024, elle décide de quitter Sans Souci sur un coup de tête. En septembre et octobre 2024, elle passe régulièrement à Transit et se met à nouveau en danger au niveau consommation et autres. Elle dort parfois au Samusocial et voudrait retourner à Porte Ouverte. Finalement, en décembre 2024, elle intègre une fois encore la Ramée et est sur la liste d'attente de Sans Souci.

Plus-value du Réseau BITUME : Dans cette vignette clinique, nous constatons que les partenaires se sont mobilisés autour d'Anne pour la soutenir malgré ses rechutes et ses départs anticipés de certaines structures. Le fait de pouvoir aborder sa situation en réunion permet aux professionnels de donner de ses nouvelles aux autres partenaires et de trouver d'autres pistes à lui proposer. De plus, c'est une manière pour les services l'accueillant régulièrement de ne pas s'essouffler par rapport à son parcours répétitif ainsi que de pouvoir continuer à lui proposer de nouvelles admissions dans le non-jugement et le respect de sa temporalité. En effet, Bitume permet aussi de la comprendre davantage dans sa singularité, dans ses forces et difficultés et de pouvoir montrer aux équipes l'importance de parfois assouplir le cadre et de continuer à persévérer dans le suivi même lorsqu'on peut se sentir découragés.

b. Les concertations extraordinaires

Depuis cette année, ce nouveau format a été mis en place dans le but de pouvoir développer l'échange de bonnes pratiques. En effet, la durée des concertations de terrain ne permettait plus de consacrer le temps nécessaire à cet échange qui semble très enrichissant pour les référents au vu de la diversité des travailleurs de terrain présents autour de la table.

Il est prévu que ces concertations extraordinaires soient organisées 3 à 4 fois par an en fonction de la demande et du temps du groupe de terrain. Trois réunions de ce type ont eu lieu en 2024 à savoir le 14 février, le 11 septembre et le 11 décembre.

Les thèmes qui y ont été abordés sont :

- Réflexions autour du profil des usagers ;
- Réflexions sur les motifs d'inclusion ;
- Réalisation d'un guide de l'inclusion ;
- Présentation du rapport d'activités 2023 ;
- Organisation et préparation de l'évènement BITUME prévu le 02/04/2025.

Ces concertations sont aussi l'occasion de prendre du temps pour inviter des structures extérieures comme ce fut le cas cette année pour l'équipe Cover venue présenter son travail au groupe de terrain.

c. Les immersions inter-institutionnelles

Dans une optique d'approfondir la connaissance mutuelle des membres du Réseau BITUME et de créer des liens entre eux, l'idée de mettre en place des échanges entre travailleurs de différentes institutions a émergé. C'est ce que l'on appelle les immersions inter-institutionnelles.

Chaque référent ou collègue d'un référent peut donc demander à pouvoir réaliser une immersion au sein d'une autre institution partenaire du Réseau BITUME en fonction des possibilités d'accueil de chaque structure.

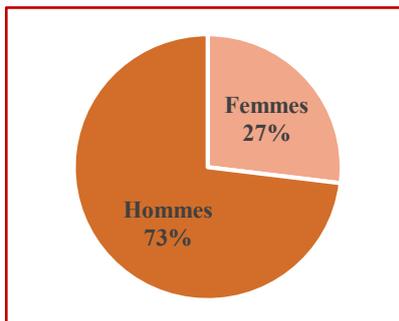
Il n'est pas évident de recenser le nombre d'immersions réalisées sur une année au vu notamment de la diversité des partenaires du réseau. En 2025, il est prévu que, lors de chaque concertation mensuelle, un relevé de ces immersions soit fait pour essayer d'obtenir une idée de chiffres pour le prochain rapport d'activités.

8. Evaluation des données relatives aux usagers selon la fiche d'inclusion

Pour cette partie, nous analyserons les données des 26 usagers inclus en 2024, récoltées au moment de leur inclusion dans le réseau via la fiche d'inclusion. Ces chiffres seront comparés à l'ensemble des données récoltées depuis la création du réseau (2016 à 2023) à savoir 152 fiches d'inclusion dans le but d'avoir un grand échantillon de comparaison qui soit le plus représentatif possible.

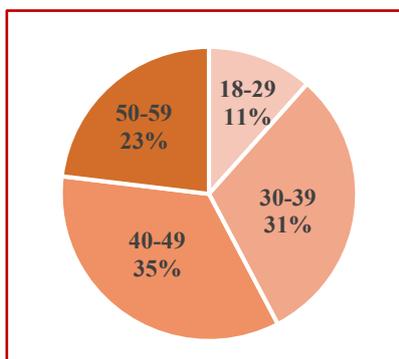
a. Evaluation du profil socio-administratif

1) Sexe



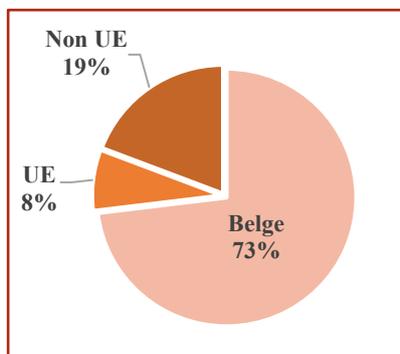
Parmi les usagers inclus en 2024, nous notons 73% d'hommes pour 27% de femmes. De 2016 à 2023, les données récoltées nous montrent qu'il y a eu 80% d'hommes et 20% de femmes parmi les usagers inclus. L'augmentation du nombre d'inclusion des femmes reste un point d'attention particulier au sein du Réseau BITUME.

2) Âge



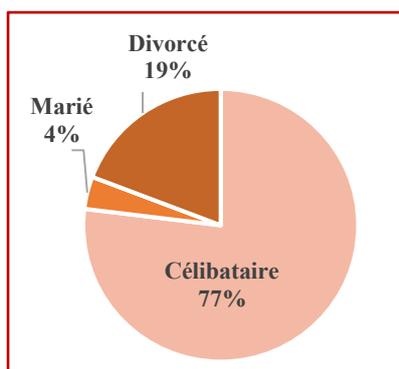
Cette année, les usagers les plus représentés se trouvent dans la tranche d'âge de 40 à 49 ans (35%), ce qui correspond au pourcentage des données de 2016 à 2023 (37%). Ensuite, la tranche d'âge la plus représentée est 30 à 39 ans (31% en 2024 et 32% de 2016 à 2023). Notons également que les 50 à 59 ans suivent de près en termes de pourcentage (23% en 2024 et 20% de 2016 à 2023). Notons que la moyenne d'âge générale pour les usagers inclus en 2024 est de 42 ans (43 ans pour les usagers inclus de 2016 à 2023).

3) Nationalité



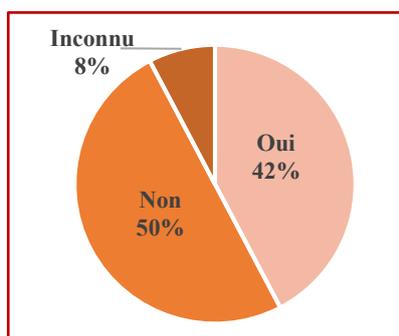
73% des usagers inclus en 2024 sont de nationalité belge (76% de 2016 à 2023) et 8% de nationalité européenne (9% de 2016 à 2023). Les nationalités non européennes restent quant à elles assez stables (19% en 2024 et 14% de 2016 à 2023).

4) Statut civil



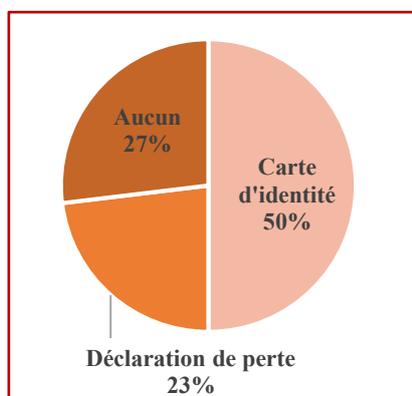
Ce graphique nous montre que plus de $\frac{3}{4}$ des usagers BITUME sont célibataires (75% de 2016 à 2023) et 19% sont divorcés (19% de 2016 à 2023). Ces 2 catégories sont toujours les plus représentées et, même si elles peuvent évoluer, elles restent toujours dans des pourcentages semblables.

5) Enfants



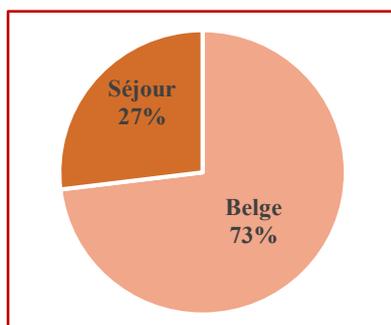
En ce qui concerne le pourcentage d'usagers inclus en 2024 ayant des enfants, ils sont 42% à en avoir au minimum un et 50% n'en ont pas. La tendance est similaire comparativement aux données de 2016 à 2023. En effet, pour l'ensemble de cette période, 43% des usagers du réseau ont au moins un enfant et 50% n'en ont pas.

6) Documents d'identité



Dans ce graphique, la moitié des usagers inclus en 2024 ont une carte d'identité (47% pour les données de 2016 à 2023), 23% une déclaration de perte (17% pour les données de 2016 à 2023) et 27% n'ont aucun document (33% pour les données de 2016 à 2023). Ces chiffres montrent la difficulté pour les usagers Bitume à faire valoir leurs droits. Or, sans document d'identité, la mise en place d'un projet est compromise. Ceci est une belle illustration du bas seuil qui caractérise le travail des membres du réseau.

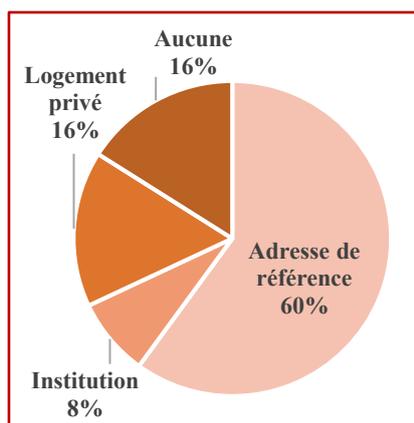
7) Type de documents d'identité



Depuis 2022, il a été décidé d'également étudier le type de document d'identité des usagers inclus dans le réseau.

Pour 2024, nous constatons que parmi les documents d'identité, 73% sont des cartes d'identité belges (70% en 2022 et 2023) et 27% des cartes de séjour (23% en 2022 et 2023).

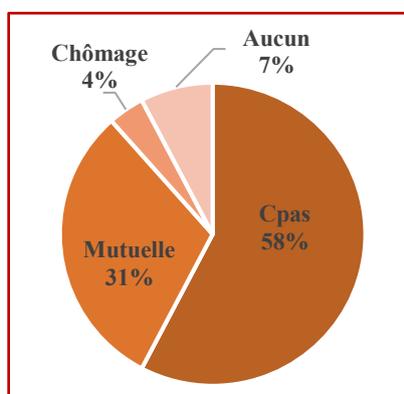
8) Adresse



Concernant le domicile officiel des usagers ayant été inclus en 2024, 60% possèdent une adresse de référence, 16% sont domiciliés en logement privé et 8% en institution. Notons que 16% d'entre eux n'ont aucune adresse.

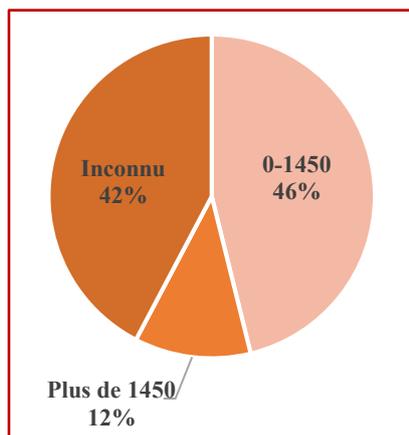
De 2016 à 2023, l'adresse de référence est un peu moins représentée (49%). Par contre, durant cette période, on constate 20% d'inscription en institution et 12% d'utilisateurs ne possédait aucune adresse.

9) Revenus



Dans ce graphique, ce sont clairement les revenus provenant du CPAS qui sont les plus représentés (58% alors que 38% de 2016 à 2023). Ensuite, nous retrouvons ceux de la mutuelle (31% et 33% de 2016 à 2023). Notons essentiellement, comparativement à l'échantillon de référence, que les revenus du CPAS se sont détachés en termes de pourcentage par rapport à ceux de la mutuelle.

Il est également important de s'intéresser au montant perçu par les usagers du Réseau BITUME et ce quelle que soit leur provenance.

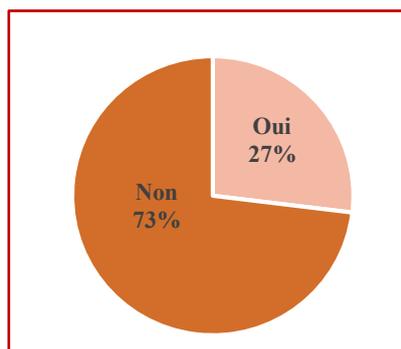


Tout d'abord, notons qu'en 2024, pour la Belgique, le seuil de pauvreté a été fixé à un revenu de 1.450€ par mois pour un isolé, ce qui est le cas de la plus grande partie des usagers inclus.

46% des usagers inclus cette année sont en dessous de ce seuil mais nous avons 42% de données inconnues.

Précisons encore que selon les données récoltées, le montant moyen perçu est de 1.343€ par mois. Il est intéressant de savoir que pour la période de 2016 à 2023, ce montant moyen était de 1.054€ par mois.

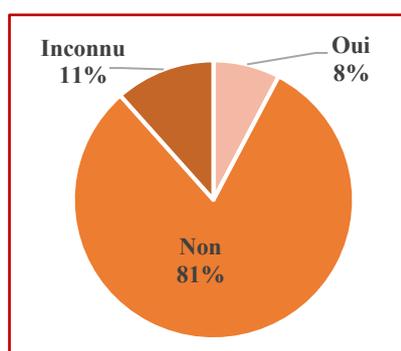
10) Administration de biens



Cette catégorie a été analysé pour la première fois en 2021 donc la comparaison, pour cette rubrique, de fera avec les données de 2021 à 2023.

En 2024, nous pouvons relever que dans 27% des cas (16% de 2021 à 2023), l'usager a un administrateur de biens. Nous constatons donc que ce pourcentage est en légère augmentation.

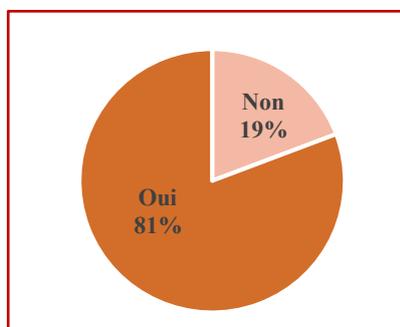
11) Médiation de dettes



Tout comme l'administration de biens, il s'agit également d'une rubrique analysée pour la première fois en 2021.

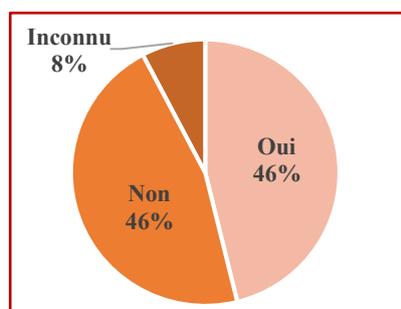
Dans ce graphique, nous observons que 8% des bénéficiaires sont en médiation de dettes (et 10% pour les années de 2021 à 2023). Nous observons donc une petite diminution même si cela ne signifie pas que les autres n'ont pas de dettes en cours.

12) Assurabilité



Il est intéressant de remarquer que la mutuelle de 81% des personnes prises en charge en 2024 par le Réseau BITUME est en ordre d'assurabilité au moment de leur inclusion (et 86% de 2016 à 2023). Malgré que le réseau travaille souvent avec des usagers en situation précaire, leur situation mutuelle est très souvent en ordre.

13) Carte médicale

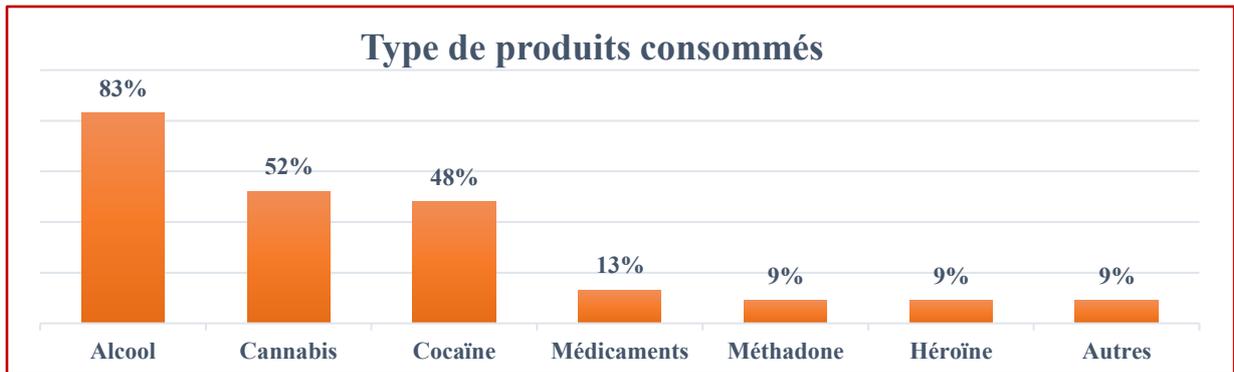


Notons que 46% des usagers sont également en possession d'une carte médicale (et 31% pour la période de 2016 à 2023).

b. Evaluation du profil de consommation, traitement médical et suivi psychologique

Sur les 26 usagers inclus en 2024, tous ont ou ont eu des problèmes de consommation mais notons que 3 d'entre eux étaient abstinents au moment de leur inclusion. Concernant les données récoltées de 2016 à 2023, 89% d'usagers présentaient un problème d'addiction lors de leur intégration dans le réseau.

Pour les 23 personnes ayant toujours des problèmes de dépendance au moment de leur inclusion, le type de produits consommés a été analysé :

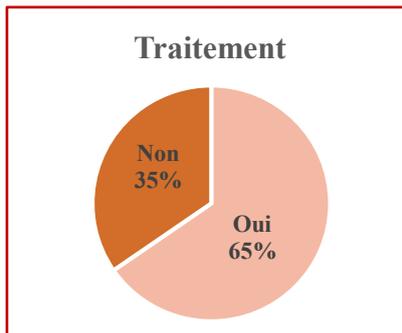


Remarque : Pour cette répartition, l'effectif dépasse les 100% puisque certains usagers consommateurs cumulent plusieurs types de consommation.

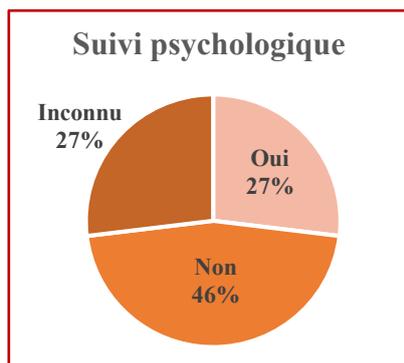
Nous observons que l'alcool est le produit le plus utilisé par les usagers consommateurs inclus (83%). Ensuite, viennent le cannabis (52%) et la cocaïne (48%). Concernant la cocaïne, il est interpellant de noter que le pourcentage n'est pas très élevé pour les usagers inclus en 2024 alors que ce produit est en pleine explosion chez les personnes présentant un problème de dépendance. Certains usagers sont peut-être réticents à avouer ce type de consommation lors de leur inclusion dans le réseau. Le phénomène du crack (cocaïne en fumette) étant en augmentation constante sur le territoire bruxellois, nous pouvons supposer que ce mode de consommation est fortement représenté dans cet item 'cocaïne'. Il est notamment possible que les institutions non spécialisées en assuétudes ne fassent pas toujours la distinction entre cocaïne et crack au moment de remplir la fiche d'inclusion ou que les usagers ne le précisent pas.

Si nous comparons ces chiffres à ceux relevés entre 2016 et 2023, nous constatons une certaine stabilité pour l'alcool (83% en 2024 contre 76% de 2016 à 2023), la cocaïne (48% en 2024 contre 46% de 2016 à 2023) et les médicaments (13% en 2024 contre 16% de 2016 à 2023), une augmentation de la consommation de cannabis (52% en 2024 contre 37% de 2016 à 2023) et une diminution au niveau de l'héroïne (9% en 2024 contre 17% de 2016 à 2023).

Concernant les traitements médicamenteux, les données dans le graphique ci-dessus concernent autant les inclus consommateurs que non-consommateurs.

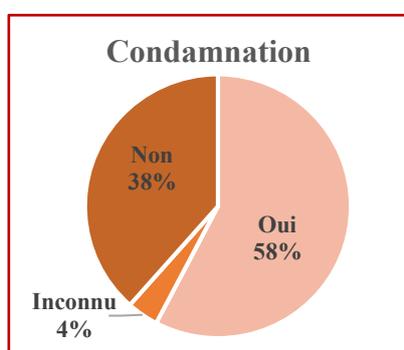


Sur les 26 usagers inclus en 2024, nous pouvons constater que 65% d'entre eux possèdent un traitement (81% de 2016 à 2023).

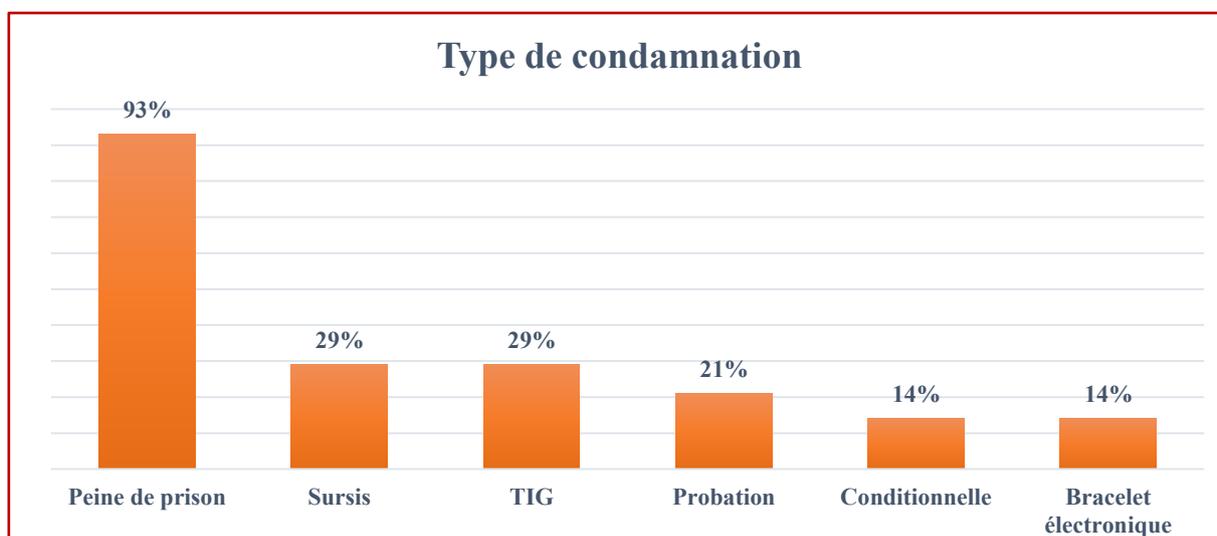


Ce graphique a été ajouté en 2021. Pour 2024, nous pouvons constater que 27% des usagers inclus déclarent avoir un suivi psychologique en cours au moment de leur inclusion (et 22% pour les années de 2021 à 2023).

c. Evaluation du profil judiciaire

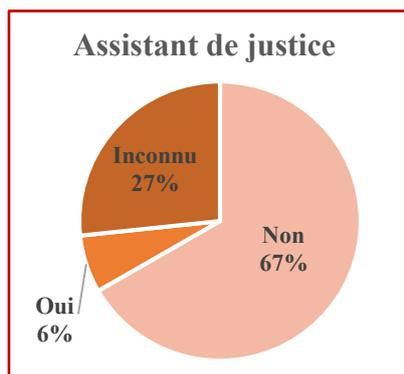


Ce graphique nous montre que 58% des usagers ont déjà été condamnés (15 sur 25 inclus en 2024), au moins une fois, au moment de leur inclusion au sein du Réseau BITUME. Comparativement aux données de 2016 à 2023, ces chiffres sont en très légère augmentation (56%).



Remarque : Pour cette répartition, l'effectif dépasse les 100% puisque certains usagers condamnés cumulent plusieurs types de condamnation.

Au niveau du type de condamnation, il est surtout intéressant de relever que pour 93% des usagers ayant été condamné, une peine de prison a été prononcée (95% pour la période de 2016 à 2023). Les autres peines citées sont le sursis (29% contre 22% de 2016 à 2023), les travaux d'intérêt général (29% contre 22% de 2016 à 2023), la libération sous conditions (14% contre 35% de 2016 à 2023), la probation (21% contre 22% de 2016 à 2023) et le bracelet électronique (14% contre 4% pour les années de 2021 à 2023).



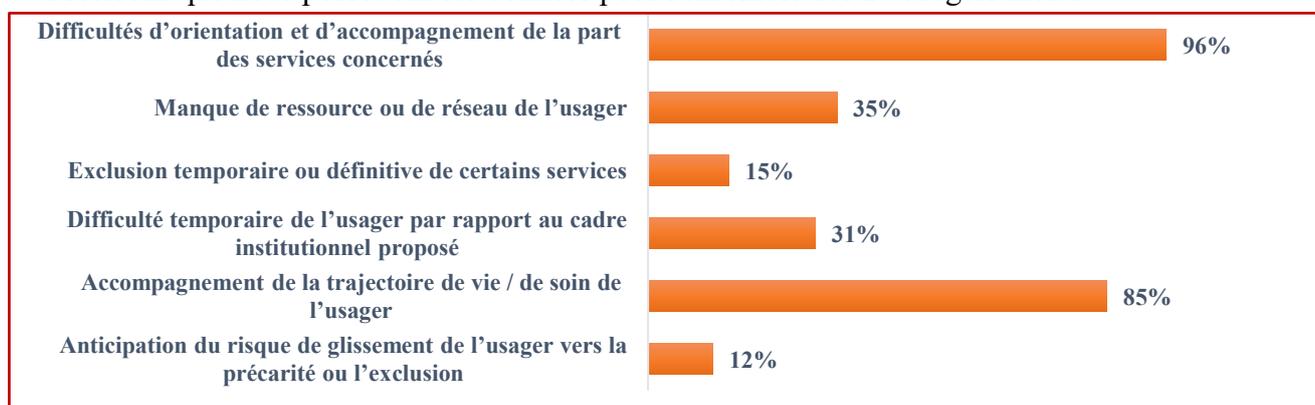
La question d'avoir ou non un assistant de justice désigné pour les usagers condamnés a été analysée pour la première fois en 2021.

Nous constatons que sur les 15 usagers condamnés, 6% ont un assistant de justice au moment de leur inclusion (et 18% pour les données de 2021 à 2023).

d. Evaluation des motifs d'inclusion

Pour clôturer cette partie statistique, analysons les différents motifs d'inclusion relevés en 2024 pour chaque usager du Réseau BITUME.

Précisons que nous possédons les données pour l'ensemble des 26 usagers inclus.



Remarque : Pour cette répartition, l'effectif dépasse les 100% puisqu'il peut y avoir plusieurs motifs d'inclusion pour un même usager.

En regardant ce graphique, il est évident qu'en 2024, les deux principales raisons pour lesquelles un usager a été inclus dans le Réseau BITUME était les difficultés d'orientation et d'accompagnement de la part des services concernés (96%), probablement notamment en raison de la saturation du secteur, et l'accompagnement de la trajectoire de vie / de soin de l'utilisateur (85%). Ensuite, vient le manque de ressource ou de réseau de l'utilisateur (35%) et la difficulté temporaire de l'utilisateur par rapport au cadre institutionnel proposé (31%).

Vu que les motifs d'inclusion ont été adaptés par le groupe de terrain en 2024, il est difficile de faire une comparaison avec les autres années. Toutefois, de 2016 à 2023, les motifs d'inclusion les plus souvent cités étaient l'accompagnement de la trajectoire de l'utilisateur (93%) et le manque (41%) et l'épuisement (38%) des ressources des services concernés, ce qui rejoint les données analysées cette année.

Il est peut-être utile de préciser la différence entre le manque de ressources des services concernés qui signifie le fait de ne pas savoir vers quelles structures orienter l'utilisateur et celui de l'épuisement des ressources des services qui lui renvoie à l'idée que plusieurs orientations ont été tentées sans succès et donc, le professionnel se retrouve dans une impasse.

e. Parcours de l'usager en termes d'orientation

Une analyse des trajectoires parcourues par les usagers inclus (en 2024) a encore une fois été réalisée cette année. L'objectif de cette rubrique est de donner une idée du travail de collaboration qui est réalisé par les partenaires avec un public souvent difficile à orienter. Ce tableau va permettre de mettre en avant la raison d'être du Réseau BITUME à savoir trouver des solutions adéquates à chaque situation spécifique.

Avant de commencer, il est nécessaire de garder en tête l'existence de certaines réalités sur lesquelles nous n'avons pas toujours de prise, pouvant avoir un impact sur l'analyse ci-après :

- Il peut notamment être difficile de savoir si certaines orientations se font grâce au réseau ou si l'orientation aurait pu se faire dans d'autres circonstances.
- Il peut arriver que l'usager ne donne pas de nouvelles à un des partenaires du réseau pendant plusieurs mois et dans ce cas, des informations en termes d'orientation peuvent être perdues.
- Notons que le tableau ci-dessous ne reprend que les orientations effectives et pas les tentatives d'orientation.

Passons à la présentation du tableau reprenant donc les différents parcours des usagers inclus dans le Réseau BITUME en 2024 et ce, tout au long de l'année.

Rue/Aire de Rien > Foyer Georges Motte (rendez-vous)
Transit > Terre Nouvelle > Transit > Emmaüs > Oxygène > Transit > Rue > Transit > Emmaüs
Transit/Rue > Suivi Transit Rue/Suivi éducs rue St Gilles > Transit/Samusocial > Transit/Porte Ouverte > Enaden Crise > Enaden Court Séjour
Sanatia > Samusocial/Transit > Sans Souci > Sanatia
Home Baudouin/Suivi IDR > St Pierre > Logement IDR/Transit > Rue > Petits Riens > St Pierre
Rue/Suivi éducs rue St Gilles > Sans Souci > Rue/Suivi Transit Rue > Suivi éducs rue St Gilles
Samusocial/Suivi Transit Rue > Maison de repos > Samusocial > Maison de repos
Rue/Suivi Transit Rue > Hôtel/Suivi IDR
Porte Ouverte > Samusocial > Porte Ouverte
Rue/Suivi Transit Rue > Rue
Petits Riens > Phase 4 (Transit)
Rue > Transit > Suivi éducs rue St Gilles > Transit/IDR > Suivi Transit Rue
Famille/amis > Logement > Petits Riens > Prison > Petits Riens
Home du Pré > Titeca (MEO) > St Pierre > Ilot > St Jean > Fond Roy > SHNA
Rue > Logement
Rue > Logement (projet BARA)
Transit > Petits Riens > Samusocial/Transit > Sans Souci
Rue/Transit/Suivi Transit Rue > Transit > Enaden Crise
Transit > Home Baudouin > César de Paepe (revalidation) > St Pierre
Rue/Suivi Transit Rue > St Pierre > St Anne St Rémi > St Pierre > St Anne St Rémi
Escalier > Rue > Transit > Rue > Samusocial > St Anne St Rémi > Centre via Bruss'Help
Samusocial/Aire de Rien > La Rencontre
Aire de Rien > Transit
Logement IDR > Transit
Samusocial/Syner'Santé
St Pierre

Légende de couleurs : Centre d'accueil et d'hébergement d'urgence - Travail de rue - Maison d'accueil/maison de repos - Structure hospitalière - Communauté thérapeutique - Centre de jour/centre ambulatoire - Logement - Rue - Prison

De ce tableau, nous pouvons dégager 4 tendances au niveau des orientations :

- Les usagers qui trouvent un logement ;
- Ceux qui se stabilisent dans une structure comme une maison d'accueil ;
- Ceux qui intègrent un parcours de soins ;
- Les autres (sans orientation durable) qui ne sont pour autant pas lâchés par le réseau.

Mettons également en avant que les autres types de structures du réseau comme les centres de jour, centres ambulatoires, centres d'hébergement d'urgence ou encore le travail de rue facilitent évidemment ces possibilités d'orientation.

Nous pouvons donc avancer l'hypothèse que certains usagers ont pu avoir accès à des structures adaptées à leurs besoins alors qu'au vu de leur profil, il n'y serait peut-être pas arrivé sans le travail du réseau. Notons que les orientations ne se font pas uniquement vers des structures appartenant au Réseau BITUME.

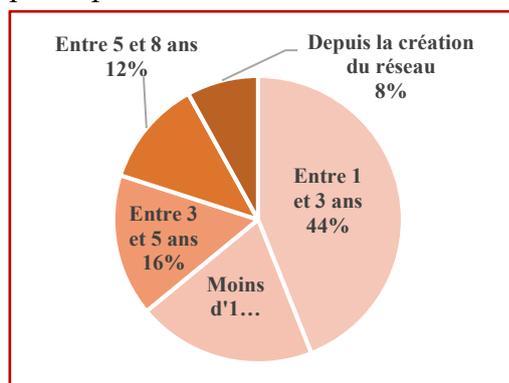
Pour terminer, il est également important de relever que dans certains cas, les parcours proposés par le réseau n'aboutissent pas. Les solutions 'miracles' n'existent pas mais le réseau ne se décourage jamais et continue à chercher des pistes pour ces usagers en difficultés.

9. Questionnaire de satisfaction du groupe de terrain

Afin d'évaluer la satisfaction des membres du groupe de terrain concernant les concertations mensuelles organisées en 2024, comme ces dernières années, un questionnaire leur a été soumis en fin d'année (voir annexe 9).

L'analyse des réponses obtenues (25 parmi les référents sollicités) va nous permettre de connaître la composition du groupe de terrain, de voir leur degré de satisfaction mais aussi de mettre en avant leurs attentes pour 2025 ainsi que leurs propositions pour continuer à faire évoluer le Réseau BITUME.

Il a d'abord été demandé à chaque référent de préciser depuis combien de temps il/elle participait aux concertations du réseau.



Nous constatons que 64% des référents participent depuis moins de 3 ans aux concertations mais cela permet un renouveau au sein du groupe de terrain ainsi qu'un nouveau regard et des nouvelles idées pour continuer à faire évoluer le réseau. Mais cela met également en avant l'importance du turn over dans les métiers de 1^{ère} ligne du fait entre autres de la pénibilité du travail, de la pression liée au flux et du manque de place.

Notons également qu'il y a 20% des membres du groupe de terrain qui sont, par contre, présents depuis plus de 5 ans voire depuis la création du réseau, ce qui assure la transmission des valeurs fondamentales du Réseau BITUME.

Concernant la fréquence de participation, la moitié des référents ont participé à plus de la moitié des réunions mensuelles en 2024.

Pour ce qui est de la satisfaction à proprement parler, pour commencer, une note sur la **satisfaction générale** concernant les réunions mensuelles de 2024 a été demandée. Le résultat moyen obtenu est celui de **100%**.

Ensuite, 3 catégories ont été questionnées à savoir l'organisation, le contenu et l'animation des concertations de terrain ayant eu lieu en 2024. Voici les pourcentages récoltés :

- Pour l'**organisation** des concertations, la moyenne est de **92%** de satisfaction. Les commentaires laissés par les référents tournent autour de la durée de la concertation. En effet, les réunions sont denses et semblent parfois un peu longues. Toutefois, la plupart des référents pensent que le temps consacré aux réunions mensuelles est nécessaire pour aborder toutes les situations utiles.
- Au niveau du **contenu** des réunions, la moyenne est de **96%** de satisfaction. Le groupe de terrain semble satisfait de ce qui est réalisé lors des concertations. La piste d'approfondir certaines situations a parfois été citée dans les commentaires.
- Pour l'**animation** des concertations, **98%** de satisfaction ont été obtenus en moyenne. La dynamique positive et la bonne ambiance favorisant un travail de qualité ont été relevées à plusieurs reprises dans les commentaires.

Nous pouvons donc tirer la conclusion que, dans l'ensemble, les partenaires sont satisfaits de la manière dont se déroulent les **concertations mensuelles**.

Cette année, comme expliqué ci-dessus, des **concertations extraordinaires** ont vu le jour. 72% des référents ayant répondu au questionnaire de satisfaction ont participé à au moins une de ces réunions et parmi eux, tous semblent satisfaits du déroulement de celles-ci.

Pour terminer, les référents ont eu l'opportunité de faire part de leurs **attentes** envers le réseau pour 2025. Il leur a été également demandé ce qu'il serait nécessaire, selon eux, de mettre en place pour continuer à développer le Réseau BITUME. Les réponses à ces 2 items sont fortement similaires, en voici les principales :

- Poursuivre les concertations extraordinaires pour pouvoir aborder de nouveaux thèmes et assister à des présentations de structures extérieures.
- Rechercher de nouveaux partenaires.
- Continuer à faire connaître le Réseau BITUME dans le secteur précarité bruxellois.
- Continuer l'organisation des immersions.

Nous veillerons, bien entendu, à pouvoir répondre à ces attentes ainsi qu'aux propositions faites pour continuer à faire évoluer le réseau au cours des années futures.

10. Témoignages du groupe de terrain

Comme les années précédentes, il a été demandé aux membres du groupe de terrain de faire un retour sur leur ressenti concernant le Réseau BITUME, son fonctionnement, sa plus-value et ce, peu importe depuis combien de temps ils / elles participent aux concertations.

Voici les témoignages reçus :

« C'est un temps d'échange, dynamique et bienveillant autour de chaque situation connue dans sa globalité. Cela permet d'avoir des nouvelles pistes, un nouveau regard sur une situation donnée. »

« En tant que référente de mon institution, je suis confrontée quotidiennement à des situations complexes où les solutions ne sont jamais simples ni immédiates. L'une des grandes difficultés de ce travail est de ne pas s'enfermer dans un sentiment d'impuissance face à la lourdeur des trajectoires des personnes que nous accompagnons. C'est là que le Réseau BITUME joue un rôle essentiel. Il m'apporte avant tout un espace d'échange et de réflexion qui me permet de sortir d'une logique purement institutionnelle et de retrouver du sens dans ma pratique. Grâce aux rencontres avec d'autres professionnel-le-s de terrain, je peux partager des questionnements, confronter des points de vue et découvrir des pratiques innovantes adaptées à notre public. BITUME me permet aussi d'éviter l'isolement professionnel, qui est un risque bien réel lorsqu'on travaille dans des dispositifs d'urgence et d'accompagnement social. En intégrant un réseau où la parole est libre et bienveillante, je peux prendre du recul sur les situations que je rencontre, relativiser certaines frustrations et repartir avec des pistes d'action concrètes. Enfin, ce réseau m'aide à ne pas tomber dans le piège d'une approche uniquement gestionnaire ou descendante des problématiques liées aux consommations. Il me rappelle l'importance de l'écoute, de la co-construction avec les usagers et de la prise en compte de leur parole dans l'élaboration des stratégies de réduction des risques. BITUME est donc bien plus qu'un simple réseau : c'est un soutien, une ressource précieuse et un levier pour repenser nos pratiques au quotidien. »

« Le Réseau Bitume est comme une sauce dans un plat, un liant entre les différents aliments présent dans la même assiette. En effet, il permet de réfléchir ensemble avec des regards différents à une trajectoire de vie d'un même usager ayant une multitude de problématiques. »

« Le Réseau Bitume m'apporte dans ma pratique professionnelle un soutien pour mieux accompagner les usagers. Il m'offre des outils et des ressources pour mieux comprendre leurs besoins spécifiques, en tenant compte de leur vécu et de leurs réalités. Lors des concertations, je peux compter sur l'expertise du réseau pour orienter les usagers vers des services adaptés. Également, il permet la traçabilité et le suivi d'usagers qui ont essoufflé le secteur et que nous pouvons perdre de vue à certains moments. »

« Je trouve que le Réseau Bitume nous permet d'avoir des pistes dans l'orientation de nos suivis, un regard extérieur, différent sur une situation et de débloquer parfois des situations car cela permet l'ouverture de certaines portes. »

« Le Réseau bitume me permet de trouver des idées de propositions à soumettre aux personnes que j'accompagne lorsque mon réseau habituel est saturé. Le fait d'avoir le numéro des travailleurs du réseau me permet de faciliter les démarches et les prises de rendez-vous dans les différentes institutions du réseau. Il me permet de savoir les actualités et les changements dans les fonctionnements des différentes institutions partenaires afin de donner les bonnes infos au public. Cela me permet également de faire des concertations avec des partenaires et les personnes concernées afin d'éviter les doublons et de se répartir les démarches avec l'accord de la personne. Lorsqu'une personne que j'accompagne disparaît de mon territoire, ce réseau me permet de suivre les démarches et les évolutions de celle-ci tant au niveau social, santé et administratif. Petit + : l'ouverture de place en suivi actif chez IDR nous permet de mettre en lien des personnes que nous accompagnons avec les travailleurs d'IDR et qu'elles puissent parfois bénéficier d'un logement en Housing First. »

« Le Réseau Bitume me permet de connaître (en tout cas de me faire une idée) de plusieurs usagers qui circulent dans les institutions et que je n'ai pas encore moi-même rencontrés. Cela me permet de pouvoir anticiper plus facilement leur profil et leurs difficultés dans le cas d'une éventuelle rencontre. De même que pour les usagers, les concertations Bitume me permettent d'en apprendre davantage sur les différentes institutions partenaires et surtout sur les travailleurs sociaux (ça fait plaisir de mettre un visage sur une personne à qui on parle par email en général). Travailler avec le Réseau Bitume me permet aussi, d'un point de vue plus personnel, de me sentir utile. C'est aussi très satisfaisant et gratifiant quand on sait qu'on a pu aider ou qu'on apprend qu'un des usagers va mieux ou a su s'en sortir. Cela remet du sens dans le travail social. »

« Bitume me permet de mieux connaître le réseau, de pouvoir communiquer plus facilement. Ça me permet aussi d'obtenir plus d'idées si jamais je me sens bloquée. Et d'avoir également une mise à jour régulière de ce qu'il se passe au sein des institutions présentes. Du côté des usagers, je pense que ça aide à une meilleure communication entre les partenaires et donc à une meilleure prise en charge lorsqu'elle peut avoir lieu. »

« Le Réseau Bitume nous permet d'avoir une meilleure connaissance du secteur. Malgré que la majorité des usagers Bitume soient des hommes, les concertations nous permettent quand même d'avoir des pistes de réorientation pour nos hébergées. Nous envisagerons dorénavant d'inclure des bénéficiaires de manière plus fréquente au sein du réseau. »

« Pour nous, le Réseau Bitume a été d'abord une manière de faire connaissance avec les travailleurs de rue, de terrain et surtout de nous rendre compte de la réalité de nos patients avant qu'ils arrivent en hospitalisation. Nous remarquons également, que les usagers sont reçus dans le respect dans les autres structures du réseau. Nous espérons que ce projet va perdurer pour continuer à permettre aux personnes vulnérables de rester soutenus par tous les acteurs de terrain. Le travail de réseautage est primordial pour les patients/bénéficiaires. »

11. Perspectives d'avenir

En termes de perspectives d'avenir, le fait de développer et pérenniser le Réseau BITUME reste central pour les années futures, diverses présentations pour continuer à faire connaître le réseau sont toujours envisagées ainsi que l'organisation d'événements permettant de toucher un public plus large.

La connaissance mutuelle des différents partenaires et le renforcement du lien qui les unit est une force pour le réseau. Une attention particulière y est prêtée par l'organisation des immersions inter-institutionnelles et la présentation et visite des nouvelles institutions partenaires.

Notons également que nous continuons à garder une attention particulière à l'inclusion de femmes au sein du réseau. Une réflexion constante a lieu sur comment les aider et les prendre en charge au mieux.

Il en est de même pour les personnes qui ne sont pas en ordre de séjour sur le territoire belge. Ces dernières peuvent être intégrées au sein du Réseau BITUME mais nous avons constaté que c'est rarement le cas. Le groupe de terrain a été interrogé à ce sujet et l'explication la plus souvent mise en avant est le peu d'orientation possible pour ce type de public et donc, une volonté de ne pas frustrer davantage ces usagers en les intégrant dans un réseau qui serait limité dans les pistes de solutions à leur proposer. Dans les prochaines années, il serait donc intéressant de se pencher sur ce sujet pour réfléchir aux possibilités d'amélioration de cette situation.

Suite à une réflexion sur le développement de l'échange de bonnes pratiques, les concertations extraordinaires ont été mises en place en 2023. L'objectif de 2025, comme en 2024, sera de continuer à les organiser et de travailler sur certains thèmes importants pour le groupe de terrain.

Notons également qu'un des projets pour 2025 est l'organisation d'un événement ayant pour objectif de montrer aux directions et coordinations des institutions partenaires le travail effectué par le groupe de terrain lors des concertations de terrain mensuelles. La volonté est que cette journée soit réfléchie et mise en place par les référents BITUME eux-mêmes.

Pour terminer, s'entourer de nouveaux partenaires, ciblés en fonction des besoins du réseau, reste un objectif.

Conclusion

Le Réseau BITUME, transposition du modèle WaB, est un projet à caractère innovant dans le paysage des offres du secteur sans-abri en région bruxelloise. Il est l'application prometteuse d'un modèle d'optimisation du travail en réseau.

Mis en place en 2015, son évolution montre déjà des résultats encourageants en terme d'efficacité, les ressentis exprimés, tout comme dans les rapports d'activités précédents, par le groupe de terrain en sont un bon témoin.

Les objectifs d'augmentation de la qualité de la prise en charge et de proposition de solutions 'sur-mesure' ainsi que le renforcement de la continuité dans l'accompagnement des personnes dans leur trajectoire de vie font leurs preuves depuis au fil du temps.

Les différentes entités composant le Réseau BITUME à savoir le comité de direction, le groupe de terrain et la coordination allient leur force pour maintenir le réseau. Diverses actions sont réfléchies et mises en place pour continuer à le faire évoluer. Cette année a d'ailleurs été marquée par la finalisation de la base de données informatique. En effet, depuis début 2024, les référents BITUME peuvent avoir accès, de manière sécurisée, à toutes les inclusions des usagers et tous les suivis mensuels qui ont été discutés depuis la création du réseau. Cet outil devrait apporter une plus-value en termes de continuité des trajectoires proposées par les partenaires.

L'outil principal qu'est la concertation de terrain est très efficace, les témoignages des référents et les vignettes cliniques présentées dans ce rapport vont dans ce sens.

Les données statistiques analysées permettent de mettre en avant le profil des usagers inclus en 2024 ainsi que les motifs d'inclusion.

On peut en retenir que les personnes prises en charge par le réseau sont des hommes de 40 à 49 ans (35%) mais aussi de 30 à 39 ans (31%), souvent de nationalité belge et célibataires. La moitié des usagers a une carte d'identité (souvent belge) au moment de l'inclusion et dans 60% des cas, ils ont une adresse de référence. Les ressources financières les plus représentées sont le revenu d'intégration sociale obtenu par un CPAS (58%). Beaucoup d'usagers gèrent eux-mêmes leur revenu et ne sont pas en médiation de dettes. Au niveau de l'assurabilité de la mutuelle, dans 81% des situations, elle est en ordre. Nous pouvons encore relever que la plupart des personnes ayant été intégrées dans le réseau en 2024 ont un problème de dépendance avec comme produit principal l'alcool suivi du cannabis et de la cocaïne. Un traitement est mis en place dans 65% des cas et ¼ des usagers inclus en 2024 ont un suivi psychologique en cours. Au niveau judiciaire, un peu plus de la moitié des bénéficiaires inclus a déjà fait l'objet d'une condamnation et dans 93% des cas, une peine de prison a été prononcée. Il est aussi pertinent de relever que les motifs d'inclusion les plus représentés sont les difficultés d'orientation et d'accompagnement de la part des services concernés (96%) et l'accompagnement de la trajectoire de vie / de soin de l'utilisateur (85%).

Il est intéressant de rappeler le changement au niveau du point de comparaison dans l'analyse du profil des usagers inclus et ce, depuis 2022, le but étant d'avoir un échantillon plus grand et donc, le plus représentatif possible. Les résultats obtenus cette année ont donc été à nouveau comparés, non plus à ceux de l'année précédente mais à l'ensemble des données récoltées depuis la création du réseau (de 2016 à 2023 inclus) à savoir 152 fiches d'inclusion.

Comme en 2023, les données en termes de parcours et de trajectoires mises en place ont été étudiées. Cette analyse a permis de mettre en avant des informations pertinentes telles que le fait que BITUME a probablement permis à certains usagers d'intégrer des structures auxquelles ils n'auraient peut-être pas eu accès sans le travail du réseau. Soulignons d'ailleurs la qualité du travail et l'engagement des membres du réseau pour continuer à trouver des pistes d'orientation et des solutions malgré la complexité des situations vécues par les usagers BITUME.

Notons encore que le questionnaire de satisfaction concernant les concertations a, une fois de plus, été soumis aux référents BITUME. On peut en retenir que le groupe de terrain semble réellement satisfait de la manière dont les réunions se déroulent. De plus, des pistes de travail ont à nouveau pu être mises en avant comme par exemple continuer les concertations extraordinaires et l'organisation des immersions et la recherche de nouveaux partenaires.

Rappelons qu'il est essentiel de maintenir un lien fort et unique entre les membres partenaires du Réseau BITUME, une réflexion est constamment présente à ce sujet. Ils sont les acteurs principaux du réseau et sans eux, rien ne pourrait être réalisé.

Pour terminer, soulignons que chaque personne impliquée d'une manière ou d'une autre dans le réseau agit toujours dans l'intérêt premier des usagers.

Annexes

Annexe 1 : Document de présentation

Réseau BITUME : Présentation

Réseau **Bruxellois** d'Intervention de Terrain pour
Usagers Marginalisés ou Exclus



Pour toutes questions ou informations, n'hésitez pas à contacter :

Emmanuelle MANDERLIER
Coordinatrice du Réseau BITUME
0499/90.62.55
reseaubitumbxl@gmail.com

Siège social : Transit Asbl - rue Stephenson 96, 1000 Bruxelles



Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de safe.brussels

1. Présentation générale :

Le Réseau BITUME, **Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus**, existe **depuis 2015** et établit un réseau d'intervenants psycho-médico-sociaux actifs sur la région bruxelloise **dans l'objectif de définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge** pour personnes sans-abri⁵. Ce réseau s'adresse particulièrement aux usagers présentant une (ou plusieurs) problématique(s) « complexe(s) » et/ou « chronique(s) ».

La trajectoire d'accompagnement se construit **autour de l'utilisateur et de sa demande et entre les différents services d'aide** représentés par les partenaires du projet. Les différents membres constituent ainsi un réseau de concertation, d'action, d'analyse de problématiques et d'intervention transversale **de terrain**.

La trajectoire d'accompagnement est **co-construite sur base volontaire et de façon concertée entre le réseau et l'utilisateur**. Le bénéficiaire s'inscrit en tant qu'**acteur principal** au sein de ce processus, **néanmoins il est absent physiquement de ces concertations**. Dans un **cadre déontologique stricte** – et notamment sous le couvert du **secret professionnel partagé** – le réseau cherche à dynamiser de la façon la plus pertinente, inédite et efficace (et dans les limites du possible) le projet d'accompagnement de l'utilisateur.

Ce dispositif, issu d'une transposition du Réseau WaB⁶, constitue une **approche innovante** dans le paysage des outils et services d'aide aux publics victimes d'exclusions sociales aigües. En effet, le Réseau Bitume fonctionne de façon intégrée, le réseau étant préexistant. Les bénéficiaires y sont inclus au fur et à mesure, ce qui permet (dans un fonctionnement optimal) de travailler de manière pragmatique un grand nombre de situations sur une même réunion. Cette approche se différencie donc des modèles « classiques » de concertation réseau (qui se construisent principalement autour de situations individuelles sur lesquelles viennent ensuite se greffer différents intervenants) et de type « Intervision » (qui traitent parallèlement plusieurs situations différentes, mais uniquement de manière théorique).

Les **objectifs** concrets peuvent être de plusieurs natures mais ont pour dénominateur commun **l'amélioration de la qualité de vie** de l'intéressé. Il peut s'agir, par exemple, d'une entrée en logement, d'une admission en maison d'accueil, de « se poser quelques temps » dans une structure de première ligne, ou simplement de l'établissement d'un lien de confiance avec la personne en rue. Dans une logique de « bas seuil », le principe est avant tout **d'endiguer l'errance de la personne**. Attention, Bitume a pour objet de construire et/ou d'optimiser le réseau d'intervenants et non de constituer un passe-droit pour les bénéficiaires.

⁵ Pour plus d'informations sur la notion de sans-abri : cf. Ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri du 14 juin 2018, Chapitre 1^{er}, Article 2, 1^o
http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=2018061424

⁶ L'objet du Réseau WaB est de donner lieu à une concertation qui travaille à l'élaboration d'un réseau de soins pour des personnes présentant une problématique relative aux assuétudes en Wallonie et à Bruxelles. Celui-ci constitue une approche nouvelle qui vise à faciliter et à optimiser la prise en charge des bénéficiaires, dans le but de promouvoir les soins et d'assurer leurs continuités. L'accent est mis sur les usagers qui se perdent dans les différentes institutions d'aide, qui formulent des demandes d'aides multiples ou qui ne trouvent pas/plus une réponse satisfaisante à leurs besoins.

Particularités :

- Optimisation du travail en réseau ;
- Approche globale (psycho-médico-sociale) des bénéficiaires ;
- Continuité de suivi ;
- Amélioration de la qualité de prise en charge ;
- Temporalité articulée entre l'urgence/la première ligne et le long terme en fonction des différents partenaires ;
- Anticipation des risques de « rechute » ;
- Réactivité/souplesse dans la prise en charge ;
- Logique de prise en charge « sur-mesure »/au « cas par cas » ;
- Principe de « bas seuil » d'accès ;
- Réciprocité de prise en charge – Filet de sécurité constitué par l'institution « envoyeuse » (qui oriente) ;
- Adapter/ dépasser les « blocages » institutionnels ;
- Renforcement de la connaissance du secteur ;
- Limitation des orientations inadéquates ;
- Prévention du shopping institutionnel et de l'épuisement des services ;
- Mise en place de trajectoires d'orientation inédites et originales et recherche de l'autonomisation des personnes ;
- Identification des facteurs d'échec et de chronicisation des problématiques ;
- Complémentarité avec les autres réseaux (dont « WaB ») et projets existants...

2. Public cible :

Le dispositif de concertation Bitume s'adresse à **toute personne majeure, précarisée, marginalisée et/ou exclue, en errance (institutionnelle, psychologique, familiale, ...) et fréquentant le secteur sans-abri bruxellois.**

Cet outil cible **particulièrement les personnes avec lesquelles le travail d'accompagnement est le plus « complexe » du fait d'une série de problématiques persistantes et souvent cumulées** (principe de bas seuil) **qui ne répondent pas, ou plus, aux critères classiques du secteur.**

Le **bénéficiaire** s'inscrit donc dans le projet sur base **volontaire**. La demande peut se présenter de manière explicite, ambivalente et/ou implicite.

La question de **la motivation** potentielle **au changement du bénéficiaire** est donc **importante, mais n'est pas une condition sine qua non** pour que celui-ci soit intégré au projet.

La personne peut présenter un cumul de vulnérabilité/problématique (en plus de son statut de sans-abri) telles que : assuétudes, santé mentale, justice, santé physique, etc.

Les usagers du réseau sont inclus sur base de la signature d'un consentement informé, mais ceux-ci peuvent s'y soustraire à tout moment.

3. Membres du Réseau BITUME :

Membres fondateurs :

- *Transit*, centre de crise et d'hébergement / travail de rue pour usagers de drogues ;
- *Source : la 'Rive' et la 'Rencontre'*, maison d'accueil et service d'accueil de jour ;
- *Samusocial*, Centre Poincaré, Centre Louiza, Centre médicalisé et Maraude.

Autres membres :

- *Les Petits Riens* (maison d'accueil), *Syner'Santé* (service ambulatoire - Asbl CASAF - Petits Riens) et *Aire de Rien* (centre de jour - Asbl UTAS - Petits Riens) ;
- *Foyer Georges Motte*, maison d'accueil ;
- *CHU Saint-Pierre : Urgences*, centre hospitalier ;
- *Home Baudouin*, maison d'accueil ;
- *Porte ouverte*, maison d'accueil ;
- *Educateurs de rue de Saint-Gilles*, travail de rue ;
- *Infirmiers de rue*, travail de rue ;
- *Home du Pré*, maison d'accueil ;
- *Escale*, maison d'accueil ;
- *Accueil Montfort*, maison d'accueil ;
- *Clinique Sans Souci*, hôpital psychiatrique ;
- *I.P.I Valisana*, hôpital psychiatrique ;
- *CHU Brugmann : Psychiatrie*, centre hospitalier ;
- *Ilot 38*, maison d'accueil et *Circé*, centre de jour de l'Ilot.

Dans un premier temps, il est proposé que les référents/participants des associations membres ne dépassent pas le nombre de 3. Il est évident que la présence simultanée de ces 3 référents n'est pas nécessaire. L'idée est de garantir une participation la plus régulière possible d'au moins une personne, sans affecter les besoins de l'institution et la mise en œuvre de ses missions originelles.

Dans un second temps, les référents sont les relais en interne au sein de leur institution en ce qui concerne le suivi des usagers (et ce, uniquement dans un cadre de secret professionnel partagé).

Il a été convenu de constituer une **fiche signalétique, appelée cadastre, pour chaque institution membre** afin de permettre la connaissance du réseau par chacun de ses membres. Celle-ci sera réalisée dans les plus brefs délais.

La plus-value de ce réseau réside dans le fait qu'il sera uniquement constitué de travailleurs de terrain.

Comité de direction :

Le Comité de Direction est composé des directeurs des 3 institutions fondatrices du Réseau BITUME à savoir :

- Muriel Goessens, Directrice Générale - Transit
- Pierre Hublet, Directeur Opérationnel et Julie Bottu, Directrice Qualité – Samusocial
- Murat Karacaoglu, Directeur - Source

Font également partie du Comité de Direction, au titre de suppléants de leur direction respective et/ou d'invités permanents :

- Kris Meurant, Directeur du pôle psycho-social – Transit

Le rôle de ce Comité est de veiller à la bonne gouvernance globale du projet, tant dans ses aspects éthiques que pratiques et de penser son développement futur. Il se réunit deux fois par an.

Coordination :

Faute de subsides, la fonction de coordination a été assurée pendant plusieurs années par un représentant de chaque membre fondateur à savoir :

- Kris Meurant, Directeur du pôle psycho-social – Transit
- Bruno Rochet, anciennement Chargé de Mission Urgences Sociales – Samusocial
- Yaël Abdissi, anciennement Coordinateur social – Source 'la Rive'

Cependant, en 2019, un subside a été alloué à l'Asbl Transit par la Région de Bruxelles-Capitale (safe.brussels) ce qui a permis l'engagement à mi-temps d'une coordinatrice, Emmanuelle Manderlier.

Son rôle est de veiller au respect des règles de bonne conduite partagées et acceptées par les différents partenaires. Ces règles de bonne conduite font directement référence à l'intérêt supérieur de l'utilisateur, à la charte éthique incluant la question du secret professionnel (partagé) 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) et au règlement d'ordre intérieur propre au Réseau Bitume.

4. Fréquence et lieux:

Les concertations du groupe de terrain ont lieu une fois par mois mais le réseau est actif en tout temps. Ces réunions se déroulent successivement dans les locaux de chacune des associations membres, sur base d'un accord de principe préalable. Il est demandé aux institutions accueillantes de faire une présentation et si possible, une visite de leur service lors de la venue du groupe de terrain.

Des concertations extraordinaires ont également été mises en place dans le but de pouvoir développer l'échange de bonnes pratiques. Celles-ci se déroulent 3 à 4 fois par an.

5. Cadre théorique :

Le cadre théorique du présent projet se base, par principe de transposition, sur celui du Réseau WaB⁷ :

- L'approche en système intégré de George De Leon (identifiant dix étapes se rapportant au processus de changement chez un individu)
- Le modèle de Prochaska et Di Clémente (identifiant les étapes d'un processus de changement relatifs à l'état motivationnel)

6. Outils :

Les outils sont également transposés du modèle WaB. Les concepts suivants en sont par exemple issus : "*inclusion*", "*consentement*", "*charte éthique de partenariat*", "*règlement d'ordre intérieur*", ...

La proposition d'inclusion de nouveaux bénéficiaires au sein du réseau se fait via un document spécifique appelé fiche d'inclusion. Pour que cette inclusion puisse avoir lieu, l'utilisateur doit signer un consentement informé garantissant la notion de secret professionnel partagé entre les différentes institutions partenaires du réseau.

Les dossiers des bénéficiaires seront consignés sous format électronique.

⁷ www.reseauwab.be

7. Charte, déontologie :

Le bénéficiaire du Réseau BITUME doit adhérer et signer un document garantissant la notion de secret professionnel partagé entre les différentes institutions partenaires du réseau.

La direction de chaque association membre est tenue de désigner des travailleurs de son institution, via le mandat de participation, pour représenter celle-ci aux concertations du Réseau BITUME.

Chaque représentant d'institution partenaire est tenu de signer la charte éthique de partenariat concernant notamment le secret professionnel partagé entre les institutions partenaires du réseau.

Chaque nouvelle institution membre doit prendre connaissance et respecter le règlement d'ordre intérieur du Réseau BITUME.

8. Plan d'action :

L'idée est de continuer à développer et faire connaître le Réseau BITUME en poursuivant les rencontres avec de potentiels futurs partenaires.

Il est également primordial de garder une bonne dynamique entre l'ensemble des membres du groupe de terrain et ce, dans l'intérêt premier des usagers qui font partie du Réseau BITUME.

9. Evaluation :

En vue d'assurer une évaluation du travail effectué et de garantir une traçabilité des données, le Réseau BITUME possède un outil de centralisation des données extraites à partir des fiches d'inclusion et des suivis mensuels. De cette base de données pourront ensuite être extraites les statistiques relatives au public cible ainsi qu'aux résultats du travail de réseau.

Nous serons attentifs à garantir l'anonymat des données si celles-ci doivent être diffusées.

Annexe 2 : Consentement informé



Réseau BITUME : CONSENTEMENT INFORME

Le Réseau BITUME, **Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus**, est un réseau d'intervenants psycho-médico-sociaux actifs sur la région bruxelloise dont l'objectif est de définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge pour personnes sans-abri. Il s'adresse particulièrement aux usagers présentant une (ou plusieurs) problématique(s) "complexe(s)" et/ou "chronique(s)".

La concertation de terrain a été constituée dans le cadre d'une coopération entre différents services bruxellois actifs dans le domaine du sans-abrisme.

La concertation a lieu une fois par mois et regroupe un ou plusieurs représentants des services partenaires. Ces différentes institutions (reprises ci-après) partagent des informations utiles et nécessaires concernant les usagers qui ont accepté que leur situation individuelle soit discutée (nouvelles admissions, références, trajectoires de vie, ...). Le but de cette concertation est d'instaurer une coopération optimale entre professionnels et ce, dans l'intérêt de l'utilisateur. De la sorte, l'objectif est de trouver les réponses ou les alternatives les plus adéquates au regard des difficultés pour lesquelles le bénéficiaire est inclus dans le Réseau BITUME.

Dans ce cadre, les représentants des institutions partenaires et la coordinatrice se réservent le droit de rappeler l'utilisateur pour prendre de ses nouvelles. Toute décision concernant l'utilisateur sera portée à sa connaissance, afin de l'y associer.

Madame Emmanuelle Manderlier, coordinatrice du Réseau BITUME, a pour mission de veiller au respect des règles de bonne conduite partagées et acceptées par les différents partenaires. Ces règles de bonne conduite font directement référence à l'intérêt supérieur de l'utilisateur, à la charte éthique incluant la question du secret professionnel (partagé) 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) et au règlement d'ordre intérieur propre au Réseau BITUME. Ces documents sont disponibles sur simple demande adressée à la coordinatrice.

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

Emmanuelle Manderlier, coordinatrice du Réseau BITUME

0499/90.62.55

reseaubitumbxl@gmail.com

Siège social : Transit Asbl - rue Stephenson 96, 1000 Bruxelles

*Ce document est inspiré du consentement informé du Réseau WaB (Wallonie-Bruxelles) actif en matière d'assuétudes

La présente convention est établie entre..... (Nom de l'utilisateur) et les participants à la concertation (liste reprise ci-après). Il est convenu que :

- L'utilisateur donne son accord pour que sa demande soit supervisée et délibérée par les différents partenaires, membres du Réseau BITUME.
- L'utilisateur donne son accord pour que des informations le concernant soient partagées par les différents partenaires, membres du Réseau BITUME.
- Dans le cadre d'une transposition du modèle ou d'une recherche, l'utilisateur donne son accord pour qu'un tiers, travailleur de terrain, participe, exceptionnellement, à la concertation clinique, moyennant la signature d'un document garantissant le secret professionnel.

Fait le à

Pour accord,

Date :	Date :	Date :
Nom et signature de la coordinatrice du Réseau BITUME :	Nom et signature de l'utilisateur :	Nom et signature de l'institution :

Institutions membres du Réseau BITUME :

<p><i>Transit</i>, centre de crise et d'hébergement pour usagers de drogues (Bruxelles) - 02/215.89.90</p> <p><i>Transit Rue</i>, éducateurs de rue de l'Asbl Transit (Bruxelles) - 0488/02.62.80</p> <p><i>Source asbl "La Rive"</i>, maison d'accueil (Bruxelles) - 02/512.72.04</p> <p><i>Source asbl "la Rencontre"</i>, service d'accueil de jour (Bruxelles) - 02/514.33.32</p> <p><i>Samusocial</i>, urgences sociales - 0800/99.340 Centre Poincaré (Anderlecht) - Hommes seuls Centre Louiza - Femmes seules Centre médicalisé (Anderlecht) - Hommes et femmes seul.e.s</p> <p><i>Saint-Pierre : Urgences</i>, centre hospitalier (Bruxelles) - 02/535.34.37</p> <p><i>Maison d'accueil Escale</i> (Saint-Gilles) - 02/537.47.97</p> <p><i>Accueil Montfort</i>, maison d'accueil (Jette) - 02/424.17.53</p> <p><i>Aire de rien</i>, centre de jour – Asbl UTAS – Petits Riens (Ixelles) – 02/533.04.60</p> <p><i>Les Petits Riens</i>, maison d'accueil (Ixelles) - 02/541.13.96</p>	<p><i>Syner'Santé</i>, service ambulatoire en santé mentale - Asbl CASAF - Petits Riens (Ixelles) - 0493/26.04.66</p> <p><i>Foyer Georges Motte</i>, maison d'accueil (Bruxelles) - 02/217.61.36</p> <p><i>Home Baudouin</i>, maison d'accueil (Bruxelles) - 02/512.64.95</p> <p><i>Porte ouverte asbl – Open deur vzw</i>, maison d'accueil (Bruxelles) - 02/513.01.08</p> <p><i>Educateurs de rue de la commune de Saint-Gilles</i>, travail de rue - 02/539.23.91</p> <p><i>Infirmiers de Rue</i>, travail de rue (Anderlecht) - 02/265.33.00</p> <p><i>Home Victor du Pré</i>, maison d'accueil (Bruxelles) - 02/512.42.37</p> <p><i>Clinique Sans Souci</i>, hôpital psychiatrique (Jette) - 02/478.04.33</p> <p><i>Clinique Sanatia</i>, hôpital psychiatrique (Saint-Josse-ten-Noode), - 02/211.00.40</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Cette liste est susceptible d'être modifiée. Le document actualisé peut être demandé à la coordinatrice.

ATTENTION : L'utilisateur qui a signé le consentement informé et qui, par conséquent, a accepté que sa situation soit discutée en concertation peut, à tout moment, demander à ce que cela ne soit plus le cas. Pour cela, il lui suffit de s'adresser à une institution partenaire et/ou à la coordination afin de signer la demande d'"annulation du consentement informé".

Annulation du consentement informé relatif à la concertation (Réseau BITUME)

Entre (Nom de l'utilisateur) et les participants à la concertation, il est convenu que :

- l'information concernant la demande d'aide ne sera plus exposée aux différents partenaires, membres du Réseau BITUME ;
- l'information concernant l'utilisateur ne sera plus partagée par les différents partenaires, membres du Réseau BITUME.

Fait le à en double exemplaire.

Pour accord,

Date :	Date :	Date :
Nom et signature de la coordinatrice du Réseau BITUME :	Nom et signature de l'utilisateur :	Nom et signature de l'institution :

Annexe 3 : Fiche d'inclusion



FICHE INCLUSION USAGER BITUME

N° de dossier :



Ce document est inspiré de la fiche d'inclusion du Réseau WaB

Institution incluant l'utilisateur :

N° de tél :

Nom du référent :

Consentement signé par l'utilisateur : OUI - NON

Inclusion de l'utilisateur dans d'autres réseaux existants : OUI - NON

Si oui, lesquels :

I) Profil administratif

1. Général

NOM :

PRENOM :

Date de naissance :

N° de tél :

Nationalité :

Registre National :

Etat civil : Célibataire – Marié – Cohabitant – Divorcé – Veuf

Enfant(s) : OUI / NON Combien :

Placé(s) : OUI / NON

Dossier SAJ/SPJ : OUI / NON

Personne(s) à charge : Enfant(s) - Parent(s) - Conjoint

2. Document d'identité

Carte d'identité : OUI - NON

Type de document (belge, séjour type E, ...) :

Si non, **déclaration de perte?** : OUI - NON → Si oui, date de validité :

3. Domicile

Domicile officiel :

Préciser si nécessaire (adresse de référence, institution, ...) :

Radié : OUI / NON

Si oui, depuis quand?

Lieu de vie (au moment de l'inclusion) :

4. Ressources financières

Type(s) de revenu(s) : CPAS – Mutuelle – Chômage – Emploi – Vierge Noire – Aucun – Autre

Spécifier :

Montant :

Administration de biens et/ou personne : OUI / NON

Si oui, nom et tél :

Médiation de dettes : OUI / NON

5. Mutuelle

Organisme assureur :

Statut :

Assurabilité en ordre : OUI / NON

Carte médicale/AMU : OUI / NON

Si oui, préciser le cpas compétent :

IV) Parcours scolaire et professionnel

V) Parcours logement et institutionnel

Historique :

Causes de rupture principales :

VI) Parcours de consommation

Consommation passée?

Consommation actuelle?

Commentaires :

VII) Situation médicale actuelle

Médecin traitant: OUI - NON

Si oui, lequel? (Nom + Tel)

Traitement: OUI - NON

Si oui, lequel?

Problèmes physiques : OUI - NON

Si oui, lesquels?

Commentaires :

VIII) Situation psychologique actuelle

Description :

Suivi en cours : OUI - NON

Si oui, lequel?

Commentaires :

IX) Profil judiciaire :

Condamnation(s): OUI - NON

Peine(s) de prison : OUI – NON

Durée totale :

Conditionnelle : OUI - NON

Conditions :

Durée:

Probation : OUI – NON

Durée :

Sursis : OUI – NON

Durée :

Travaux d'Intérêt Général : OUI - NON

Durée :

Surveillance électronique : OUI – NON

Durée :

AS de justice : OUI – NON

Si oui, nom et tél :

Commentaires :

X) Motifs d'inclusion

- Difficultés d'orientation et d'accompagnement de la part des services concernés (manque ou épuisement des ressources)
- Manque de ressource ou de réseau de l'utilisateur
- Exclusion temporaire ou définitive de certains services
- Difficulté temporaire de l'utilisateur par rapport au cadre institutionnel proposé
- Accompagnement de la trajectoire de vie / de soin de l'utilisateur (pour éviter la répétition continuelle du même parcours)
- Anticipation du risque de glissement de l'utilisateur vers la précarité ou l'exclusion

Commentaires :

XI) Projet de la personne/trajectoire de vie demandée par l'utilisateur

XII) Identification des partenaires envisagés dans la trajectoire

- Transit (centre de crise et d'hébergement pour usagers de drogues, Bruxelles)
- Transit Rue (éducateurs de rue de l'Asbl Transit, Bruxelles)
- Samusocial (urgences sociales)
 - Centre Poincaré (Anderlecht)
 - Centre Louiza
 - Centre médicalisé (Anderlecht)
- Source "La Rive" (maison d'accueil, Bruxelles)
- Source "La Rencontre" (service d'accueil de jour, Bruxelles)
- Foyer Georges Motte (maison d'accueil, Bruxelles)
- Les Petits Riens (maison d'accueil, Ixelles)
- Syner'Santé (service ambulatoire des Petits Riens, Ixelles)
- Aire de Rien (centre de jour des Petits Riens, Ixelles)
- Saint-Pierre – Urgences (centre hospitalier, Bruxelles)
- Home Baudouin (maison d'accueil, Bruxelles)
- Porte ouverte (maison d'accueil, Bruxelles)
- Educateurs de rue de Saint-Gilles (travail de rue, Saint-Gilles)
- Infirmiers de rue (travail de rue, Anderlecht)
- Home du Pré (maison d'accueil, Bruxelles)
- Escale (maison d'accueil, Saint-Gilles)
- Accueil Montfort (maison d'accueil, Jette)
- Sans Souci (hôpital psychiatrique, Jette)
- Clinique Sanatia (hôpital psychiatrique, Saint-Josse-ten-Noode)

Annexe 4 : Mandat de participation



Réseau BITUME : Mandat de participation au groupe de terrain

Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus

Je soussigné(e),
par ma fonction de,
au sein de (*nom de l'institution*),
membre du Réseau BITUME depuis

Déclare avoir pris connaissance du projet sous-tendant le Réseau BITUME ainsi que de sa charte éthique de partenariat et de son R.O.I. (Règlement d'Ordre Intérieur) ;

Et mandate :

-
-
-
-

Afin qu'il(s)/elle(s) représente(nt) (nom du service/de l'institution)
au sein du groupe de terrain du Réseau BITUME et participe(nt) aux concertations de terrain
mensuelles, comme stipulé dans le R.O.I.

Fait à le

Signature :

Chaque institution du Réseau BITUME remettra un exemplaire de ce mandat signé à Emmanuelle Manderlier, coordinatrice du Réseau BITUME – 0499/90.62.55 – reseaubitumebxl@gmail.com
Siège social : Transit Asbl – rue Stephenson 96 – 1000 Bruxelles



Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de safe.brussels

Annexe 5 : Charte éthique de partenariat



Réseau BITUME : Charte éthique de partenariat

Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus

Principe 1 : Dispositions générales

La présente charte lie les différents partenaires du Réseau BITUME, qu'ils soient fondateurs, structurels ou adhérents.

Les partenaires fondateurs du Réseau BITUME sont les services ou institutions qui ont historiquement fondé le Réseau : l'Asbl Transit (dont Transit Rue), l'Asbl Source (la 'Rive' et la 'Rencontre') et l'Asbl Samusocial (urgences sociales et MediHalte).

Actuellement, les membres du Réseau sont les membres fondateurs ainsi que le Foyer Georges Motte, les Petits Riens (maison d'accueil, Syner'Santé et Aire de Rien), Saint-Pierre (les urgences), le Home Baudouin, Porte ouverte, les Educateurs de rue de Saint-Gilles, Infirmiers de rue, le Home du Pré, l'Escale, l'Accueil Montfort, la Clinique Sans Souci et la Clinique Sanatia.

Le Réseau BITUME établit un réseau d'intervenants psycho-médico-sociaux actifs sur la région bruxelloise dans l'objectif de définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge pour personnes sans-abri. Ce Réseau s'adresse particulièrement aux usagers présentant une (ou plusieurs) problématique(s) « complexe(s) » et/ou « chronique(s) ».

L'accent est mis sur les usagers qui formulent des demandes d'aides multiples dans les différentes institutions et qui ne trouvent pas/plus une réponse satisfaisante à leurs besoins.

Le Réseau BITUME est une transposition du Réseau WaB (Wallonie-Bruxelles) actif en matière d'assuétudes.

Les membres du Réseau BITUME adhèrent à la philosophie qui a sous-tendu l'élaboration de ce réseau et qui est basée sur l'approche en système intégré (ISA : Integrated System approach de G. De Leon) et sur un processus de changement continu (Process of change de Di Clemente-Prochaska).⁸

⁸ www.reseauwab.be

Principe 2 : Le secret professionnel

Tous les partenaires de la concertation BITUME en leur qualité de « ... personnes dépositaires ... par profession des secrets qu'on leur confie ... » (extrait de l'art 458 du code pénal) sont tenus au secret professionnel.

Chaque usager évoqué en concertation BITUME aura préalablement donné son accord écrit stipulant qu'il est informé et qu'il accepte que son dossier soit débattu en concertation. Le bénéficiaire a également le droit d'interrompre à tout moment son suivi.

Dans tous les cas, le partage d'informations doit être motivé par l'intérêt du bénéficiaire et avoir comme but la réalisation des objectifs fixés et/ou élaborés avec lui. Seules les informations utiles et pertinentes, y compris le nom si nécessaire, seront communiquées en toute confidentialité.

En cas d'orientation vers un service extérieur au réseau, seules les informations pertinentes et nécessaires à la continuité du suivi seront transmises et ce, toujours avec l'accord du bénéficiaire.

Principe 3 : La responsabilité des partenaires

Le Réseau BITUME confie plusieurs ressources d'informations à ses partenaires. En effet, ces derniers reçoivent notamment un listing papier à chaque concertation clinique reprenant diverses informations personnelles concernant les usagers inclus dans le Réseau BITUME et suivis par celui-ci.

Ainsi, les partenaires deviennent responsables des ressources qui leur sont confiées dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions pour le Réseau BITUME. Ils doivent concourir à la protection des dites ressources, en faisant preuve de prudence afin de veiller au respect de la confidentialité des informations en leur possession. Ils doivent en toutes circonstances veiller au respect de la législation RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données, en vigueur depuis le 25 mai 2018).

Principe 4 : La collaboration au sein du Réseau BITUME

Les membres s'engagent à ouvrir la concertation à tout service ou institution désireux de partager cette démarche moyennant l'adhésion à la présente charte et sous réserve d'acceptation par le groupe.

Le travail de concertation est pluridisciplinaire. Chacun s'engage par conséquent à travailler dans la complémentarité et le respect de la spécificité des différentes fonctions. Chacun travaille dans le respect mutuel des participants et de leurs services ou institutions.

Les décisions des signataires de cette charte ne prévalent pas sur les choix des services ou institutions.

Chacun peut s'écarter du trajet de prise en charge quand l'intérêt du bénéficiaire le justifie.

Service/Institution : Adresse : Représenté(e) par (Nom et prénom) :

Lu et approuvé	Date	Signature

Cette convention s’accompagne d’un **règlement d’ordre intérieur** (annexé) qui établit en détail les procédures et le fonctionnement de chacun dans le réseau. L’adhésion à cette charte implique le respect du règlement d’ordre intérieur.

Madame Emmanuelle MANDERLIER, coordinatrice du Réseau BITUME, a pour mission de veiller à l’adhésion de chaque partenaire à la charte éthique de partenariat. Chaque représentant d’institution partenaire remettra à Emmanuelle MANDERLIER un exemplaire signé de cette charte. Il s’agit d’une condition préalable à toute présence en concertation clinique.

Emmanuelle MANDERLIER
Coordinatrice du Réseau BITUME
0499/90.62.55
reseaubitumebxl@gmail.com

Siège social : Transit Asbl - rue Stephenson 96, 1000 Bruxelles



Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de safe.brussels

**Ce document est inspiré de la charte éthique de partenariat du Réseau WaB (Wallonie-Bruxelles) actif en matière d'assuétudes*

Annexe 6 : Règlement d'Ordre Intérieur



Réseau BITUME : Règlement d'ordre intérieur

Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus

Préambule

Ce règlement complète la charte éthique et de partenariat du Réseau BITUME.

Ce règlement peut être modifié par consensus des membres. Les modifications doivent, dans ce cas, être approuvées à la majorité des deux tiers de tous les membres.

Art. 1 : Membres

Les membres sont représentés en priorité par des acteurs de terrain en contact direct avec les personnes sans-abri.

Art. 2 : Communication et partage d'outils

Les membres s'engagent à informer leur service et hiérarchie respectifs de leur partenariat au Réseau BITUME, ainsi que de mettre à disposition de leur service/institution les outils élaborés par ce réseau.

Art. 3 : Concertation de terrain

L'agenda des réunions sera fixé par les représentants au début de chaque année au rythme d'une réunion par mois, pour un total de 12 par an. Le lieu est variable selon les disponibilités et les besoins du groupe. Un procès-verbal est rédigé au terme de chaque réunion.

Les membres s'engagent à participer à chaque concertation. En cas d'empêchement, ils veillent à se faire remplacer par une personne issue du même service et remplissant des fonctions similaires.

Si les services membres sont absents lors de la concertation de terrain, ils s'engagent à communiquer les informations relatives au bon fonctionnement du suivi de la personne, afin de ne pas entraver la continuité du suivi de la personne.

Art. 4 : Le comité de direction

Le comité de direction du Réseau BITUME est composé des directions de l'Asbl Transit, de l'Asbl Source et de l'Asbl Samusocial. Ils se réunissent trois fois par an.

Art. 5 : Intégrer le Réseau BITUME

Les candidatures doivent être adressées à Emmanuelle MANDERLIER, coordinatrice du Réseau BITUME via l'adresse mail reseaubitumbxl@gmail.com.

L'institution candidate est prioritairement retenue si elle apporte une complémentarité au Réseau BITUME. Le groupe de terrain se réserve le droit de ne pas accepter une candidature. Une procédure d'adhésion au Réseau BITUME a été clairement définie et sera communiquée à toute institution intéressée par une intégration dans le réseau.

Art. 6 : Se retirer du Réseau BITUME

Pour se désengager de sa collaboration au Réseau BITUME, le membre doit envoyer un courrier recommandé à Emmanuelle MANDERLIER, coordinatrice du Réseau BITUME à l'adresse suivante : Asbl Transit, rue Stephenson 96, 1000 Bruxelles.

Emmanuelle MANDERLIER
Coordinatrice du Réseau BITUME
0499/90.62.55
reseaubitumbxl@gmail.com

Siège social : Transit Asbl - rue Stephenson 96, 1000 Bruxelles



Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de safe.brussels

**Ce document est inspiré du règlement d'ordre intérieur du Réseau WaB (Wallonie-Bruxelles) actif en matière d'assuétudes*

**Annexe 7 : Document "Participation à une concertation
d'un autre travailleur d'une institution membre autre que
celui/ceux désigné(s) par le mandat de participation"**



Réseau BITUME :

Participation à une concertation d'un autre travailleur d'une institution membre que celui/ceux désigné(s) par le mandat de participation

Je soussigné(e).....
ayant la fonction de.....
au sein de (*nom et adresse de l'institution/ du service*).....
participe à la concertation du Réseau BITUME du
dans le but de (*objectif de la présence à la concertation*)
.....
.....

et m'engage formellement à **respecter la charte éthique de partenariat ainsi que le règlement d'ordre intérieur du Réseau BITUME** annexés à ce document.

Fait à le

Signature :

Chaque personne extérieure au groupe de terrain du Réseau BITUME remettra un exemplaire de ce document complété et signé à Emmanuelle MANDERLIER, coordinatrice du Réseau BITUME.

Emmanuelle MANDERLIER
Coordinatrice du Réseau BITUME
0499/90.62.55

reseaubitumebxl@gmail.com

Siège social : Transit Asbl - rue Stephenson 96, 1000 Bruxelles



Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de safe.brussels

**Annexe 8 : Document "Participation à une concertation
d'une personne extérieure aux institutions membres"**



Réseau BITUME :

Participation à une concertation d'une personne extérieure aux institutions membres

Principe 1 : Dispositions générales

La présente charte lie la personne externe invitée à participer à une concertation de terrain aux différents partenaires du Réseau BITUME.

Les partenaires fondateurs du Réseau BITUME sont les services ou institutions qui ont historiquement fondé le réseau : Transit Asbl, Source Asbl et Samusocial Asbl.

Pour rappel, le Réseau BITUME établit un réseau d'intervenants psycho-médico-sociaux actifs sur la région bruxelloise dans l'objectif de définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge pour personnes sans-abri. Ce réseau s'adresse particulièrement aux usagers présentant une (ou plusieurs) problématique(s) "complexe(s)" et/ou "chronique(s)".

L'accent est mis sur les usagers qui se perdent dans les différentes institutions d'aide, qui formulent des demandes d'aides multiples ou qui ne trouvent pas/plus une réponse satisfaisante à leurs besoins.

Le Réseau BITUME est une transposition du Réseau WaB (Wallonie-Bruxelles) actif en matière d'assuétudes. Les membres du Réseau BITUME adhèrent à la philosophie qui a sous-tendu l'élaboration de ce réseau et qui est basée sur l'approche en système intégré (ISA : Integrated System approach de G. De Leon) et sur un processus de changement continu (Process of change de Di Clemente-Prochaska).

Principe 2 : Le secret professionnel

Tous les partenaires de la concertation BITUME en leur qualité de "... personnes dépositaires ... par profession des secrets qu'on leur confie ..." (extrait de l'art 458 du code pénal) sont tenus au secret professionnel.

Chaque usager évoqué en concertation BITUME aura préalablement donné son accord écrit stipulant qu'il est informé et qu'il accepte que son dossier soit débattu en concertation. Cet usager a également le droit d'interrompre à tout moment son suivi.

Dans tous les cas, le partage d'informations doit être motivé par l'intérêt de l'utilisateur et avoir comme but la réalisation des objectifs fixés et/ou élaborés avec lui. Seules les informations utiles et pertinentes seront communiquées en toute confidentialité.

En cas d'orientation vers un service extérieur au réseau, seules les informations pertinentes et nécessaires à la continuité du suivi seront transmises et ce, toujours avec l'accord de l'utilisateur.

Principe 3 : La collaboration au sein du Réseau BITUME

Le travail de concertation est pluridisciplinaire. Chacun s'engage par conséquent à travailler dans la complémentarité et le respect de la spécificité des différentes fonctions. Chacun travaille dans le respect mutuel des participants et de leurs services ou institutions.

Les membres s'engagent à ouvrir la concertation à tout service ou institution désireux de partager cette démarche moyennant l'adhésion à la présente charte et sous réserve d'acceptation par le groupe. La personne externe invitée à participer à une concertation de terrain est priée de ne pas participer aux échanges qui concernent les suivis ; elle est tenue de rester en position d' "observateur" et est bien entendu soumise au secret professionnel.

Je soussigné(e).....

ayant la fonction de.....

au sein de (*nom et adresse de l'institution/ du service*).....

participe à la concertation du Réseau BITUME du

dans le but de (*objectif de la présence à la concertation*)

.....

.....

.....

.....

et m'engage formellement à **garder confidentielle toute information ayant été échangée entre ses membres** durant cette journée.

Fait à.....

Le.....

Signature :

Chaque personne extérieure au groupe de terrain du Réseau BITUME remettra un exemplaire de ce document complété et signé à Emmanuelle MANDERLIER, coordinatrice du Réseau BITUME.

Emmanuelle MANDERLIER
Coordinatrice du Réseau BITUME
0499/90.62.55

reseaubitumbxl@gmail.com

Siège social : Transit Asbl - rue Stephenson 96, 1000 Bruxelles



Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de safe.brussels

**Annexe 9 : Questionnaire de satisfaction sur le
fonctionnement et l'animation des concertations
cliniques**



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2024 : **Fonctionnement et animation des concertations de terrain**

Le Réseau BITUME étant soucieux de continuer à s'adapter, je vous demande de bien vouloir compléter ce questionnaire de satisfaction. Celui-ci est destiné aux référents BITUME des institutions partenaires du réseau.

Nom – Prénom :

Date :

Depuis combien de temps participez-vous aux concertations de terrain du Réseau BITUME ?

- Moins d'1 an
- Entre 1 et 3 ans
- Entre 3 et 5 ans
- Entre 5 et 8 ans
- Depuis la création du Réseau BITUME

Quelle a été la fréquence de votre participation aux concertations de terrain du Réseau BITUME en 2024?

- 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

De manière générale, êtes-vous satisfait des concertations de terrain 2024 ?

1 2 3 4 5

Expliquez votre réponse :

Organisation des concertations de terrain

L'organisation générale des concertations (mail pour les présences, listings, PV, ...)

1 2 3 4 5

Si vous avez assisté à votre 1^{ère} concertation de terrain en 2024 :

Avez-vous été satisfait de l'accueil? : **OUI - NON**

Aurait-il fallu prévoir autre chose pour faciliter votre intégration : **OUI - NON**

Si oui, précisez :

.....
.....

Le respect des horaires de début et de fin des concertations

1 2 3 4 5

La durée des concertations de terrain

1 2 3 4 5

Expliquez vos réponses :

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

Contenu des concertations de terrain

Le déroulement/la structure des concertations (tour de table, inclusions, suivis, divers) 1 2 3 4 5

Le temps imparti aux différentes parties 1 2 3 4 5

La participation et l'apport des référents BITUME dans la mise en place des trajectoires de vie/de soins 1 2 3 4 5

Expliquez vos réponses :

Animation des concertations de terrain

L'animation des concertations de terrain 1 2 3 4 5

Le rythme des concertations de terrain 1 2 3 4 5

L'ambiance générale des concertations de terrain 1 2 3 4 5

Expliquez vos réponses :

Concertations extraordinaires

Un nouveau dispositif a été mis en place en 2023. Il s'agit des concertations extraordinaires pendant lesquelles se déroulent uniquement de l'échange de bonnes pratiques.

Avez-vous participé à l'une d'entre elles en 2024 ? OUI - NON

Si oui, en avez-vous été satisfait : 1 2 3 4 5

Expliquez votre réponse :

Avez-vous des attentes particulières envers le Réseau BITUME pour 2025 ?

Selon vous, que serait-il nécessaire de mettre en place en 2025 pour continuer à développer le Réseau BITUME ?

Avez-vous des remarques, commentaires ou autres suggestions ?

Annexe 10 : Accord de collaboration



Accord de collaboration entre les partenaires du Réseau BITUME constituant le Comité de Direction



Entre les trois institutions membres fondatrices suivantes :

Transit Asbl, ayant son siège social sis rue Stephenson 96 à 1000 Bruxelles, représentée par Madame Muriel Goessens, Directrice Générale ;

Source Asbl, ayant son siège social sis rue de la Senne 78 à 1000 Bruxelles, représenté par Monsieur Murat Karacaoglu, Directeur ;

New Samusocial Asbl, ayant son siège social sis Boulevard Poincaré 68/70, 1070 Anderlecht, représenté par Monsieur Pierre Hublet, Directeur Opérationnel et Madame Julie Bottu, Directrice Qualité ;

Il est convenu et arrêté ceci :

Présentation générale

Le **Réseau BITUME**, Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés et/ou Exclus, existe depuis 2015 et établit un réseau d'intervenants psycho-médico-sociaux actifs sur la région bruxelloise **dans l'objectif de définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge** pour personnes sans-abri. Ce réseau s'adresse particulièrement aux usagers présentant une (ou plusieurs) problématique(s) « complexe(s) » et/ou « chronique(s) ».

Dans une logique de « bas seuil », le principe est avant tout d'**endiguer l'errance de la personne**.

La trajectoire d'accompagnement se construit **autour de l'utilisateur et de sa demande et entre les différents services d'aide** représentés par les partenaires du projet. Les différents membres constituent ainsi un réseau de concertation, d'action, d'analyse de problématiques et d'intervention transversale **de terrain**.

La trajectoire d'accompagnement est **co-construite sur base volontaire et de façon concertée entre le réseau et l'utilisateur**. Le bénéficiaire s'inscrit en tant qu'**acteur principal** au sein de ce processus, **néanmoins il sera absent physiquement de ces concertations**. Dans un **cadre déontologique stricte** - et notamment sous le couvert du **secret professionnel partagé** - le réseau cherchera à dynamiser de la façon la plus pertinente, inédite et efficace (et dans les limites du possible) le projet d'accompagnement de l'utilisateur.

Ce dispositif, issu d'une transposition du modèle WAB⁹, constitue une **approche innovante** dans le paysage des outils et des services d'aide aux publics victimes d'exclusions sociales aigües. En effet, le Réseau BITUME fonctionne de façon intégrée, le réseau étant préexistant. Les bénéficiaires y sont inclus au fur et à mesure, ce qui permet (dans un fonctionnement optimal) de travailler de manière pragmatique un grand nombre de situations sur une même réunion. Cette approche se différencie donc des modèles

⁹ L'objet du Réseau WaB est de donner lieu à une concertation qui travaille à l'élaboration d'un réseau de soins pour des personnes présentant une problématique relative aux assuétudes en Wallonie et à Bruxelles. Celui-ci constitue une approche nouvelle qui vise à faciliter et à optimiser la prise en charge des bénéficiaires, dans le but de promouvoir les soins et d'assurer leurs continuités. L'accent est mis sur les usagers qui se perdent dans les différentes institutions d'aide, qui formulent des demandes d'aides multiples ou qui ne trouvent pas/plus une réponse satisfaisante à leurs besoins.

« classiques » de concertation réseau (qui se construisent principalement autour de situations individuelles sur lesquelles viennent ensuite se greffer différents intervenants) et de type « Intervision » (qui traitent parallèlement plusieurs situations différentes, mais uniquement de manière théorique).

Particularités :

- Optimisation du travail en réseau ;
- Approche globale (psycho-médico-sociale) des bénéficiaires ;
- Continuité de suivi ;
- Amélioration de la qualité de prise en charge ;
- Temporalité articulée entre l'urgence/la première ligne et le long terme en fonction des différents partenaires ;
- Anticipation des risques de « rechute » ;
- Réactivité/souplesse dans la prise en charge ;
- Logique de prise en charge « sur-mesure »/au « cas par cas » ;
- Principe de « bas seuil » d'accès ;
- Limitation des orientations inadéquates ;
- Prévention du shopping institutionnel et de l'épuisement des réseaux ;
- Mise en place de trajectoires d'orientation inédites et originales et recherche de l'autonomisation des personnes ;
- Identification des facteurs d'échec et de chronicisation des problématiques ;
- Complémentarité avec les autres réseaux (dont « WaB ») et projets existants.

Public cible

Le dispositif de concertation du Réseau BITUME s'adresse à **toute personne adulte** (hommes ou femmes) **sans-abri et fréquentant le secteur sans-abri bruxellois**. Cet outil cible **particulièrement les personnes avec lesquelles le travail d'accompagnement est le plus « complexe » du fait d'une série de problématiques persistantes et souvent cumulées** (principe de bas seuil) **qui ne répondent pas, ou plus, aux critères classiques du secteur**.

Le **bénéficiaire** s'inscrit donc dans le projet sur base **volontaire**. La demande peut se présenter de manière explicite, ambivalente et/ou implicite. La question de **la motivation potentielle au changement du bénéficiaire est donc importante, mais n'est pas une condition sine qua non** pour que celui-ci soit intégré au projet. **La personne peut présenter un cumul de problématiques** (en plus de son statut de sans-abri) telles que : assuétudes, troubles psychiatriques, etc. Les usagers du réseau sont inclus sur base de la signature d'un consentement informé, mais ceux-ci peuvent s'y soustraire à tout moment.

Modalités pratiques

Concrètement, les référents des associations membres se réunissent formellement sur une fréquence mensuelle préétablie, même si le réseau reste actif dans les intervalles en cas de nécessité. Le schéma de ces réunions est le suivant : Approbation du PV de la réunion précédente - Nouvelles inclusions – Suivis - Divers (actualités des services et du projet, futurs développements du réseau, etc.). Des concertations extraordinaires se déroulent également 3 à 4 fois par an dans le but de développer l'échange de bonnes pratiques.

À partir de chaque nouvelle inclusion, une trajectoire de prise en charge est définie puis proposée au bénéficiaire. Une évaluation de cette trajectoire au cours des réunions suivantes permet de confirmer ou de réajuster le parcours d'accompagnement proposé.

Le bénéficiaire doit adhérer et signer un consentement informé garantissant la notion de secret professionnel partagé entre les différentes institutions partenaires du réseau. Chaque association membre est également tenue de signer une charte éthique prévue à cet effet. Les propositions d'inclusion de nouveaux bénéficiaires au sein du réseau se font via des fiches d'inclusion standardisées, issues du modèle WaB. Les dossiers des bénéficiaires sont consignés sous format papier et depuis 2024, dans une base de données informatique.

Base de données informatique

Depuis 2021, le Réseau BITUME travaille à la mise en place d'une base de données informatique reprenant l'ensemble des inclusions et des suivis des usagers du Réseau BITUME.

C'est la société Makemeweb, représentée par Nicolas Wezel, qui a été chargée de la création et qui s'occupe également de la maintenance de celle-ci.

Cette base de données est hébergée sur un serveur indépendant, ce qui nécessite des frais d'hébergement.

Lors du Comité de Direction du 22/11/2021, il a été décidé que ces frais seraient pris en charge, à parts égales, entre les 3 institutions fondatrices du réseau à savoir l'Asbl Transit, l'Asbl Source et l'Asbl New Samusocial. L'Asbl Transit se charge de payer l'entièreté de la facture et d'envoyer, par la suite, une déclaration de créance à l'Asbl Source et l'Asbl New Samusocial.

A titre informatif, ces frais s'élèvent, depuis 2021, à la somme de 1.103,52€ (Tva comprise). Chaque membre fondateur doit donc prendre à sa charge la somme de 367,84€ (Tva comprise).

Toutefois, une augmentation de ce montant n'est pas à exclure.

Dans le futur, de cette base de données pourraient être extraites les statistiques relatives au public cible ainsi qu'aux résultats du travail de réseau, tout en garantissant l'anonymat des données.

Toutes les précautions nécessaires ont été prises pour que les mesures en termes de RGPD soient respectées.

Structure organisationnelle

Pour rappel, les membres fondateurs du Réseau BITUME sont l'Asbl Transit, l'Asbl Source et l'Asbl New Samusocial.

Le Réseau BITUME est constitué et construit par les intervenants formant le Groupe de terrain et le Comité de Direction.

Le Comité de Direction est composé des directeurs des 3 institutions fondatrices du Réseau BITUME à savoir :

- Muriel Goessens, Directrice Générale – Transit Asbl
- Pierre Hublet, Directeur Opérationnel et Julie Bottu, Directrice Qualité – New Samusocial Asbl
- Murat Karacaoglu, Directeur – Source Asbl

Fait également partie du Comité de Direction, au titre de suppléant de leur direction respective et/ou d'invité permanent :

- Kris Meurant, Directeur du pôle psycho-social – Transit Asbl

Le rôle de ce Comité de Direction est de veiller à la bonne gouvernance globale du projet, tant dans ses aspects éthiques que pratiques et de penser son développement futur.

Le Réseau BITUME est financé par la Région de Bruxelles-Capitale (safe.brussels). Ce subside est alloué à l'Asbl Transit et permet l'engagement d'une coordination à mi-temps. Le rôle de celle-ci est de veiller au respect des règles de bonne conduite partagées et acceptées par les différents partenaires. Ces règles de bonne conduite font directement référence à l'intérêt supérieur de l'utilisateur, à la charte éthique incluant la question du secret professionnel (partagé) 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) et au règlement d'ordre intérieur propre au Réseau Bitume.

Au niveau des frais de fonctionnement du Réseau BITUME, il est convenu entre les membres du Comité de Direction que les 3 institutions fondatrices (Transit Asbl, Source Asbl et New Samusocial Asbl) prennent à leur charge 1/3 de ces frais quand ceux-ci sont utiles et nécessaires au réseau.

Fait à Bruxelles, le 09 octobre 2024.

<p>Pour Transit Asbl, Muriel Goessens, Directrice Générale</p> 	<p><u>Suppléant</u> : Kris Meurant, Directeur du pôle psycho-social</p> 
<p>Pour Source Asbl, Murat Karacaoglu, Directeur</p>	
<p>Pour New Samusocial Asbl, Pierre Hublet, Directeur Opérationnel</p> <p>Julie Bottu, Directrice Qualité</p>	 <p>Julie Bottu Directrice Qualité New Samusocial Poincaré, 68-70 1070 Bruxelles</p> 

**Annexe 11 : Le document "Critères et procédure
d'adhésion au Réseau BITUME"**

Critères et procédure d'adhésion au Réseau BITUME

Critères :

- Être une institution bruxelloise de terrain en contact direct avec les personnes sans abri.
- Être ouvert aux personnes cumulant diverses problématiques (précarité, assuétudes, santé mentale,...).
- Assurer une participation active d'au moins UN travailleur de terrain (psycho-médico-social) pouvant assister aux concertations mensuelles en tant que référent de son institution au sein du Réseau BITUME.
- Apporter une complémentarité au réseau concernant l'offre de la prise en charge et une représentativité parmi les différents types d'institutions (concernant l'accueil, le public, le niveau d'accès,...) pour limiter de manière raisonnable le nombre de partenaires dans le but que les réunions restent "organisables".
- Pouvoir justifier d'une logique WIN-WIN à savoir que le réseau apporte à l'institution mais l'institution doit également apporter au réseau.
- Adhérer à la charte éthique de partenariat et au règlement d'ordre intérieur.

Procédure :

- Prise de contact avec la coordinatrice, par mail ou par téléphone :
Manderlier Emmanuelle - reseaubitumbxl@gmail.com - 0499/90.62.55
Siège social : Asbl Transit - rue Stephenson 96 - 1000 Bruxelles
- Une fois le contact pris avec la coordinatrice et ayant reçu son accord, envoi d'un courrier officiel au Comité de Direction comprenant notamment l'objectif de la demande, les motivations de l'institution pour intégrer le Réseau BITUME, ce que l'institution peut apporter au réseau et inversement, ...
- Une fois l'accord de principe obtenu par le Comité de Direction, présentation de son institution/service demandeur, lors d'une concertation mensuelle, au groupe de terrain et répondre aux questions de celui-ci.
- Discussion et décision du groupe de terrain par consensus quant à l'adhésion du nouveau membre ainsi que mise en avant des justifications de la décision prise. Au niveau des présences, nécessité d'avoir un quorum de 2/3 sur l'ensemble des partenaires du réseau en sachant que chaque institution dispose d'une seule voix, même si plusieurs services de celle-ci sont représentés lors des concertations.
- Retour effectué, par la coordinatrice, au Comité de Direction pour s'assurer du respect de la procédure.
- Information, par la coordinatrice, de la décision finale, justifiée si nécessaire, à l'institution concernée.
En fonction de l'agenda des réunions, cette décision peut prendre un certain temps.
- Dans le cas où la décision est positive, la procédure se conclut par : la signature du mandat de participation par la direction du nouvel adhérent, la signature de la charte éthique de partenariat et du règlement d'ordre intérieur pour les travailleurs de terrain mandatés et pour terminer, la participation aux concertations des référents Bitume.

**Annexe 12 : Consentement informé pour les usagers
inclus dans le Réseau BITUME et le Réseau WaB**



Consentement : Usagers inclus dans le Réseau WaB et dans le Réseau BITUME

Le **Réseau WaB** (Réseau Wallonie-Bruxelles) est un réseau supra-local et pluridisciplinaire. Il est composé de services et d'institutions spécialisés dans l'accompagnement psycho-médico-social des personnes majeures présentant une problématique d'assuétude(s) et des difficultés associées.

Le **Réseau BITUME** (Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus), transposition du Réseau WaB, est un réseau d'intervenants psycho-médico-sociaux actifs sur la région bruxelloise dont l'objectif est de définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge pour les personnes sans-abri.

Ces deux réseaux fonctionnent sur base d'une concertation mensuelle. Celle-ci regroupe un ou plusieurs représentants des services partenaires. Ces différentes institutions (reprises ci-après) partagent des informations utiles et nécessaires concernant les usagers qui ont accepté que leur situation individuelle soit discutée. Le but de cette concertation est d'instaurer une coopération optimale entre professionnels et ce, dans l'intérêt de l'utilisateur. De la sorte, l'objectif est de trouver les réponses ou les alternatives les plus adéquates au regard des difficultés pour lesquelles l'utilisateur est inclus dans un des réseaux ou les deux.

Des institutions sont communes au Réseau WaB et au Réseau BITUME. De ce fait, pour les usagers inclus dans les 2 réseaux, des informations pourraient être échangées d'un réseau à l'autre et ce, toujours et uniquement dans son intérêt comme expliqué ci-dessus.

Aurélié Jouffroy, coordinatrice du Réseau WaB et **Emmanuelle Manderlier**, coordinatrice du Réseau BITUME, ont pour mission de veiller au respect des règles de bonne conduite partagées et acceptées par les différents partenaires de ces deux réseaux. Ces règles de bonne conduite font directement référence à l'intérêt supérieur de l'utilisateur, à la charte éthique et de partenariat incluant la question du secret professionnel (partagé) 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) et au règlement d'ordre intérieur propre au Réseau WaB et au Réseau Bitume. Ces documents sont disponibles sur simple demande adressée aux coordinatrices.

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

Aurélié Jouffroy, coordinatrice du Réseau WaB : 0497/49.28.78 - info@reseauwab.be
Emmanuelle Manderlier, coordinatrice du Réseau BITUME : 0499/90.62.55 – reseaubitumbxl@gmail.com

Données recueillies : les données présentes dans les consentements du Réseau WaB et celui du Réseau BITUME seront recueillies avec votre accord.

Finalités du traitement des données : celles-ci sont recueillies en vue de proposer votre inclusion au membres des deux réseaux et d'ensuite pouvoir partager ces informations lors des concertations mensuelles de l'un ou de l'autre. L'objectif est de pouvoir trouver les réponses ou les alternatives les plus adéquates au regard des difficultés pour lesquelles vous êtes inclus dans ces deux réseaux grâce à la coopération des institutions membres lors des concertations mensuelles.

Personne responsable du traitement des données : Mme Natacha Delmotte, responsable financière du Réseau WaB et directrice de l'ASBL Trempline – Natacha.Delmotte@trempline.be et Mme Muriel Goessens, responsable financière et pédagogique du Réseau BITUME et directrice générale de l'ASBL Transit – email@transitasbl.be

Destinataires des données : les données présentes dans la base de données informatique du Réseau WaB sont stockées sur des serveurs sécurisés de l'ASBL Trempline qui assure la gestion financière et administrative du Réseau WaB ou un serveur tiers tel qu'Outlook. Ces données ne sont accessibles qu'aux professionnels membres des deux réseaux ainsi qu'aux deux coordinatrices, ceux-ci sont soumis au secret professionnel et les accès aux données sont limités. Concernant les données présentes sur les ordinateurs de chacune des coordinatrices : l'ASBL Hautes Fagnes est responsable pour la coordinatrice du Réseau WaB et l'ASBL Transit pour celle du Réseau BITUME.

Droit d'accès et de rectification : vous pouvez, en vertu du Règlement européen sur la protection des données personnelles, en vigueur depuis le 25/05/2018, avoir accès aux données vous concernant ; vous pouvez demander leur rectification et leur suppression. Ces démarches s'effectuent auprès de la coordinatrice du Réseau WaB, Mme Aurélie Jouffroy - 0497/49.28.78 - info@reseauwab.be ou de la coordinatrice du Réseau BITUME, Mme Emmanuelle Manderlier - 0499/90.62.55 - reseaubitumebxl@gmail.com

Conservation des données : les Réseaux WaB et BITUME conservent vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles leur ont été fournies. Les données personnelles, collectées à partir du 25 mai 2018, seront conservées dans la base de données du Réseau WaB pour une durée de 10 ans au terme desquels la même mise à jour que celle-ci sera effectuée.

Transmission des données à un tiers : afin de réaliser les objectifs décrits ci-dessus, vos informations seront partagées en interne, aux professionnels membres des Réseaux WaB et BITUME. Ceux-ci sont tenus de respecter la confidentialité de vos données personnelles ainsi que d'assurer leur sécurité. Les Réseaux WaB et BITUME ne transmettent jamais de données personnelles à d'autres parties avec qui ils n'ont pas conclu d'accord de traitement. Si cela devait être le cas, les dispositions nécessaires seraient prises avec ces parties pour assurer la sécurité de vos données personnelles. Les Réseaux WaB et BITUME ne transmettent pas les informations que vous fournissez à des tiers sauf si cela est légalement requis et autorisé. Nous pouvons également partager des données personnelles avec des tiers si vous nous en donnez la permission par écrit. Vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment. Nous ne fournissons pas de données personnelles à des parties situées en dehors de l'Union Européenne.

Pour plus d'informations concernant le RGPD, n'hésitez pas à demander la politique de confidentialité du Réseau WaB, applicable pour ce consentement, à la coordinatrice du Réseau WaB, Mme Aurélie Jouffroy – 0497/49.28.78 - info@reseauwab.be.

Entre..... (Nom de l'utilisateur) et les participants à la concertation des Réseaux WaB et BITUME (liste reprise ci-dessous), il est convenu que :

- L'utilisateur donne son accord pour que des informations le concernant soient partagées entre les partenaires du Réseau WaB et ceux du Réseau BITUME.

Fait le à en double exemplaire.

Le premier sera remis à la coordinatrice du Réseau WaB, Aurélie Jouffroy et le second à la coordinatrice du Réseau BITUME, Emmanuelle Manderlier.

Pour accord,

Date :	Date :	Date :
Nom et signature des coordinatrices : Réseau WaB : Réseau BITUME :	Nom et signature de l'utilisateur :	Nom et signature de l'institution :

Remarque :

Comme signalé précédemment, l'utilisateur a le droit d'annuler son consentement, à tout moment, sans donner de raison précise. Pour ce faire, il lui suffit de signer l'annulation du consentement informé disponible auprès des coordinatrices.

Institutions membres du Réseau WaB / BITUME

Institutions membres du...	Réseau WaB	Réseau BITUME
Hautes Fagnes, centre de postcure (Malmédy)	X	
CNP St Martin, hôpital psychiatrique, Unités « Revivo / AïDA » et « Galiléo » (Dave)	X	
Phénix, centre de jour (Namur)	X	
Trempline, centre de postcure (Châtelet)	X	
Le Répit, centre ambulatoire (Couvin)	X	
L'Orée, centre de jour (Bruxelles)	X	
La Clairière (Vivalia), hôpital psychiatrique « Pavillon 5 » (Bertrix)	X	
L'Espérance, centre de postcure (Thuin)	X	
CP St Bernard, hôpital psychiatrique, Unités 11 et 16 (Manage)	X	
CATS – Solbosch, centre de postcure (Bruxelles)	X	
ESPAS, travail de rue (Arlon)	X	
CHR Site Sambre, unité d'alcoologie « RePair » (Auvélais)	X	
Solaix, centre de consultation (Bastogne)	X	
Trait d'Union, centre ambulatoire alcool (Jolimont, Lobbes et Beaumont)	X	
MACADAM, projet pilote à la prison de Lantin (Liège)	X	
La Rencontre, ASBL Source, service d'accueil de jour (Bruxelles)		X
Samusocial, centre Poincaré (Anderlecht)		X
Samusocial, centre médicalisé (Anderlecht)		X
Samusocial, centre Louiza		X
Saint Pierre : Urgences, centre hospitalier (Bruxelles)		X
Porte ouverte, maison d'accueil (Bruxelles)		X
Éducateurs de rue de Saint-Gilles, travail de rue (Saint-Gilles)		X
Home du Pré, maison d'accueil (Bruxelles)		X
Escale, maison d'accueil (Saint-Gilles)		X
Accueil Montfort, maison d'accueil (Jette)		X
Clinique Sans Souci, hôpital psychiatrique (Jette)		X
Aire de Rien, centre de jour des Petits Riens (Ixelles)		X
Clinique Sanatia, hôpital psychiatrique (Saint-Josse-ten-Noode)		X
Transit, centre de crise et d'hébergement / travail de rue (Bruxelles)	X	X
Les Petits Riens, maison d'accueil (Ixelles)	X	X
Syner'Santé, service ambulatoire des Petits Riens (Ixelles)	X	X
Infirmiers De Rue, travail de rue (Anderlecht)	X	X
La Rive, ASBL Source, maison d'accueil (Bruxelles)	X	X
Foyer Georges Motte, maison d'accueil (Bruxelles)	X	X
Home Baudouin, maison d'accueil (Bruxelles)	X	X

Cette liste est susceptible d'être modifiée.

Le document actualisé peut être demandé aux coordinatrices des réseaux.

Pour toute question ou information complémentaire, n'hésitez pas à contacter
Mme aurélie JOUFFROY, coordinatrice du Réseau WaB (0497/49.28.78 -
info@reseauwab.be) ou Mme Emmanuelle Manderlier, coordinatrice du Réseau
Bitume (0499/90.62.55 – reseaubitumebxl@gmail.com)



Annexe 13 : Le document "RGPD"



Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l’égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données, je soussigné(e), Madame / Monsieur,

.....,

réfèrent BITUME pour

au sein du groupe de terrain du Réseau BITUME, déclare :

- Avoir pris connaissance des principes relatifs au traitement des données et des droits reconnus à la personne concernée (voir annexe) et mettre tout en œuvre pour les respecter.
- Prendre la responsabilité et garantir la protection des données reçues en version papier lors des concertations mensuelles du groupe de terrain du Réseau BITUME à savoir : l’ordre du jour, le PV de la réunion précédente, le listing actif, le listing dormant, le registre alphabétique,... et ce, tant qu’ils sont en ma possession.

Fait le à en double exemplaire.

<i>Signature du membre du groupe de terrain</i>	<i>Signature de la coordinatrice du Réseau BITUME</i>

*Document inspiré par celui existant pour le Réseau WaB



Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de safe.brussels

Principes du RGPD

1. Principe de licéité, de loyauté et de transparence

Avant tout traitement de données à caractère personnel, il faut s'assurer que ce traitement peut se fonder sur l'une des six bases juridiques prévues par le RGPD : le consentement, l'exécution d'un contrat, une obligation légale, la sauvegarde d'intérêts vitaux, une mission d'intérêt public ou un intérêt légitime.

La personne concernée a le droit de connaître les tenants et aboutissants du traitement de ses données à caractère personnel. Le responsable du traitement est tenu de fournir ces informations de manière claire et compréhensible, sous une forme adaptée au public auquel il s'adresse.

Dans le cas du **Réseau BITUME**, la base juridique permettant le traitement est le consentement de la personne concernée. Ce consentement doit résulter d'un acte positif clair, manifestant de façon libre, spécifique, éclairée et univoque l'accord d'un individu au traitement des données à caractère personnel le concernant avec la possibilité explicite pour lui de retirer son consentement.

2. Principe de limitation des finalités

Le responsable du traitement doit déterminer dès le départ l'objectif pour lequel les données sont traitées. Tout traitement ultérieur doit être compatible avec cet objectif initial.

Dans le cas du **Réseau BITUME**, l'objectif de la récolte de données est d'améliorer la qualité de vie des usagers (personnes sans abri cumulant souvent plusieurs problématiques) en leur proposant un accompagnement adapté à leur situation, par la mise en commun des ressources des différents partenaires et ce, grâce à l'inclusion au sein du réseau.

3. Principe de minimisation des données

Le responsable du traitement ne peut pas traiter plus de données que ce qui est nécessaire pour réaliser l'objectif qu'il s'assigne.

Dans le cas du **Réseau BITUME**, les données récoltées sont limitées afin de garantir deux objectifs : l'inclusion de l'utilisateur dans le réseau et le suivi de sa trajectoire de vie. Pour cela, la fiche d'inclusion sert d'outil de base.

4. Principe d'exactitude

Les données à caractère personnel doivent être « exactes et, si nécessaires, tenues à jour : toutes les mesures raisonnables doivent être prises pour que les données à caractère personnel qui sont inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou rectifiées sans tarder ».

Dans le cas du **Réseau BITUME**, les données à caractère personnel peuvent être mises à jour, lorsque la situation le nécessite, par un référent lors des suivis mensuels

5. Principe de limitation du délai de conservation

Les données à caractère personnel ne peuvent être conservées que pour une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Dans le cas du **Réseau BITUME**, les données à caractère personnel des usagers sont conservées tant qu'ils font partie du réseau. Leurs données sont supprimées en cas d'annulation du consentement informé.

6. Principe d'intégrité et de confidentialité

L'entreprise qui traite les données est tenue de mettre en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de prévenir l'accès non autorisé à celles-ci, ainsi que leur perte, leur destruction ou leur endommagement.

Dans le cas du **Réseau BITUME**, les partenaires sont sensibilisés aux principes de base en matière de protection de données. De plus, une politique de sécurité a été définie grâce notamment à la conception d'une politique d'accès. En effet, l'accès aux données est restreint au groupe de terrain ainsi qu'à la coordination.

Droits reconnus à la personne concernée

1. Accès

La personne concernée peut demander au responsable du traitement d'accéder aux données qu'il traite à son sujet, ainsi que la fourniture d'informations relatives aux modalités de ce traitement.

2. Rectification

Conformément au principe d'exactitude, le responsable de traitement doit permettre à la personne concernée de rectifier ou compléter ses données à caractère personnel. Le responsable du traitement est tenu de répercuter cette modification ou ce complément à chaque destinataire auquel les données à caractère personnel ont été communiquées sauf si cela s'avère impossible ou exige des efforts disproportionnés.

3. Effacement

La personne concernée peut exiger l'effacement de ses données à caractère personnel, principalement lorsque ce traitement n'est plus nécessaire, lorsqu'elle retire son consentement ou exerce son droit d'opposition. Tout comme pour l'exercice du droit de rectification, le responsable du traitement est tenu de répercuter cette demande d'effacement à chaque destinataire auquel les données à caractère personnel ont été communiquées sauf si cela s'avère impossible ou exige des efforts disproportionnés.

4. Limitation du traitement

Conformément au principe de minimisation des données, le responsable de traitement doit permettre à la personne concernée de demander une limitation des données à caractère personnel traitées à son sujet. Ici aussi, le responsable de traitement est tenu de répercuter la limitation à chaque destinataire auquel les données à caractère personnel ont été communiquées sauf si cela s'avère impossible ou exige des efforts disproportionnés.

*** Les droits de portabilité des données, d'opposition et d'opposition à la prise de décision individuelle automatisée ne concernent pas le Réseau BITUME, ils ne seront pas détaillés.**

Pour toute information complémentaire concernant le RGPD,
vous pouvez vous adresser à la coordinatrice du Réseau BITUME : Emmanuelle MANDERLIER
par mail à reseaubitumebxl@gmail.com ou par téléphone au 0499/90.62.55

Annexe 14 : Guide de l'inclusion



Guide de l'inclusion d'un usager dans le Réseau BITUME

Préambule : Sensibiliser toute l'équipe de l'institution partenaire au fonctionnement du Réseau BITUME reste essentiel !

Comment procéder ? Quelles sont les différentes étapes ?

- Identifier le potentiel usager Bitume
- En parler au référent de son institution ou en équipe
- En parler à l'utilisateur et lui donner un folder → cf. informations essentielles
- Laisser un délai de réflexion à l'utilisateur (si possible)
- Faire signer le consentement informé et compléter la fiche d'inclusion
- En parler lors de la concertation de terrain suivante
- Faire un retour à l'utilisateur (si possible)

Informations essentielles à transmettre à l'utilisateur qu'on propose à l'inclusion

- Réseau d'institutions qui se réunit une fois par mois
- Citer les différents partenaires (et éventuellement certains référents)
- Préciser que l'utilisateur n'est pas présent lors des concertations de terrain
- Expliquer le profil des usagers inclus → définition + motifs d'inclusion
- Nécessité de lever le secret professionnel entre les institutions → partage d'informations toujours dans l'intérêt de l'utilisateur (informations utiles et nécessaires)
- Recherche de solutions adaptées, proposition de pistes sans obligation de les accepter, pas de passe-droit
- Signature d'un consentement informé et fiche d'inclusion à compléter (mais pas d'obligation de répondre à toutes les questions)
- Possibilité de se retirer à tout moment
- Si ADB, il sera mis au courant

Remarque : L'inclusion reste une proposition donc il existe une possibilité de ne pas être inclus au final (même si c'est rare vu que le référent qui inclut connaît le profil des usagers).

ANNEXES
DU RAPPORT D'ÉVALUATION 2024
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 suite à une participation à la concertation clinique en tant qu'invité.....	18
5.	Questionnaire concernant la satisfaction d'un évènement organisé par le Réseau WaB	22
6.	Questionnaire de satisfaction des usagers inclus.....	26
7.	Questionnaire d'évaluation, entre professionnels concernés, de la plus-value du Réseau WaB sur la trajectoire de soins des usagers inclus dans le réseau.....	29

1. Processus évaluatif du Réseau **WaB**

Charte éthique de l'évaluation

Outil/Démarche	Auprès de qui ?	Sur quoi ?	Quelle question ?	Dans quel but ?
Charte éthique de l'évaluation	Comité de pilotage/Bureau du Réseau WaB (composé de 2 membres du Comité de Direction, 2 à 4 membres du groupe de terrain, la chargée de missions et la coordinatrice).	Evaluation du Réseau WaB.	<ul style="list-style-type: none"> - Examiner les questionnements éthiques émergeant du processus d'évaluation. - Veiller au respect des règles déontologiques et des droits des usagers inclus dans le Réseau WaB. 	Assurer un cadre et des principes de fonctionnement pour l'évaluation participative du Réseau WaB.

Evaluation de la satisfaction des professionnels

Outil/Démarche	Auprès de qui ?	Sur quoi ?	Quelle question ?	Dans quel but ?
Questionnaire de satisfaction concernant le fonctionnement du Réseau WaB	Les référents WaB.	<ul style="list-style-type: none"> - Fonctionnement et animation des concertations cliniques. - Fonctionnement général et outils du Réseau WaB. 	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.

Outil/Démarche	Auprès de qui ?	Sur quoi ?	Quelle question ?	Dans quel but ?
Questionnaire concernant la non-participation aux concertations cliniques	Les référents WaB ayant peu ou pas participé aux concertations cliniques mensuelles.	<ul style="list-style-type: none"> - Motifs d'absence. - Motivations à y participer dans le futur. 	Connaître les raisons des absences répétées.	Augmenter le nombre de partenaires présents lors des concertations mensuelles.
Questionnaire de satisfaction portant sur l'intérêt pour les directions de faire partie du Réseau WaB	Les directions ou coordinations des institutions membres du Réseau WaB	<ul style="list-style-type: none"> - Plus-value(s) de détacher des travailleurs pour assister aux concertations cliniques mensuelles. - Retour d'investissement suite à la participation de travailleurs aux concertations cliniques mensuelles. 	Satisfaction de faire participer des travailleurs de l'institution aux concertations cliniques mensuelles.	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir compte des attentes et essayer d'y répondre. - Adapter le fonctionnement des concertations cliniques du Réseau WaB. - Continuer à développer le Réseau WaB.
Questionnaire de satisfaction des participants en tant qu'invités à une concertation clinique	Toute personne participant en tant qu'invité à une concertation clinique mensuelle du Réseau WaB.	<ul style="list-style-type: none"> - Accueil réservé par les référents WaB. - Organisation et déroulement de la concertation clinique. - Animation de la concertation clinique. 	Satisfaction globale des invités sur la manière dont se déroulent les concertations cliniques.	Adapter le fonctionnement des concertations cliniques du Réseau WaB.
Questionnaire de satisfaction post-immersion	Les référents WaB ou leurs collègues qui vont en immersion au sein des institutions partenaires du Réseau WaB.	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfaction quant à l'accueil reçu par les professionnels et les usagers. - Respect du statut de professionnel. - Réponses quant aux documents / informations attendus. - Satisfaction quant à l'organisation de l'immersion. - Attentes rencontrées ou non. 	Qualité et réponses aux attentes des professionnels venus en immersion via le Réseau WaB.	Adapter le dispositif d'immersion inter-équipes mis en place par le Réseau WaB suite aux différents retours.

Outil/Démarche	Auprès de qui ?	Sur quoi ?	Quelle question ?	Dans quel but ?
Questionnaire de satisfaction concernant un événement organisé par le Réseau WaB	Toute personne participant à l'événement.	<ul style="list-style-type: none"> - Attentes précédant l'événement. - Objectifs annoncés au début de l'événement. - Satisfaction quant au contenu proposé. - Satisfaction quant à l'organisation générale de l'événement. 	Satisfaction globale suivant la participation à un événement organisé par le Réseau WaB.	Prendre en compte les résultats et adapter l'organisation des événements futurs.

Evaluation de la satisfaction des usagers du Réseau WaB

Outil/Démarche	Auprès de qui ?	Sur quoi ?	Quelle question ?	Dans quel but ?
Questionnaire de satisfaction par rapport au Réseau WaB	Les usagers inclus dans le Réseau WaB.	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance ou non de l'inclusion dans le Réseau WaB. - Qualité de l'aide reçue dans le Réseau WaB. - Satisfaction par rapport à l'aide apportée par le Réseau WaB. - Preneur ou non d'une nouvelle trajectoire de soins via le Réseau WaB en cas d'échec. - Partage autour du Réseau WaB avec leur entourage. 	Satisfaction globale des usagers inclus dans le Réseau WaB par rapport à celui-ci.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Adapter les prises en charge personnelles des usagers inclus au sein du Réseau WaB 2) Adapter les trajets de soins mis en place lors des concertations entre les partenaires du réseau.

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

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

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 subsidants, son comité directionnel 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 subsidie 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 directionnel.
- 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 safe.brussels

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

Par courrier au siège social et d'activité :

ASBL Phénix. Chaussée de Dinant 19-21, 5000 NAMUR.

Emmanuelle MANDERLIER, chargée de missions pour le Réseau WaB

Par téléphone : +32 499 90 62 55

Par mail : emmanuelle.manderlier@reseauwab.be

Par courrier au siège social et d'activité :

ASBL Transit. Rue Stephenson 96, 1000 BRUXELLES.

Site Internet : www.reseauwab.be

Personnes ressources :

M. Leonardo Di Bari, directeur de l'ASBL Phénix et responsable financier et pédagogique de la coordinatrice du Réseau WaB : leonardo.di.bari@asblphenix.be

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

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



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2024 : **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 2024?

- 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 2024

De manière générale, êtes-vous satisfait des concertations cliniques 2024 ?

1 2 3 4 5

Organisation des concertations cliniques 2024

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 2024

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 2024

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 2024

De manière générale, vos attentes exprimées pour 2024 ont-elles été comblées ?

OUI - NON

Expliquez votre réponse :

Attentes pour 2025

Avez-vous des attentes particulières envers le Réseau WaB pour 2025 ?

OUI - NON

Expliquez votre réponse :

Selon vous, que serait-il nécessaire de mettre en place en 2025 pour continuer à développer le Réseau WaB ?

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

4. **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 :

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

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

Avez-vous été satisfait de :

L'accueil qui vous été réservé :

OUI – NON

Si NON, pourquoi ?

L'organisation générale de la concertation :

OUI – NON

Si NON, pourquoi ?

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

OUI – NON

Si NON, pourquoi ?

Les informations et/ou documents reçus :

OUI – NON

Si NON, pourquoi ?

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

OUI – NON

Si NON, pourquoi ?

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

OUI – NON

Pourquoi ?

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

5. Questionnaire concernant la satisfaction d'un événement organisé par le Réseau WaB



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Journée d'échange entre institutions membres du Réseau WaB

07/11/24 – Dave Saint-Martin

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

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

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

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

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

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

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

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



Wallonie

AViQ

Agence pour une Vie de Qualité

Familles Santé Handicap



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

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

1 2 3 4 5

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

Approfondir ses connaissances théoriques en matière de double diagnostic 1 2 3 4 5

Renforcer la connaissance mutuelle des partenaires 1 2 3 4 5

Partager un moment de réflexion entre référents 1 2 3 4 5

Commentaires :

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

Atelier 1 : Modalités et critères d'admission des institutions + Accueil des usagers dans les institutions

1 2 3 4 5

Atelier 2 : Gestion des nouvelles technologies

1 2 3 4 5

Vignettes cliniques

1 2 3 4 5

Intervention du Dr Hamouda : approche théorique de la problématique « double diagnostic »

1 2 3 4 5

Intervention de Mégane Chantry : présentation des résultats de la recherche SUMHIT

1 2 3 4 5

Commentaires :

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

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

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

Commentaires :

COMMENTAIRE GENERAL :

6. 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)? :

.....

.....

**7. Questionnaire d'évaluation,
entre professionnels concernés, de
la plus-value 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 sa plus-value 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 :

Aurélien JOUFFROY, coordinatrice du Réseau WaB :
0497/49.28.78 - info@reseauwab.be

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



AViQ
Agence pour une Vie de Qualité
Famille Santé Handicap



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

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



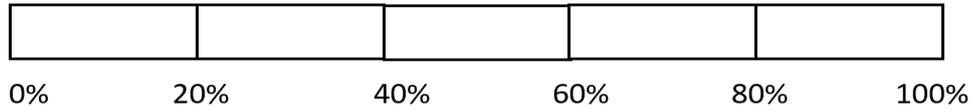
Expliquez :

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



Expliquez :

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



Expliquez :

2. Selon vous, 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
-
- A vertical arrow pointing upwards, indicating a progression from stage 1 to stage 10.

Expliquez :

3. Selon-vous, le travail effectué par le Réseau WaB a eu, sur les catégories suivantes, une plus-value :

Catégories	Très négative	Négative	Neutre	Positive	Très positive	Explications¹ :
Situation socio-administrative						
Consommation						
Situation médicale						
Situation psychologique						
Situation familiale / relationnelle						
Trajectoire de soins globale						

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

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 ?