

Relais social urbain namurois

*Rapport
d'Activités
et d'évaluation*

2012



4, rue Saint-Nicolas - 5000 Namur - 081/ 337.457

info@rsunamurois.be - www.rsunamurois.be

Association Chapitre XII régie par la loi du 08/07/76 - N° 0882 683 667



Avec le soutien de la Wallonie



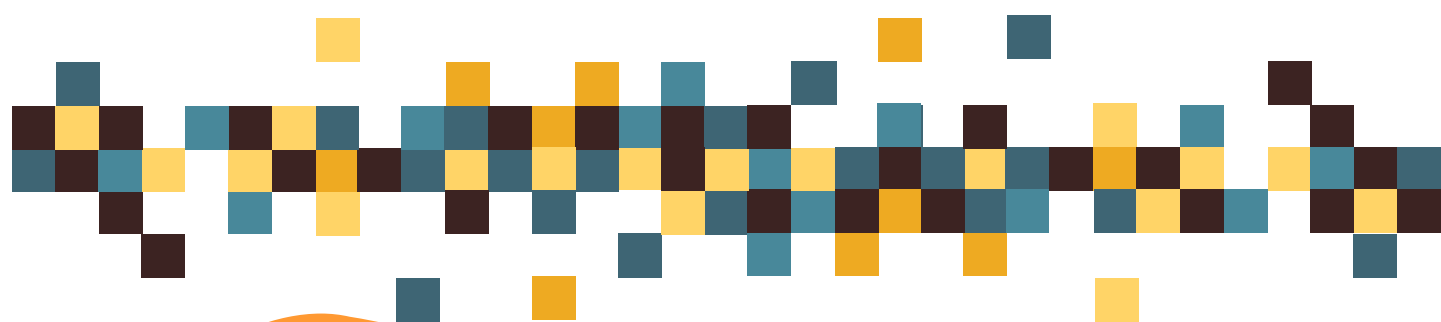
Table des matières

| | |
|--|------------|
| Chapitre I : Présentation générale | 7 |
| 1. Contexte | 7 |
| 2. Rappel des finalités et des missions | 8 |
| 3. Construction du réseau et transversalité | 9 |
| 3.1. Relations entre les partenaires | 9 |
| 3.2. Les partenaires du Relais social urbain namurois | 10 |
| 3.3. Composition des différentes instances du Relais Social urbain namurois en 2012 | 23 |
| 3.4. Les réseaux du champ psycho-médico-social existant sur Namur | 25 |
| Chapitre II : Rapport de la Coordination générale | 31 |
| 1. Evaluation des activités de la Coordination générale | 31 |
| 1.1. Préalable : organisation et mode de décision du RSUN | 31 |
| 1.2. Objectifs internes à la Coordination générale | 33 |
| 2. Coordination d'actions spécifiques | 46 |
| 2.1 Coordination du Plan Hiver | 46 |
| 2.2 Coordination du Plan Grandes Chaleurs | 69 |
| 2.3. Coordination du projet du travail de rue interservices : Les Equipes Mobiles de Rue | 77 |
| 2.4. Concertation autour de la problématique de l'Aide Médicale Urgente | 82 |
| 3. Mise en œuvre des pistes d'actions issues de l'étude « Freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés » | 85 |
| 3.1. Coordination du travail de rue inter-services : le projet des « Equipes Mobiles de Rue ». | 85 |
| 3.2. Suivi et modélisation du projet de stabilisation : « Le Rocher » | 85 |
| 3.3. Favoriser les ponts entre le secteur de la grande précarité et le secteur de la santé mentale | 89 |
| 3.4. Gestion du site internet du Relais Social | 90 |
| 3.5. Mise sur pied d'un espace de paroles pour favoriser la participation des usagers | 91 |
| 4. Concertations et formations thématiques | 95 |
| 4.1. Comité de concertation : Organisation d'une « matinée des partenaires du Relais social urbain namurois » - [27 avril 2012] | 95 |
| 4.2. Organisation d'une formation à la gestion de la violence [Décembre 2011- janvier 2012] | 98 |
| Chapitre III : Partie quantitative | 103 |
| Préalable : Données socioéconomiques locales | 103 |
| 1. L'arrondissement de Namur | 103 |
| 2. La commune de Namur | 107 |
| Récolte de Données par rapport aux pôles | 111 |
| Avant-Propos : « Une récolte de données harmonisée pour quoi faire ? » | 111 |
| Présentation des Données | 118 |
| 1. Accueil de nuit et hébergement | 118 |
| 1.1 Abri de nuit - Service de Cohésion Sociale de la Ville de Namur | 118 |
| 2. Accueil de jour | 133 |
| 2.1 Le Resto du Cœur de Namur | 133 |
| 2.2 La Saint-Vincent de Paul Namur-Centre | 136 |
| 2.3 Les Sauvèrdias | 146 |
| 3. Le Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) | 148 |



| | |
|--|------------|
| 4. Travail de rue | 158 |
| 5. Santé et précarité | 167 |
| Chapitre IV : Partie qualitative | 179 |
| Préalable | 179 |
| 1 Situation de départ | 180 |
| 1.1 Accueil de nuit | 180 |
| 1.2 Accueil de jour | 181 |
| 1.3 Urgence sociale | 183 |
| 1.4 Travail de rue | 184 |
| 1.5 Logement | 187 |
| 1.6. Santé et précarité | 191 |
| 1.7. Insertion sociale | 194 |
| 2 Objectifs généraux | 197 |
| Suivi de projets partenariaux | 197 |
| 2.1. Accueil de nuit | 197 |
| 2.2. Accueil de jour | 198 |
| 2.3. Urgence sociale | 210 |
| 2.4. Travail de Rue | 223 |
| 2.5. Logement | 244 |
| 2.6. Santé et précarité | 280 |
| 2.7. Insertion sociale | 303 |
| 3 Participation des bénéficiaires au processus d'évaluation des projets | 312 |
| Chapitre V : Conclusion générale, recommandations et perspectives | 315 |
| 1 Synthèse des actions menées dans le cadre du Relais social | 316 |
| 2 Le mot de la fin | 323 |
| Annexes : | 325 |

Chapitre 1



Présentation Générale



Chapitre 1 : Présentation générale

1. Contexte

Si Namur est souvent perçue comme une ville « bourgeoise », un coup d'œil aux chiffres permet instantanément de démontrer qu'elle n'est pas épargnée par la pauvreté, ni même la grande pauvreté. Les statistiques et notamment le nombre de nuitées en abri de nuit sont éclairants. Vous trouverez des données socio-économiques sur la Ville et l'arrondissement de Namur au Chapitre IV, ainsi qu'une série de données sur la fréquentation des services travaillant avec notre public-cible : les personnes en situation de grande précarité.

Comparativement aux autres grandes et moyennes villes, Namur a la particularité que les dispositifs d'aide aux personnes en grande précarité, et plus précisément aux personnes sans-abri, soient organisés au niveau de la Ville de Namur, via son Echevinat de la Cohésion sociale, et non au niveau du CPAS. Ainsi, c'est ce partenaire qui porte le Dispositif d'Urgence Sociale, l'équipe des Travailleurs Sociaux de Proximité et l'abri de nuit (entre autres), des dispositifs relevant de 3 des 4 axes portés par le Relais social.

Le Relais Social Urbain Namurois (RSUN) a débuté ses activités en septembre 2007. L'année 2008 s'est inscrite dans une perspective de construction, de prise de contacts, de recueil d'informations. On retiendra de 2009 un premier travail de coordination d'un Plan hiver et d'un Plan canicule, un meilleur suivi des projets, la recherche sur les freins à l'accueil d'urgence et l'hébergement des grands précarisés et la mise en place du Relais santé. 2010 a assis les actions déjà menées de coordination des plans saisonniers et a vu menée une réflexion sur l'implémentation des pistes d'action de l'étude. Certaines d'entre elles ont déjà commencé à se concrétiser. En 2011, ont été mis sur pied le projet d'Equipes Mobiles de Rue interinstitutionnelles porté par la Coordination du RSUN et un projet novateur porté par le partenaire les Trois portes proposant un hébergement alternatif à ce qui existe pour personnes de la rue. Outre la poursuite des actions déjà existantes (Plan Hiver, Plan Grandes chaleurs, formations), la Coordination s'est particulièrement focalisée sur le suivi des projets subventionnés et le soutien aux partenaires dans la rédaction de leurs objectifs et l'évaluation des actions mises en place. Notons aussi l'investissement de la Coordination dans la mise sur pied d'un Relais santé Basse-Sambre qui, bien que prometteur au niveau de la rencontre des besoins, a été assez éphémère car, faute de subside, il n'aura pas pu être reconduit en 2012.

Un rapprochement avec le secteur de la santé mentale s'est opéré via différentes actions. En 2012, la Coordination s'est précisément investie dans ce nouveau réseau, via sa participation au Comité de pilotage et aux réflexions du nouveau Réseau Santé Namur (107). Le travail sur la récolte de données relative aux 4 pôles des Relais sociaux, initiée il y a plusieurs années avec l'IWEPS, a enfin abouti fin 2011 et cet axe a été beaucoup travaillé par la Coordination en 2012 : allers retours avec les travailleurs de terrain, tests d'outils, réunions inter-relais sociaux, séminaire. Les statuts ont à nouveau dû être révisés suite à la modification de la loi organique des CPAS.

Au niveau du réseau, c'est en 2012 que l'Échevinat de la Cohésion sociale a inauguré son nouvel abri de nuit. Celui-ci dispose d'une capacité d'accueil de 33 lits (répartis dans 5 chambres) contre 14 lits (dans un dortoir) précédemment. Il dispose également de douches qui sont mises à disposition des hébergés, ce qui est une révolution par rapport à l'extrême précarité du précédent abri de nuit. Si ce projet de la Ville de Namur apparaît comme une amélioration évidente du service offert aux personnes, qui elles-mêmes le reconnaissent, c'est aussi tout un réseau qui bénéficie de cette nouvelle structure. En effet, un partenaire a pu constater que le comportement des sans-abri, notamment en matinée, s'est considérablement modifié : les personnes sont plus calmes, plus reposées et mieux dans leur peau grâce à la qualité de l'infrastructure qui est plus favorable au repos. Un autre partenaire proposant des douches a pu désengorger son service qui, pendant l'hiver dernier, n'avait pu répondre à toutes les demandes, ce qui avait engendré de nombreuses tensions. Enfin, dans le cadre

du Plan Hiver, ce nouvel abri de nuit permet également d'étendre la capacité si besoin en est. C'est une avancée majeure dans le réseau d'aide aux personnes sans-abri.

2. Rappel des finalités et des missions

Le Relais social est une association Chapitre XII régie par la Loi organique des C.P.A.S. du 08/07/1976. Il est subsidié par le Ministère Wallon de l'Action Sociale, de la Santé et de l'Egalité des Chances.

Le Relais social est un réseau d'institutions publiques et privées qui développe un dispositif de lutte contre l'exclusion sociale. Sa mission principale est d'installer les conditions qui permettront la coordination des services publics et privés chargés d'articuler accueil, écoute, assistance, orientation, accompagnement et insertion des personnes en grande précarité. L'implication des usagers de ces services dans la réflexion et les actions menées par le Relais Social sont essentielles.

En s'associant au sein du Relais Social Urbain Namurois, les différents partenaires publics et privés émettent le souhait de renforcer leurs synergies en vue d'améliorer l'aide qu'ils apportent aux personnes en situation d'extrême pauvreté, à savoir :

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

Les 4 pôles dont le Relais social a en charge la coordination¹ sont :

- 1) l'accueil de jour,
- 2) l'accueil de nuit,
- 3) le travail de rue,
- 4) l'urgence sociale.

Avec toujours pour finalité l'intégration sociale.

Aussi, le RSUN doit permettre de développer des projets qui concernent 5 types d'activités :

- 1) Les activités que les partenaires offrent aux bénéficiaires durant la journée ;
- 2) Les activités proposées le soir et la nuit ;
- 3) Les activités proposées par des travailleurs spécialisés et visant à établir des contacts et à écouter, orienter, accompagner et suivre les personnes se retrouvant à la rue ;
- 4) L'organisation d'un dispositif d'urgence sociale ;
- 5) Les actions facilitant le passage des situations de crise à un processus d'insertion sociale.

Le décret ne définit pas précisément le public, vu qu'il parle de personnes en exclusion sociale. Néanmoins, la Wallonie est claire : notre public est bien le public en situation de grande précarité. Etant donné qu'aucune définition n'existait officiellement, le Comité de pilotage s'est inspiré du travail du relais social de Verviers pour définir notre public-cible :

- « Une personne est en situation de grande précarité (ou d'exclusion sociale) quand simultanément :
- elle est confrontée à un cumul de problématiques graves (au moins 2 sur 3) liées :
 - a) au non-emploi ou à une situation économique particulièrement défavorisée (aide sociale, surendettement grave ...),
 - b) à la santé (dont les handicaps physiques et mentaux limitant gravement l'autonomie) ou à l'aide médicale,
 - c) à un manque de logement décent et à l'absence de protection d'un environnement sain ;

¹ Arrêté du Gouvernement wallon du 29 janvier 2004 relatif à la reconnaissance et au subventionnement des Relais sociaux

et

▪ qu'elle est dans l'impossibilité de faire face à ses difficultés par ses propres moyens personnels, physiques, mentaux, relationnels, familiaux, culturels, économiques ou malgré l'aide de services spécialisés ou de première ligne subsidiés par d'autres secteurs. »

Le Relais Social ne pilote pas les projets subventionnés mais peut soutenir leur impulsion et veille à leur bonne coordination. Une exception est faite pour le Relais Santé qui est quant à lui directement mis en place et géré par le RSUN.

3. Construction du réseau et transversalité

3.1. Relations entre les partenaires

A Namur, associations et services publics collaborent bien. De manière générale, nous pensons pouvoir dire qu'ils se connaissent bien aussi.

Nous faisons état dans notre rapport 2010 de l'arrivée de deux acteurs de la Basse-Sambre et notre souhait d'élargir les activités du Relais santé à cette région -notamment au niveau du travail sur les assuétudes-. Si cette demande a abouti et que le projet s'est concrétisé, il nous a fallu quelques mois pour le mettre en place. Cependant, les résultats quantitatifs n'étant pas suffisants aux yeux de l'Inami, le projet n'a malheureusement pas été reconduit en 2012. Comme nous l'avions également indiqué en 2010, la taille de l'équipe actuelle de la coordination permet difficilement un travail de concertation spécifique à la Basse-Sambre (voire à d'autres communes de l'arrondissement), mais en 2011, des réunions d'échanges ont eu lieu autour du Relais santé Basse-Sambre. Il faudrait idéalement poursuivre ces rencontres qui vont au-delà des communes. En 2012, hormis le suivi du projet La Bécanne, porté par le Groupe d'Animation de la Basse-Sambre et la participation aux Comités d'accompagnement des Plans de Cohésion Sociale (PCS), force est d'admettre que la Coordination a été moins proche de la réalité de la Basse-Sambre. Toutefois, nous gardons contact avec le GABS, qui devient membre associé en 2013, tant au niveau de la récolte de données que de soutien éventuel dans le cadre de projets touchant les personnes très précarisées.

Pour ce qui est de Namur, nous parlons dans chaque rapport de l'existence du Conseil Consultatif du Social, organisé par la Ville de Namur, qui rassemble un grand nombre de partenaires psycho-médico-sociaux (plus de 100). Cet organe réalise déjà un fameux travail de mise en réseau des acteurs sociaux : via les réunions thématiques qu'il organise de manière régulière, il permet aux acteurs de se rencontrer et de travailler ensemble certaines questions relatives au logement, au lien social et au travail en réseau. En 2012, les groupes se sont un peu essouffés. Une réflexion est menée par le Service de Cohésion Sociale sur la manière de redynamiser les groupes de travail.

Néanmoins, les Relais sociaux ayant à travailler sur le champ plus restreint de l'aide aux personnes en situation de grande précarité, un certain nombre de problématiques propres sont encore à travailler.

Le Plan Hiver et le Plan Canicule permettent de mobiliser un certain nombre de partenaires et il est clair que c'est sur ce type de projets concrets que tous voient le plus le sens de travailler ensemble. Le projet d'Equipes Mobiles de Rue, concrétisé fin 2010, permet à des petites équipes de travailler en synergie pour effectuer un travail de rue quasi quotidien. Ainsi, les Travailleurs Sociaux de Proximité (Ville de Namur), le binôme de Salamandre (Phénix), l'équipe de l'Echange (Namur Entraide Sida) et les infirmiers du Relais santé (RSUN) maraudent ensemble. Les difficultés auxquelles s'est heurté le projet en 2011 autour des questions de méthodologie nous ont amenés à inviter systématiquement les responsables de service, mais dans les faits, en 2012, seule une institution a saisi cette opportunité. On regrettera que les travailleurs de terrain de cette institution ne participent par contre plus aux réunions d'échange. Néanmoins, le projet continue à bien fonctionner. Pour ce qui concerne les réunions de coordination, 2012 a été en dents de scie au niveau participatif et nous avons pris la décision de fixer toutes les dates de 2013 en début d'année pour faciliter l'organisation de chacun. Un programme a été établi : des séances seront consacrées à des thématiques bien précises en lien direct avec le travail de rue et

d'autres accueilleront des équipes d'autres villes effectuant également du travail de rue. La possibilité que la Coordination organise des concertations spécifiques autour de certains usagers n'a toujours pas été saisie.

Le budget « formation » que nous avons réservé dans notre enveloppe « Projets » a été refusée par la Wallonie, ce qui ne nous a pas permis d'organiser des formations en 2012, hormis la formation à la gestion de la violence qui avait lieu dans le cadre de la subvention Hiver. Nous estimons que le réseau a souffert de cette absence de formation, qui fait partie aussi partie de nos missions de Relais social et qui, outre ce qu'elles apportent aux travailleurs et donc par ricochet aux usagers, sont toujours l'occasion de créer du lien au sein du réseau. Nous avons toutefois organisé en avril 2012 une matinée des partenaires avec une formule de stands qui a déjà fait ses preuves et qui a manifestement à nouveau rencontré un vif succès.

Peu de projets participatifs en 2012, si ce n'est « Carton, ça cartonne » porté par le partenaire Sésame et qui permet aux usagers du réseau élargi de participer à la création d'objets en carton. Nous avons organisé des rencontres se voulant être des espaces de paroles rassemblant travailleurs de terrain, citoyens et personnes de la rue, que nous avons appelées « Parlons-en ».

Malgré le travail réalisé en 2011, avec formation, coaching et rédaction de trois vade-mecum à destination des partenaires afin de pouvoir au mieux évaluer leur projet, il s'est avéré lors de l'évaluation à mi-parcours de 2012 qu'un accompagnement personnalisé pour la rédaction des objectifs était nécessaire pour certains d'entre eux. Ce travail a donc été consolidé et approfondi et certains projets ont même vu leur fiche-projet complètement revue. Nous en retenons qu'il n'est pas toujours aisé pour des professionnels de terrain ou même parfois des chefs de service de formaliser le travail qu'ils souhaiteraient voir aboutir. La coordination a un rôle à jouer à ce niveau-là.

3.2. Les partenaires du Relais social urbain namurois

Les membres fondateurs du Relais Social Urbain Namurois sont, outre la Wallonie qui est à la fois partenaire et pouvoir subsidiant :

- La Ville de Namur ;
- Le Centre Public d'Action Sociale de Namur ;
- Le Centre Hospitalier Régional Namurois – CHRN ;
- Le Centre de service social de Namur ;
- Le Resto du Cœur ;
- La société Saint-Vincent de Paul.

En 2008, un partenaire nous a rejoints :

- L'asbl Phénix.

En 2009, huit autres partenaires nous ont rejoints :

- l'Arche d'Alliance ;
- Le Centre d'action Interculturelle ;
- Sésame ;
- Namur Entraide Sida ;
- Les Sauverdias ;
- La Province de Namur ;
- La Maison médicale des Arsouilles ;
- L'Hôpital neuropsychiatrique St Martin.

En 2010, six nouveaux partenaires nous ont rejoints :

- le Centre d'Information et d'Education Populaire – CIEP ;
- Li Ptite Buwèye ;
- L'asbl « Avec Toit » ;
- Le Groupe d'Animation de la Basse Sambre ;
- le Centre Public d'Action Sociale de Sambreville ;

- La Maison Médicale de Bomel.

En 2011, se sont ajoutés :

- Lire et Ecrire Namur ;
- La Croix Rouge ;
- Une Main Tendue.

En 2012, sont devenus partenaires :

- La Maison médicale de La Plante ;
- Le Foyer namurois.

Soit actuellement 26 partenaires en plus de la Wallonie.

Brève description des partenaires du Relais social :

▪ **La Wallonie**, via le Ministère de l'Action Sociale, de la Santé et de l'Egalité des chances qui octroie les subventionnements des Relais sociaux, et son Administration, la Direction Générale Opérationnelle 5 : Pouvoirs locaux, Action sociale et Santé.

➤ Cabinet de la Ministre Tillieux : 4, Rue des Brigades d'Irlande – 5100 Jambes

Personne de contact : Mélissa Walka : 081/323.433

➤ Direction Générale Opérationnelle 5 : Pouvoirs locaux Action sociale et Santé : 100, Avenue Gouverneur Bovesse – 5100 Jambes.

Personne de contact : Isabelle Bartholomé : 081/32.73.71



▪ **La Ville de Namur**, et plus particulièrement le service de Cohésion sociale, s'investit depuis plusieurs années dans le travail, entre autres, avec les personnes en situation de grande précarité. A cet effet, le Dispositif d'Urgence Sociale, les Travailleurs Sociaux de Proximité, l'accompagnement psychologique « D'pause », l'abri de nuit et les assistants sociaux de jour mobilisent leurs capacités pour aider plus spécifiquement ces personnes et plus généralement, les citoyens namurois en difficultés. Précisons également que l'équipe de « soutien technique » de ce même service offre, entre autres, une consigne aux personnes sans domicile fixe et s'occupe de la coordination d'aide aux déménagements sociaux. D'autres actions concernant la prévention urbaine, la cohésion sociale, le développement social de quartier, la lutte contre toutes les formes de précarité, de pauvreté et d'insécurité, la médiation interculturelle, de conflits de voisinage, etc., relèvent également de l'activité de ce service de soutien de la Wallonie et du fédéral sans oublier le Relais Social Urbain Namurois.

➤ Esplanade de l'hôtel de Ville – 5000 Namur – www.ville.namur.be

Personne de contact : Jean-Luc Ansiaux, chef du service de Cohésion sociale : 081/24.63.68



- **Le CPAS de Namur**, comprend notamment une Direction de l'Action Sociale déclinant ses missions sur 8 axes prioritaires : l'Aide Individuelle, l'Insertion Sociale, la Formation en Alphabétisation et Français Langues Etrangères, la Médiation de Dettes, l'Insertion Socioprofessionnelle, la Prévention, l'Aide à la Gestion du Logement, l'Aide au Maintien à Domicile et l'Hébergement.

Leurs Travailleurs Sociaux, Educateurs, Psychologues, Formateurs, Tuteurs Energie, Médiateurs de Dettes, Juristes, Secrétaires, Accueillantes, Volontaires, s'adressent à un public multiple demandeur en matière de



besoins vitaux, d'accès au logement, d'insertion sociale, socio-professionnelle et enfin, de façon plus spécifique, aux aînés.

Ce Centre s'inscrit, par le biais de nombreuses conventions, dans un large partenariat avec les acteurs tant publics que privés de l'action sociale namuroise. Il décline par ces conventions les multiples missions qui lui sont confiées ou qu'il justifie face à la précarité.

Toutes les actions et l'actualité du Centre peuvent être découvertes sur www.cpasnamur.be.

➤ 165, Rue de Dave – 5100 Jambes – www.CPASnamur.be

Personne de contact : Jean-Marc Toussaint, Directeur-Coordinateur : 081/33.71.01



▪ **Le Centre Hospitalier Régional de Namur** est le plus important hôpital public général de la région namuroise.

➤ Avenue Albert 1er, 185 - 5000 Namur – www.chrn.be

Présidence : Monsieur Etienne Allard

Direction : Monsieur B. Wéry, Directeur ff

Personne de contact : Yolande Stavart, Chef du service social : 081/72.61.36



▪ **Le Resto du Cœur**, outre la restauration qu'il assure le midi, offre à ses usagers une école de devoirs, une bibliothèque, un suivi de médiation de dettes, des animations pour enfants ainsi que des logements d'insertion et de transit. Avec l'aide du RSUN, il propose en parallèle un accueil du matin à la sortie de l'abri de nuit.

➤ Rue d'Arquet 3/5 - 5000 Namur - www.restoducoeurdenamur.be

Personne de contact : Roberto Galante, Directeur : 081/22.53.23.



▪ **Le Centre de Service Social de Namur (CSSN)** est un service social polyvalent et généraliste, présent à Namur depuis 1953 et qui compte aujourd'hui 9 assistants sociaux (AS), dont 6 sont occupés au siège de l'ASBL, au Centre de Service Social lui-même ; 2 autres AS du CSSN travaillent dans des bureaux spécifiques tels que le Centre des Immigrés Namur-Luxembourg (grâce à une convention de partenariat qui lie les 2 ASBL) et une autre AS du CSSN travaille au Service Social de la Batellerie et des Gens du Voyage à Vivegnis (Oupeye/Liège). Des permanences ont lieu tous les jours, de 8h30 à 13h, sans rendez-vous. De plus, une permanence téléphonique est assurée quotidiennement par une AS qui peut dès lors traiter pas mal de demandes. Ce service peut aussi donner rendez-vous aux personnes qui le souhaitent, en dehors des permanences ou se rendre à leur domicile. Toujours soucieux de répondre aux besoins, le CSSN a aussi créé un magasin social de vêtements et matériel de puériculture pour enfants de 0 à 3 ans, « La Cigogne », où des bénévoles encadrées par le CSSN assurent l'accueil et la vente.

De même, il maintient une collaboration très étroite avec le lavoir « Li P'tite Buwèye » où les personnes démunies sont accueillies pour une lessive ou une douche dans une ambiance conviviale et chaleureuse, par des bénévoles (volontaires) motivées. Ce lavoir est tout à fait autonome et est géré entièrement par les volontaires.

➤ Rue Rupplémont, 20 - 5000 Namur – www.cssn.be <http://www.fdss.be/centres.php?id=28&pre=CSSW.php>
Personne de contact : **Sylvia Schluëppmann, Directrice : 081/22.73.30**



- **L'asbl Société "Saint-Vincent de Paul" – Conseil provincial de Namur L'ASBL Société de Saint-Vincent de Paul** est une association internationale qui a comme objectif d'aider moralement, de nourrir, de vêtir, de loger et d'accompagner socialement des personnes en grande précarité quelle que soit leur origine ethnique, leur opinion ou leur religion. Elle fonctionne uniquement avec des dons financiers, de vêtements ou de petit mobilier et le travail de volontaires laïcs répartis sur 342 Conférences en Belgique.

La Conférence de Namur Centre développe une action importante et diversifiée avec le concours de 25 volontaires et deux employées à temps plein subsidiées par le Relais Social et des points APE. Elle ouvre 4 à 7 jours semaine suivant les conditions climatiques. Elle assure un accueil de jour et de soirée dans l'attente de l'ouverture de l'abri de nuit. Elle apporte une aide alimentaire à plus de 500 familles sous forme de colis ou de repas chauds. Son restaurant social offre aux démunis un lieu de rencontre. On peut y trouver également une possibilité d'accompagnement de première ligne pour les aider à rejoindre les services spécialisés ou institutionnalisés. La Conférence de Namur Centre a souscrit à une quinzaine de partenariats et fonctionne en réseau. Aux côtés d'un de ses partenaires, elle se préoccupe des enfants de la rue en créant des animations avec des cadeaux et repas de fêtes. Elle est impliquée dans les projets Salamandre, alphabétisation, Relais Santé et travaux d'intérêt général pour peines alternatives, bénévolat surveillé pour punis d'école, etc...

Depuis plusieurs années, une action participative favorisant la réinsertion par le bénévolat est menée avec des SDF ou personnes en grande précarité à qui on propose du travail de préparation des colis, des repas, des missions de transport ou de petits déménagements sociaux.

➤ Pour la St Vincent de Paul - Conseil Provincial de Namur

Personne de contact : **Joseph Noël, Administrateur : 081/23.02.05**

➤ Pour la Conférence de Namur-Centre : Rue Piret-Pauchet, 57 – 5000 Namur

Personne de contact : **Joseph Bodart, Président : 0494/ 630.598**



CONFÉRENCE DE SAINT-VINCENT DE PAUL

- **Phénix** est un Centre de jour qui accueille et accompagne les personnes confrontées à des questions et/ou des problèmes liés à la consommation de drogues (licites ou illicites) composé :

- d'un service « Accueil » [Etape 1 du programme] qui accompagne et écoute la personne en demande d'aide. Conjointement au Service Accueil, le projet mobile « Salamandre », subventionné en partie par le RSUN, a pour but de créer un lien direct entre les personnes précarisées usagers de drogues et les institutions. De plus, le service des Mesures Judiciaires Alternatives intervient auprès des personnes ayant commis un ou des délits lié(s) à l'usage de drogues et qui font l'objet d'une mesure judiciaire.

- d'un Centre de Jour en Rééducation Fonctionnelle [Etape 2 du programme] qui propose des entretiens individuels multidisciplinaires (Médecin, Psychiatre, Psychologue, Assistant social, Educateurs,...) et un accompagnement de jour en groupe (sessions de traitement) : groupes thérapeutiques, groupes d'apprentissage d'habilités sociales, groupes à thèmes,.....»

- d'un Service Insertion [Etape 3 du programme] qui offre au « stagiaire » de participer à divers ateliers et formations.
 - d'un Service Familles qui propose des entretiens individuels (pour les stagiaires et/ou les proches) et des groupes d'entraide et de solidarité pour les familles
- Centre de Jour et Service Insertion : avenue Bourgmestre Jean Materne 165 – 5100 Jambes / Service Accueil / Admission : rue Basse Neuville 17 – 5000 Namur - info@asblphenix.be - www.asblphenix.be
Personne de contact : Leonardo DI BARI Directeur : 081/22.56.91



- **La Province de Namur** dispose de plusieurs pôles d'intervention orientés vers la santé, l'action socio-sanitaire ainsi que le logement.

En matière de santé publique, au sein des Maisons Provinciales du Mieux-Etre, les Services de Santé Mentale provinciaux sont ouverts à tous. Ce sont des lieux où des professionnels (psychiatres, psychologues, assistants sociaux, logopèdes et psychomotriciens) sont à l'écoute, prennent le temps de réfléchir aux difficultés de la personne et de son entourage en demande et élaborent avec elle des pistes de solutions.

La Direction de la Santé Publique conduit également des actions de dépistages au sein des mêmes Maisons Provinciales (cancer, ...) ainsi que du soutien à la cessation du tabagisme. Contact : 081/77.67.08

Le service de Santé Affective et sexuelle et réduction des risques (anciennement Coordination provinciale Sida-Assuétudes), a pour objectifs :

- de favoriser l'accès au dépistage du Sida ;
- d'organiser de la concertation en matière d'assuétudes et la coordination d'un programme de réduction des risques liés à l'usage de drogues sur le territoire provincial ;
- de mettre en œuvre des programmes de prévention des maladies sexuellement transmissibles (hépatites...)

Contact : 081/77.68.20

Les Centres Psycho-Médico-Sociaux Provinciaux (Centres P.M.S.), Le Service Provincial de Promotion de la Santé et les services de Promotion de la Santé à l'Ecole (PSE) assurent des tâches de guidance sociale, psychologique, pédagogique et médicale au profit des élèves des écoles communales et provinciales de tout le territoire de la province de Namur.

Contact : 081/77.67.08

La Direction des Affaires Sociales et sanitaires développe des missions en matière de cohésion sociale (égalité des chances, lutte contre les violences, soutien à l'alphabétisation, distribution de vivres...), d'éducation à la citoyenneté mondiale et de soutien à la parentalité, de prise en compte globale du bien-être des aînés, d'un service de télévigilance. Elle anime aussi un réseau documentaire ouvert aux professionnels et étudiants du secteur.

Contact: 081 /77.69.47 - <http://anastasia.province.namur.be>

Le service du logement, c'est notamment le Service d'Analyse des Milieux Intérieurs (SAMI) dont les missions sont de rechercher les sources de pollution - dont le radon - à l'intérieur des habitations et de proposer des solutions tendant à l'amélioration de la qualité de l'air intérieur.

Contact : 081/77.67.18

➤ Adresse générale : Rue M. Bourtonbourt, 2 – 5000 Namur / Téléphone : 081 /77.52.11 / www.province.namur.be

Personne de contact : Pierre Genette, Service Provincial d'Action Sociale

▪ **Le C.A.I. - Centre d'action interculturelle de la province de Namur** - est un centre régional pour l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère, agréé par la Wallonie. Il a comme objectif de promouvoir l'égalité des droits pour tous dans une optique interculturelle. Son travail est essentiellement en soutien aux acteurs de terrain sur le territoire de la province de Namur.

➤ Adresse : rue Dr Haibe 2 – 5002 SAINT-SERVAIS / Téléphone: 081/73.71.76 / info@cainamur.be - www.cainamur.be

Direction: Benoîte DESSICY

Personne de contact : Emily SELECK, communication et centre de ressources



▪ **L'Hôpital Neuropsychiatrique Saint-Martin** est agréé pour 324 lits ; les patients y sont encadrés par environ 530 membres du personnel.

La fonction de l'hôpital est d'établir un diagnostic, d'instaurer et d'appliquer un traitement, de veiller à l'hébergement et à une amélioration de la symptomatologie de toute personne atteinte de troubles mentaux, tout en veillant à lui permettre de retrouver un état d'équilibre et/ou une place appropriée dans la société.

L'hôpital dispose de plusieurs unités de soins ayant des fonctions de soins spécifiques en adéquation avec les pathologies rencontrées. L'offre de soins n'est pas figée. Elle évolue et s'adapte aux besoins des patients et de la société. Dans cette dynamique, divers projets cliniques sont ainsi en cours au sein de l'hôpital. Tous sont mus par le souhait de développer une approche globale et intégrée au regard de la diversité mais aussi de la singularité des situations présentées par les patients.

Le défi lancé aux institutions psychiatriques consiste en effet aujourd'hui à définir et à organiser, avec les autres dispensateurs de soins en santé mentale, des programmes de soins adaptés aux besoins des patients et de leurs proches dans la communauté. Un circuit cohérent de soins s'établit ainsi entre des partenaires qui constituent un réseau de soins. La réalisation concrète de ce processus a pour objectif d'offrir à la population un réseau très large, très diversifié et mieux réparti géographiquement en matière de Soins en Santé Mentale.

Dans cette perspective, l'Hôpital Saint Martin participe activement à la réforme des soins en santé mentale. D'une part, celle-ci vise à assurer plus de soins dans la société et d'autre part, à intensifier et renforcer les missions hospitalières. Ceci est notamment concrétisé grâce à la collaboration d'un ensemble de partenaires, issus de la santé mentale ou non, actifs dans le cadre du Réseau Santé Namur.

C'est dans ce contexte que l'Hôpital Neuropsychiatrique est présent au sein du Relais social urbain namurois.

➤ Adresse : Rue St-Hubert 84 - 5100 Dave / Téléphone : 081/30.28.86 www.cp-st-martin.be ;

Personne de contact : Benoît FOLENS, Directeur Général Adjoint et Directeur administratif HNP Saint-Martin.



▪ **La Maison Médicale du Quartier des Arsouilles asbl** est une structure qui prodigue des soins de santé de première ligne. Elle est constituée d'une équipe pluridisciplinaire comprenant des médecins, des kinésithérapeutes, des infirmières, des secrétaires-accueillantes, un travailleur social, une coordinatrice et des gestionnaires administratives.

Elle est implantée dans le quartier populaire des Arsouilles et se veut attentive aux problématiques sociales des personnes. Elle montre une volonté d'ouverture et d'accessibilité à tout le monde, dans un climat de bienveillance, de tolérance et de solidarité sociale.

➤ Adresse : Rue Saint Nicolas, 44 – 5000 Namur / Téléphone : 081/26.01.91

Personne de contact : Edwine BAUDOT, Coordinatrice.



▪ **Sésame** accueille et accompagne les usagers de produits licites ou illicites et/ou leurs proches. Sésame n'impose pas d'obligation de sevrage pour être pris en charge.

- Travail psychologique individuel et/ou de couple, de famille.
- Suivi médical (les traitements de substitution peuvent en faire partie).
- Accompagnement social : encadrement, soutien et suivi pour toutes démarches en vue d'améliorer le bien-être et la situation de la personne.
- Prévention : travail avec les adultes en charge de jeunes ou de moins jeunes : écoles, IPPJ, mouvements de jeunesse, mouvements sportifs, aides familiales, etc.
- Réduction des risques en milieu festif : présence sur les lieux des grands événements festifs.
- Information et service de documentation.

➤ Adresse : rue de Bruxelles, 18 – 5000 Namur / Téléphone : 081/23.04.40 / www.sesame.be / info@sesame.be

Personne de contact : Ingrid Lempereur, Directrice



▪ **Les Sauvèrdias** de Jambes est un restaurant social mais bien plus encore. Ouvert à toute personne dans le besoin, cet endroit, géré par des bénévoles, permet quotidiennement de prendre des repas, des bains, de faire sa lessive mais également de participer à des activités récréatives (lecture de journaux et de revues, télévision, jeux de société, réunion d'écoute avec les hôtes).

D'autre part, sont organisées les fêtes traditionnelles comme Noël, Pâques, la fête des mères, Saint Nicolas et le Nouvel An. Enfin, d'autres événements sont mis annuellement sur pieds comme un concours de cartes (2x par an), un repas suivi d'un bingo, une excursion d'un jour de détente, un week-end « fête à l'accueil » portes ouvertes avec restauration, tombola, fleurs, brocante et chorale des Sauvèrdias.

➤ Adresse : 300 chaussée de Liège - 5100 Jambes / Téléphone : 081/31.21.06 / sauverdias@skynet.be

Personne de contact : Frère Henri Fransen, Directeur



▪ **L'asbl Namur Entraide Sida** a pour objet social la prévention du sida et des Infections Sexuellement Transmises dans une optique de prévention des maladies et de Réduction des Risques liés à l'usage de drogues.

Elle coordonne un comptoir d'échange de seringues et de matériel stérile, appelé « L'Échange ». Il s'agit d'un service de bas-seuil qui accueille un public fragilisé. Le service réalise du travail de rue en visant spécifiquement la Réduction des Risques associés à la consommation des drogues légales et illégales dans un contexte de grande précarité. Le service dispose d'un dispensaire infirmier et médical, spécialisé en soins de plaies liées aux injections de drogues.

Elle contribue au développement des projets de promotion de la santé développés par le Service de Santé affective, sexuelle et Réduction des Risques, visant comme publics cibles les jeunes, les migrants et les usagers de produits psychotropes (en milieu festif et les injecteurs). Par ailleurs, l'Asbl dispose en partenariat avec le Service d'une équipe pluridisciplinaire d'accompagnement des personnes vivant avec le virus de l'immunodéficience humaine (VIH).

➤ Adresse : Siège Social : Rue Docteur Haibe, n°4 à 5002 Saint-Servais / Téléphone : 0479/91 69 81

Personne de contact : **Virginie Kärtkemeyer, directrice**

⇒ Le comptoir : L'Échange : Rue des Brasseurs, n°145 à 5000 Namur / Téléphone / fax : 081/64.00.95



▪ **L'asbl Les 3 Portes.** Depuis le premier janvier 2012, la maison d'accueil Arche d'Alliance, la maison d'accueil Avec Toit et la crèche La Volière se sont réunies dans une seule et même ASBL.

Valeurs

- Dynamique incluante et non excluante ;
- Accueil inconditionnel ;
- Hébergement conditionné : rencontre de l'offre et de la demande ;
- Bienveillance et respect ;
- Participation, chacun reste acteur de sa vie ;
- Professionnalisme, travail d'équipe, formations ;
- Missions.

Maisons d'accueil : décret RW 2004

- Héberger toute personne, accompagnée ou non d'enfant(s), temporairement dans l'impossibilité de résoudre ses difficultés, afin de la soutenir dans l'acquisition ou la restauration de son autonomie et de son insertion ou réinsertion sociale.
- Crèche: ONE : Accueil d'enfants de toutes familles, accueil d'urgence, soutien à la parentalité.

Objectifs :

- Offrir à chaque personne, adulte ou enfant, un accompagnement susceptible de lui rendre mieux-être et autonomie : par un accueil respectueux et chaleureux, par une écoute attentive, par une présence, au quotidien, dans les tâches et démarches à accomplir (faire avec), par un accompagnement structurant, par une gestion de la vie communautaire, par un travail en partenariat avec elle-même et son réseau personnel, par la collaboration avec les autres intervenants dans la famille et par la recherche de services pouvant apporter réponse à ses besoins spécifiques.

Avec Toit

- Maison d'accueil agréée et subsidiée par le SPW pour l'hébergement de 35 hommes répartis en quatre groupes :
 - Horloge : 7 personnes ;
 - Povorello : 8 personnes ;
 - Carrières : 16 personnes ;
 - Milieu de vie communautaire :
 - Le Réveil : 3 personnes ;
 - L'annexe 2 : 6 personnes ;
 - Le Regain : 3 appartements, 1 studio et 1 pièce commune permettent d'accueillir des couples et des familles, soit 9 personnes.
- Service pré-accueil, « Lits de stabilisation » :
Le Rocher/Réveil : accueil de 8 hommes dont 3 accompagnés de leur chien. S'adresse aux personnes venant de la rue qui ne sont pas en mesure d'entrer en maison d'accueil.
Les appartements au-dessus de l'abri de nuit : accompagnement de deux familles dans un objectif de prévention d'une précarisation plus importante. Travail en collaboration avec le CPAS, service Action Logement et les Trieux.

➤ Adresse : 27, Boulevard d'Herbatte - 5000 Namur / Téléphone : 081/23.11.27

Personne de contact : Emmanuel Bauraind, Chef de groupe

La Volière

Crèche pour tous agréée par l'ONE pour 56 lits.

Crèche d'accueil d'urgence.

Mission sociale et disponibilité en priorité pour les enfants de l'Arche d'Alliance et du Post-hébergement.

Accompagnement des enfants en 4 sections d'âge et de développement similaires.

➤ Adresse : 93 boulevard d'Herbatte – 5000 Namur Téléphone : 081/24.94.41

Personne de contact : Marie-Pierre Ysebaert, Directrice

L'Arche d'Alliance

- 61 lits agréés et subsidiés par le SPW
- 20 chambres dont une chambre d'urgence pour 2 personnes
- 9 appartements supervisés qui permettent d'accueillir des couples et des familles
- Le service post-hébergement

➤ Adresse : Boulevard d'Herbatte, 27 - 5000 Namur / Téléphone : 081/23.11.27

Personne de contact : Jean-Noël Borremans, Coordinateur éducatif

**Personnes de contact pour Les Trois Portes : Directeur général : Claude Hubermont
ch@namur.be, Directrice pédagogique : Patricia Vansnick p.vansnick@archealliance.be**



▪ **Le Centre d'Information et d'Éducation Populaire : le CIEP** a été créé au sein du MOC en 1976 et est reconnu comme organisme d'éducation permanente. Établi sur base d'un réseau (wallon et bruxellois), le CIEP a mis en place, dès le départ, des activités d'alphabétisation pour un public namurois issu des quartiers populaires. A travers l'ensemble du projet d'alphabétisation, le CIEP s'efforce de lutter contre toutes les formes d'exclusion afin de permettre à chacun de contribuer à la construction de la société dans laquelle il vit en exerçant ses droits

civils et politiques. Il s'agit avant tout de permettre la maîtrise de la lecture et de l'écriture en tant que moyen de réalisation personnelle et de participation à la vie sociale, culturelle, politique et économique.

Le projet d'alphabétisation se compose de différentes activités à travers la Province : sur Namur (avec plusieurs partenaires), à la prison d'Andenne, au sein du centre pour Réfugiés de Florennes, à Hastière, à Couvin, mais aussi à Anhée. Le public du CIEP est composé à la fois d'hommes et de femmes tant belges qu'étrangers, avec une mixité culturelle et sociale. La majorité des personnes fréquentant ces cours sont demandeuses d'emploi, chômeuses ou dépendantes du revenu d'intégration.

➤ Adresse : Place l'Illon, 17 - 5000 Namur / Téléphone : 081/830.519

Personne de contact : Sophie Coudou, Responsable alphabétisation / sophie.coudou@lilon.be



▪ **Li P'tite Buwèye** est un lavoir social créé par une équipe de bénévoles qui fêtera son 26ème anniversaire en 2013. Celui-ci est établi dans le centre de Namur et vise à rendre la dignité aux personnes démunies ou sans domicile. Elles peuvent y prendre une douche, laver leur linge et le sécher. Li P'tite Buwèye lessive environ 8.000 kilos de linge par an et compte une vingtaine de douches par jour.

Un accueil autour d'une tasse de café ou d'un bol de soupe est également organisé.

➤ Adresse : Rue Rupplémont, 18 - 5000 Namur / Téléphone : 0493/68.16.34

Personnes de contact : Véronique Fondaire et Marie-Chantal Rihoux, Responsables

▪ **Le Groupe d'Animation de la Basse-Sambre (GABS)**, dont le siège social est à Auvelais, est au service d'une population fragilisée pour laquelle la philosophie de l'éducation permanente a toujours été déployée afin de permettre à chacun de devenir un citoyen conscientisé et responsable. Le GABS travaille au développement de sa région via 4 axes complémentaires :

- Le développement de la citoyenneté :
 - Activités et ateliers hebdomadaires divers permettant de rompre l'isolement,
 - présence d'éducateurs de rue couvrant le territoire de la Basse-Sambre et ayant pour missions l'immersion, le contact, l'information, le relais et des animations au profit des plus fragiles, en collaboration avec le PCS de Jemeppe sur Sambre et avec l'En Train, cellule pluridisciplinaire d'insertion sociale à Sambreville
 - Service d'Insertion Sociale.
 - Association de Promotion du Logement, soutien aux publics fragilisés en matière de logement.
- La formation socioprofessionnelle :
 - Formations pour public sans emploi ou dépendant du RIS (bureautique, permis de conduire, aide-ménagères).
- Le soutien à la parentalité :
 - « La Trottnette » : halte accueil pour enfants de 0-3 ans dont les parents entreprennent une formation.
 - « Bébé Bus Basse-Sambre » : halte accueil itinérante pour enfants de 0-3 ans au sein du Réseau des Bébé Bus de la Province de Namur,
 - Stages pour enfants les mercredis après-midi et pendant les congés scolaires,
 - Groupes de parole pour parents,
 - Troupe de théâtre-action « les mères veilleuses ».

- L'économie sociale :
 - o Le GABS est installé sur un ancien site industriel. Un projet de développement est en cours, avec les partenaires qui se trouvent également sur le lieu, pour en faire un site d'économie sociale, également dédié à la culture et à la formation.
- Adresse : rue des Glaces Nationales, 142-144 – 5060 Auvélais / Téléphone : 071/78.42.71 / info@gabs.be / www.gabs.be
- Personne de contact : Claudio Pescarollo, Directeur**



▪ Le Centre Public d'Action Sociale (C.P.A.S.) de Sambreville.

SAMBREVILLE est une commune de plus de 27 000 habitants, située en Basse-Sambre à 20 km de NAMUR et de CHARLEROI.

Le Centre Public d'Action Sociale propose:

- des PERMANENCES SOCIALES du lundi au vendredi de 8h30 à 11h00, à l'ancien hôtel de TAMINES, 14 avenue ROOSEVELT (5 minutes de la gare inter-city), 071/26 60 10 ;
- un DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DE PREMIERE LIGNE, en partenariat avec les a.s.b.l. "Groupe d'animation de la Basse-Sambre"(G.A.B.S.) et "Centre d'Action Interculturelle"(C.A.I.) et l'Administration communale : L'ENTRAIN (locaux de la gare d'AUVELAIS, gare inter-régionale), 8 place de la Gare, 071/ 95 02 01 ;
- des LOGEMENTS D'URGENCE ET DE TRANSIT ;
- en partenariat d'économie sociale, des solutions d'AMEUBLEMENT, d'EQUIPEMENT et VESTIMENTAIRE ;
- des services de PROXIMITE et d'AIDE A DOMICILE ;
- des activités de PARTICIPATION CITOYENNE, d'INSERTION SOCIALE, SPORTIVE ET CULTURELLE.

➤ Adresse : Complexe communal Jean POULAIN - 14, avenue Président Roosevelt - 5060 Sambreville (Tamines) / cpas@sambreville.be / Plus d'infos sur le site internet de la Commune, www.sambreville.be, avec les liens action sociale puis CPAS.

Personne de contact : Marc Lenoir, Chef de bureau spécifique à l'Action sociale / Téléphone : 071 / 26. 60. 31.



▪ **La Maison Médicale de Bomel** est une association de soins intégrés installée sur le quartier depuis 1994. Elle dispense des consultations médicales, de kinésithérapie et des soins infirmiers dans le cadre d'un forfait (accord entre le patient, la mutuelle et le prestataire de soins). Des entretiens sociaux sont aussi possibles sur rendez-vous.

Des activités de promotion et d'éducation à la santé sont proposées aux patients en fonction de leurs besoins (cours de relaxation, gymnastique d'entretien, massages pour bébé, vaccination, article 27, potager communautaire, participation au comité de quartier,...)

Il existe une concertation étroite avec le réseau psycho-médico-social namurois.

➤ Adresse : Place Monseigneur Heylen, 15 – 5000 Namur / Téléphone : 081/26.09.33 / Fax : 081/22.65.83 / mais.med.bomel@skynet.be

Personne de contact : **Sébastien JACQUES, Assistant Social, Licencié en sciences humaines.**



▪ **La Croix-Rouge de Belgique.** Une action humanitaire guidée par 7 principes fondamentaux : Humanité – Impartialité – Neutralité – Indépendance – Volontariat – Unité – Universalité.

Ses missions s'articulent autour de 4 domaines d'action :

- La protection de la santé : don de sang, formation du grand public et du milieu professionnel, le prêt de matériel sanitaire.

- Les actions de solidarité : amélioration des conditions d'existence des personnes vulnérables : lutte contre la pauvreté, visite et accompagnement, aide à l'enfance vulnérable, assistance aux migrants.

- Les interventions catastrophes : action quotidienne pour prévenir et alléger les souffrances des victimes de catastrophes : transport urgent et non urgent en ambulance, dispositif de secours, intervention psychosociale.

- Sensibilisation humanitaire : promotion du respect des principes humanitaires, de la non-discrimination et de la tolérance : diffusion du Droit international humanitaire.

- **Namur Rive droite** : buanderie sociale et local de consignes pour les personnes sans domicile fixe.

Ouvert tous les matins de 9h à 12h.

Rue du Trou Perdu, 7 – 5100 Jambes / Tél : 081/30.20.10

- **Namur Citadelle** : vestiboutique tout public et vestiboutique pour les SDF.

Ouvert les jeudis matins.

Centre local de secours (112 et 105).

Rue de l'Industrie, 124 – 5002 Saint-Servais / Tél : 081/24.17.21

➤ Adresse : Coordination des activités par le Comité Provincial de Namur : rue du Fond du Maréchal, 8 – 5020 Suarlée / Tél : 081/56.41.85 / comiteprovincialnamur@croix-rouge.be.

Personne de contact : **Françoise DERNELLE, Coordinatrice de l'Action Sociale.**



▪ **L'asbl Lire et Écrire** est une association d'Education permanente et d'insertion socioprofessionnelle qui défend le droit à une alphabétisation de qualité pour tous dans la province de Namur.

Elle a pour but de favoriser l'insertion sociale, culturelle et professionnelle d'adultes par des formations d'alphabétisation et par la prise en compte des réalités des personnes analphabètes.

Parmi ses différentes missions, Lire et Écrire a pour but de sensibiliser le grand public et les acteurs sociaux, politiques, économiques et culturels à la problématique de l'analphabétisme et à ses enjeux. Lire et Écrire propose des services et des actions en appui aux opérateurs d'alphabétisation actifs en province de Namur tels que la formation des formateurs, l'intervision des équipes de formateurs, l'aide à la mise en place de nouvelles

offres de formation, la coordination et l'animation d'un réseau d'écrivains publics, l'animation de permanences d'accroches de personnes particulièrement précarisées,...

Ces missions s'inscrivent dans les trois missions générales de Lire et Ecrire telles que définies dans sa charte :

- attirer l'attention de l'opinion publique et des pouvoirs publics sur la persistance de l'analphabétisme et sur l'urgence d'en combattre les causes et d'y apporter des solutions ;
- promouvoir le droit effectif à une alphabétisation de qualité pour tout adulte qui le souhaite ;
- développer l'alphabétisation dans une perspective d'émancipation et de participation des personnes, et de changement social vers plus d'égalité.

➤ Adresse : Rue des Rêlés Namurwés, 1 – 5000 Namur / Téléphone : 081/74.10.04 / Fax : 081/74.67.49 / namur@lire-et-ecrire.be

Personne de contact : Huguette VLAEMINCK, Directrice.



- Une Main Tendue

Une Main Tendue est un groupe de personnes ayant décidé de s'unir en asbl afin de pouvoir œuvrer pour les personnes en difficulté dans la ville, dans la province.

L'objectif de l'asbl est de pouvoir réagir dans l'urgence au mieux de ses possibilités, d'être là pour une aide, une écoute, un soutien, un lien vers les administrations compétentes et les différentes œuvres caritatives de la région. L'asbl, dans les locaux de Saint Vincent, est ouverte les samedis, dimanches et lundis, de 16h30 à 21h00. Des repas chauds y sont servis, gratuitement, aux SDF et autres déshérités. Du mardi au vendredi on y fait des repas chauds, à 2 euros avec St Vincent de Paul.

➤ Tout se réalise rue Piret Pauchet au n° 57, du 1er novembre au 31 mars, pendant les périodes de froid, le service est ouvert 7 jours sur 7.

Personne de contact : Jean-Claude MANTEZ, Président.



- La Maison Médicale de La Plante

La Maison Médicale de la Plante regroupe une équipe pluridisciplinaire reprenant 5 médecins généralistes, 2 assistantes en médecine générale, 3 psychologues, 3 kinés, 3 infirmiers, 3 dentistes, 1 assistante sociale, 2 secrétaires et 1 employée polyvalente.

Cette équipe prodigue des soins de première ligne de qualité et est accessible à tous.

L'ASBL possède un secrétariat compétent qui accueille, informe et dirige les patients et peut proposer un accompagnement social individuel via l'assistante sociale, à la demande d'un prestataire.

La Maison Médicale de La Plante développe également des projets de santé communautaire, certains en partenariat avec leur comité de patients et d'autres portés par l'équipe.

➤ Adresse : Chaussée de Dinant, 113 - 5000 Namur / Tél : 081 / 22 40 72 (secrétariat) / site internet : <http://mm-laplante.be/>

Personne de contact : Christine Gérard, Assistante sociale, 0478 / 812 665

▪ **Le Foyer Namurois** est une société de logements sociaux qui gère 1080 logements (essentiellement des appartements) principalement sur Namur. À ce titre, il est amené à gérer les difficultés des locataires dans tout ce qui concerne le bien habiter (nettoyer, ventiler, entretenir,...) et tout ce qui concerne le bien « cohabiter » avec les voisins.

De plus, d'un point de vue technique, le Foyer Namurois construit et rénove également ses logements avec ou sans sous-traitants.

➤ Adresse : rue des Brasseurs 87/1 5000 Namur / Tél : 081 254 999 / site internet : www.le-foyer-namurois.be

Personne de contact : Anne-Sophie CRATE, Responsable du département social ou Thomas Thael, Directeur-gérant



3.3. Composition des différentes instances du Relais Social urbain namurois en 2012

Equipe de la Coordination générale :

- Coordinatrice générale : Virginie OLIVIER
- Coordinatrice adjointe – Coordinatrice générale ff (avril à octobre 2012): Noëlle DARIMONT
- Coordinatrice adjointe ff (depuis avril 2012) : Emilie CAPS
- Assistante administrative et comptable : Christine MAREE (3/5^{ème} temps)
- Assistante administrative : Stéphanie MEURISSE (mi-temps)
- Chargé d'étude et de projets : Bruno REMAN

Equipe du Relais santé

- Coordinatrice adjointe-infirmière : Marie MATHY
- Infirmiers : Amélie PIROTTE ; Jonathan DELSAUX (jusqu'en avril 2012) ; Catherine WALRAEDT (avril 2012-septembre 2012) ; Gauthier BODART (décembre 2012)

Président : Philippe DEFEYT (Président du CPAS de Namur)

Trésorier : Philippe BRANDENBOURGER (Receveur du CPAS de Namur)

Membres du Comité de Pilotage :

- Membre effectif : Jean-Luc ANSIAUX (Ville de Namur)
→ *Suppléante* : Nathalie POUPIER
- Membre effectif : Jean-Marc TOUSSAINT (Centre Public d'Action Sociale de Namur - CPAS)
→ *Suppléante* : Viviane FRESON
- Membre effectif : Nicole BOLAND (Centre Hospitalier Régional de Namur – Association de Pouvoirs Publics « Solidarité et Santé ») remplacée par Yolande STAVART à partir d'octobre 2012
→ *Suppléante* : Myriam BERTRAND
- Membre effectif : Sylvia SCHLUEPPMANN (« Centre de Service Social de Namur » asbl)
→ *Suppléant* : Joël SCHALLENBERGH
- Membre effectif : Roberto GALANTE (asbl « Resto du Cœur de Namur – Maison de la Solidarité »)
→ *Suppléante* : Marianne TROUSSE



- Membre effectif : Joseph NOEL (« Société Saint-Vincent de Paul « Comité provincial »), président du Comité de pilotage à partir du 1^{er} février 2012
→ Suppléant : Jacques TONGLET
- Membre effectif : Serge CLOSSEN (représentante du Gouvernement wallon)
→ Suppléante : Sabine VANDENBROUCKE

Membres du Conseil d'Administration :

- Anita BACHUS (CHR)
- Philippe DEFEYT (CPAS de Namur), Président
- Roberto GALANTE (asbl « Resto du Cœur de Namur – Maison de la Solidarité »)
- Gwenaëlle GROVONIUS (Ville de Namur)
- Dimitri LHOSTE (Ville de Namur) depuis septembre 2010
- Joseph NOËL (Association de fait « Société Saint-Vincent de Paul de Namur-Centre »)
- Anne OGER (CPAS de Namur)
- Maxime PREVOT (Ville de Namur)
- Daniel RECLOUX (CPAS de Namur)
- Joël SCHALLENBERGH-GERARD (« Centre de Service Social de Namur » asbl)
- Sylvia SCHLUEPPMANN (« Centre de Service Social de Namur » asbl)
- Sabine VANDENBROUCKE, représentante du Gouvernement wallon

Membres de l'Assemblée générale (liste arrêtée au mois de novembre 2012) : Voir page suivante.

| Membres | Nombre de représentants | Nombre de voix |
|--|--|-----------------------|
| SECTEUR PUBLIC | 17 | 11 |
| La Région Wallonne | 2 Monsieur Serge CLOSSEN Madame Sabine VANDENBROUCKE | 2 |
| Le Centre Public d'Action Sociale de Namur | 5 Monsieur Etienne ALLARD Madame Malika BEN BRAHIM Monsieur Philippe DEFEYT Madame Anne OGER Monsieur Daniel RECLOUX | 3 |
| La Ville de Namur | 5 Madame Gwenaëlle GROVONIUS Madame Brigitte BALAND Monsieur Dimitri LHOSTE Monsieur Patrick MAILLEUX Monsieur Maxime PREVOT | 2 |
| Le Centre Hospitalier Régional de Namur – Association de Pouvoirs Publics « Solidarité et Santé » | 3 Madame Anita BACHUS Madame Myriam BERTRAND Madame Nicole BOLAND/Mme Yolande STAVART | 2 |
| La Province de Namur | 2 Monsieur Bernard PONCELET Madame Anne HUMBLET | 2 |

| SECTEUR PRIVE | 15 | 10 |
|---|--|-----------|
| L'ASBL « Centre de Service Social de Namur » | Madame Sylvia SCHLUEPPMANN Monsieur Joël SCHALLENBERGH - GERARD | 1 |
| L'ASBL « Resto du Cœur de Namur – Maison de la Solidarité » | Monsieur Giovanni PAGANO Monsieur Roberto GALANTE | 1 |
| L'asbl « Société Saint-Vincent de Paul » - Comité provincial | Monsieur Joseph NOEL Monsieur Jacques VANWEYNENDAELE | 1 |
| L'ASBL « Phénix » | Monsieur Leonardo DI BARI Monsieur Benoît FOLENS | 1 |
| L'ASBL « L'Arche d'Alliance » | Madame Patricia VANSNICK | 1 |
| Namur Entraide Sida | Madame Virginie KÄRTKEMEYER | 1 |
| Asbl Avec Toit | Monsieur Claude HUBERMONT | 1 |
| Croix-Rouge | Madame Chantal HAUTUS Madame Françoise DERNELLE | 1 |
| Groupement d'Animation de la Basse-Sambre | Monsieur Claudio PESCAROLLO | 1 |
| Maison Médicale de Bomel | Monsieur Renaud LEONARD | 1 |

3.4. Les réseaux du champ psycho-médico-social existant sur Namur

Il est à noter que différents réseaux existent sur Namur² :

• Le Réseau Santé Namur (projet 107):

Dernier venu sur Namur, ce réseau a pris une place primordiale dans les questions relatives aux personnes ayant des troubles de la santé mentale, dont une partie de notre public-cible souffre souvent également.

Le Réseau Santé Namur est un projet de coordination de réseau dans le cadre de la réforme des soins en santé mentale (psy 107). L'objectif est « d'associer, avec une vision globale, l'ensemble du dispositif en intégrant les ressources des institutions hospitalières et des services développés dans la communauté »³. En résumé, il s'agit d'allouer des moyens provenant des structures hospitalières pour les transférer vers des soins en ambulatoire.

Ce projet s'inscrit dans le cadre de la Réforme "Vers de meilleurs soins en santé mentale". Cette réforme est une initiative fédérale avec la participation active des régions et des communautés ainsi que de l'I.N.A.M.I.

« Les partenaires du projet de réseau de Soins et de Soutien en Santé mentale se mobilisent à partir d'un certain nombre de valeurs communes, dont :

- l'éthique du respect de la personne ;

² Ils préexistaient à la création du Relais Social Urbain Namurois.

³ Guide vers de meilleurs soins en santé mentale, p.10.

- l'attention portée à et la mobilisation pour autrui, en particulier celui/celle qui fait face à des difficultés (importantes) sur le plan bio-psycho-social ;
- les libertés de choix, d'expression et d'association, tant des patients que des prestataires ;
- la bienveillance ;
- le souci d'agir avec expertise et professionnalisme ;
- l'agir ensemble, de manière convergente et coordonnée en respectant le principe de subsidiarité ;
- le respect du secret professionnel ;
- le principe de prudence, notamment dans l'échange d'informations relatives au patient ;
- ...

Les partenaires du réseau de soins et de soutien en santé mentale s'engagent dans le processus de réforme « vers de meilleurs soins en santé mentale par la réalisation de circuits et de réseaux de soins », initié par les Autorités fédérales, communautaires et régionales belges. Ils s'inscrivent ainsi dans le mouvement de dynamisation des soins en santé mentale, engagé au niveau européen et concrétisé dans certains pays de l'Union (Grande Bretagne, France, Pays-Bas, ...), mais aussi en dehors (Etats-Unis, Canada, Suisse, ...). Les partenaires s'inspirent de ces expériences et des bonnes pratiques développées, ainsi que des outils scientifiques éprouvés (evidence based), afin de construire un projet adapté au contexte belge et plus spécifiquement namurois.

L'élément fondamental qui sous-tend la création, par les partenaires, d'un réseau de soins et de soutien en santé mentale est leur volonté commune d'améliorer la qualité de l'offre actuelle, en étant plus proche du patient et de son contexte de vie. L'objectif est de répondre plus rapidement aux besoins du patient et de son entourage et de mieux détecter les signes avant-coureurs de décompensation et de crise. Pour y parvenir, il convient de renforcer les dispositifs existants, ainsi que les liens tissés entre ces derniers (coordination de réseau). Plus particulièrement, il est temps de créer de nouveaux dispositifs, c'est-à-dire des équipes mobiles spécialisées et des équipes de soutien à la réhabilitation psycho-sociale, à l'intensification des soins hospitaliers et à l'outreaching.

Au-delà de l'aspect « soins », les partenaires visent fondamentalement à permettre à la personne de renforcer son rôle d'acteur principal de sa propre vie, d'exercer de la manière la plus autonome possible ses droits et de (re)prendre sa place de citoyen dans la société. »⁴

Notons que les projets thérapeutiques en santé mentale se sont terminés fin mars 2012 et les concertations devront s'organiser dans le cadre du Réseau Santé Namur.

Territoire : l'arrondissement administratif de Namur.

• Le Conseil Consultatif du Social (CCS) :

Organisé par la Ville de Namur, il rassemble tous les acteurs du champ psycho-médico-social namurois signant la charte du CCS, autour de thématiques : logement, lien social, travail en réseau. Ces groupes se réunissent tous les mois avec l'objectif pour certains de débattre de certains thèmes entre professionnels.

Ce Conseil existe dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale de Namur, qui ne dispose pas de sous-groupes thématiques.

Territoire : le Grand Namur (et au-delà pour les institutions qui en font la demande)

• La Plate-forme namuroise de concertation en santé mentale (PFNCMSM) :

Organisée dans chaque province, ce type de structure rassemble les acteurs des services psychiatriques des hôpitaux généraux, des hôpitaux psychiatriques, des services de santé mentale, des Maisons de Soins Psychiatriques (M.S.P.), des Initiatives d'Habitations Protégées (I.H.P.) et des services conventionnés avec l'I.N.A.M.I. Les missions de la PFNCMSM tournent autour de la concertation entre l'hospitalier et l'ambulatoire :

→ Mener une concertation :

- sur les besoins en matière d'équipements psychiatriques ;
- sur la collaboration possible, la répartition des tâches et la complémentarité en ce qui concerne l'offre de services, les activités et les groupes cibles, afin de mieux répondre aux besoins de la population et d'améliorer le

⁴ In Hôpital Neuro-Psychiatrique Saint-Martin / Hôpital psychiatrique du Beau Vallon « Adaptations et développement du projet « Réseau Santé Namur », mai 2011.

niveau qualitatif des soins de santé et en ce qui concerne les soins de santé mentale intégrés, les services psychiatriques et autres institutions ;

- sur la politique à suivre concernant l'admission, la sortie et le transfert ainsi que sur la coordination de la politique médicale et psychosociale, sans préjudice des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

→ Collaborer à une collecte de données et à l'exploitation de celles-ci, dans le cadre d'une étude nationale des besoins en matière des soins de santé mentale.

→ Constituer des groupes de concertation pour chacun des groupes cibles suivants : 0-18 ans, 19-65 ans et >65 ans (création et fonctionnement de réseaux), auxquels sont associées des organisations de (représentants de) patients.

→ Disposer d'une fonction de médiation dont la direction est confiée à un médiateur.

→ Assurer la fonction de coordination « assuétudes » sur son territoire (projet-pilote financé par le SPF Santé).

Territoire : la province de Namur.

▪ Le Centre d'Action Interculturelle :

Il s'agit d'un centre régional pour l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère. Il propose un soutien aux acteurs de terrain confrontés à ce public, par le biais d'organisation d'événements divers : séances d'information, de sensibilisation, de formation, qui a pour effet indirect la mise en réseau de ces acteurs.

Territoire : la province de Namur.

▪ Rasanam – Le Réseau d'Aide et de Soins en Assuétudes Namurois :

Les réseaux d'aide et de soins en assuétudes agréés par la Wallonie sont composés d'institutions et de personnes morales qui exercent des activités dans le domaine des assuétudes majoritairement à l'intérieur de la zone de soins et au moins des services ayant sollicité ou obtenu l'agrément, s'il en existe. Ils ont pour missions :

→ L'identification de l'offre existante en collaboration avec les plates-formes de concertation en santé mentale et la demande d'aide et de soins en matière d'assuétudes dans la zone de soins où il exerce ses activités ;

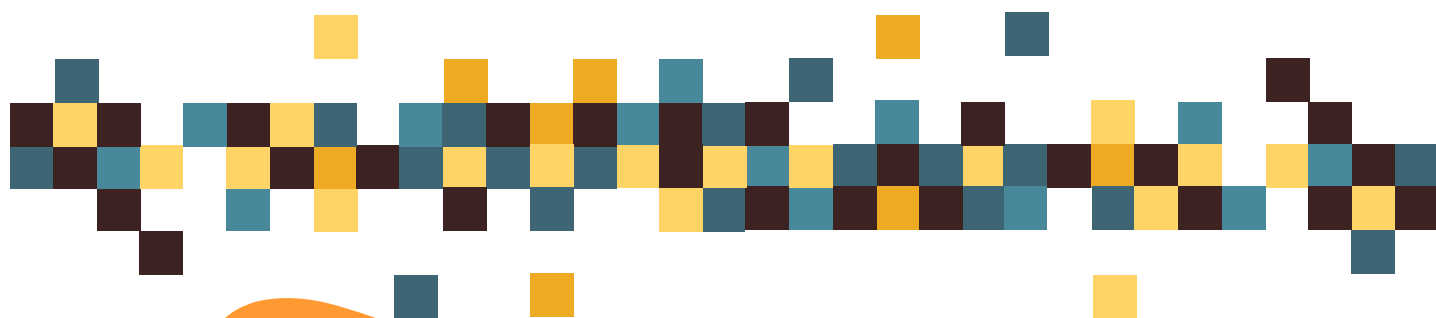
→ La concertation institutionnelle relative à la répartition des tâches et à leur complémentarité afin de développer une offre cohérente d'aide et de soins dans la zone de soins concernée, en ce compris la prise en charge des situations de crise et d'urgence, quelle que soit la nature de l'assuétude ;

→ Sur les plans institutionnel et méthodologique, l'appui de l'action des services d'aide et de soins spécialisés en assuétudes, ci-après désignés sous le terme de « services », dans le cadre de la collaboration entre eux et les autres membres du réseau, par la conclusion de conventions ou l'élaboration d'outils communs.⁵

⁵ In <http://www.ida-fr.be/reseaux-et-partenaires>, 16.03.2011.



Chapitre 2



Rapport de la Coordination Générale



Relais social urbain namurois
Rapport d'activités et d'évaluations 2012

Chapitre II : Rapport de la Coordination générale

1. Evaluation des activités de la Coordination générale

1.1. Préalable : organisation et mode de décision du RSUN

⇒ L'équipe de la Coordination générale du RSUN :

- ✓ Implémente les 4 pôles de coordination (accueil de jour, accueil de nuit, travail de rue et urgence sociale) par un travail sur différents thèmes satellites ;
- ✓ Recueille et analyse l'information par rapport à la situation de grande précarité à Namur et à l'organisation des services et réfléchit à la mise en place de concertations utiles ;
- ✓ Coordonne le Plan Hiver et le Plan Grandes chaleurs ;
- ✓ Assure la réception, la préparation pour examen et le suivi des projets subventionnés ;
- ✓ Rédige des notes de synthèse ;
- ✓ Alimente et prépare les Comités de Pilotage ;
- ✓ Alimente et prépare les Conseils d'Administration ;
- ✓ Informe et consulte régulièrement le Président ;
- ✓ Informe et consulte régulièrement le pouvoir subsidiant, par des contacts, des réunions ou des rapports ;
- ✓ Rencontre des partenaires potentiels ou les équipes des partenaires actuels pour présenter le RSUN ou pour travailler certaines questions ;
- ✓ Assure la gestion du personnel ;
- ✓ Assure le suivi de l'équipe et de son travail ;
- ✓ Elabore les budgets ;
- ✓ Instruit les dossiers de demande de subvention ;
- ✓ Assure la gestion comptable et budgétaire ;
- ✓ Organise et procède au recrutement ;
- ✓ Examine les pièces justificatives rentrées dans le cadre des projets subventionnées ;
- ✓ Lance, examine et prépare les délibérations relatives aux marchés ;
- ✓ Transmet des informations utiles aux partenaires ;
- ✓ Alimente le site internet ;
- ✓ Participe à
 - des réunions d'équipe
 - des réunions de concertations extérieures
 - des réunions extérieures diverses
 - des journées d'études
- ✓ Implémente la récolte de données concernant les pôles de coordination ;
- ✓ ...

⇒ Le Comité de Pilotage :

- ✓ Travaille les questions / les propositions apportées par la Coordination générale ;
- ✓ Examine et rend un avis au Conseil d'Administration :
 - sur le contenu travaillé par la Coordination générale ;
 - par rapport aux projets faisant l'objet d'une demande de subvention ;
 - par rapport à la demande d'autres institutions souhaitant devenir partenaires du RSUN ;
- ✓ Peut charger la Coordination générale de certaines tâches, après aval du Conseil d'Administration.

⇒ Le Conseil d'Administration :

- ✓ Avalise ou réfute l'avis du Comité de Pilotage :
 - pour ce qui concerne le contenu du travail à mener au sein du RSUN ;
 - par rapport aux projets faisant l'objet d'une demande de subvention ;
 - par rapport à la demande d'autres institutions souhaitant devenir partenaires du RSUN ;
- ✓ Peut décider de modifications budgétaires inférieures à 25.000€ ;
- ✓ Décide de l'attribution des marchés lorsqu'il y a lieu ;
- ✓ Décide de la procédure de recrutement lorsqu'il y a lieu et avalise la proposition du Comité de sélection déterminé ;
- ✓ Décide de l'attribution, des anciennetés et échelles barémiques du personnel engagé par le RSUN ;
- ✓ Décide des modifications de statuts et de tout autre document officiel.

⇒ L'Assemblée générale :

- ✓ Décide des modifications de statuts ;
- ✓ Nomme et révoque les administrateurs ;
- ✓ Décharge les administrateurs ;
- ✓ Approuve le budget et les comptes et ratifie les modifications budgétaires ;
- ✓ Avalise formellement l'adhésion ou le partenariat d'une institution ;
- ✓ Exclut un membre associé ou un partenaire.

⇒ La Wallonie :

- ✓ Est un membre associé des Relais sociaux ;
- ✓ Impose les missions générales des Relais sociaux via un cadre décretaal⁶ ;
- ✓ Peut charger les Relais sociaux de certaines missions ponctuelles ;
- ✓ Contrôle les projets bénéficiant de fonds via les Relais sociaux ;
- ✓ Interroge les Relais sociaux sur les questions parlementaires touchant à la grande précarité ;
- ✓ Demande aux Relais sociaux de mettre en place et de coordonner des plans saisonniers (Hiver – Canicule) ;
- ✓ Sollicite un rapport d'activités et d'évaluation dont elle impose le canevas ;
- ✓ Demande aux Relais sociaux d'implémenter la récolte de données selon un canevas harmonisé entre eux.

⇒ Le Trésorier :

- ✓ Gère le compte du RSUN ;
- ✓ Effectue les paiements ;
- ✓ Opère des vérifications budgétaires.

⇒ Le Président :

- ✓ Préside le Conseil d'Administration ;
- ✓ Suit le travail de la Coordination générale et du Comité de Pilotage ;
- ✓ Assure la gestion journalière avec la Coordinatrice générale (délégation du Comité de Pilotage) ;
- ✓ Est co-signataire avec la Secrétaire
 - des courriers et demandes officiels ;
 - des mandats de paiements.

⇒ La Secrétaire (Coordinatrice générale) :

- ✓ Est cosignataire avec le Président
 - des courriers et demandes officiels ;
 - des mandats de paiements.

⁶ Arrêté du Gouvernement wallon du 29 janvier 2004 relatif à la reconnaissance et au subventionnement des relais sociaux

1.2. Objectifs internes à la Coordination générale

| Objectif général 1: Recueillir de l'information par rapport aux phénomènes de grande précarité | |
|---|---|
| Objectifs opérationnels | Résultat → Atteint : oui – non - partiellement |
| <ul style="list-style-type: none"> Assister à des journées d'étude ou autres colloques et en faire une synthèse | <p>Oui</p> <p>Dans une moindre mesure que les premières années et sur des sujets très ciblés, faute de temps.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Rencontrer des acteurs de terrain pour mieux cerner leur travail, leurs constats, leurs besoins <p>→ via les concertations du Conseil Consultatif du Social</p> <p>→ via des rencontres de partenaires et de partenaires potentiels</p> <p>→ via des journées d'échanges et autres formations</p> | <p>Oui</p> <p>Dans la mesure des disponibilités de l'équipe.</p> <p>Partiellement</p> <p>Nous n'avons pas pu poursuivre un engagement aussi intensif dans les réunions du CCS, soit faute de temps, soit parce que les sujets s'éloignaient de l'objet du Relais social. Par contre, nous avons été présents aux réunions du Comité de pilotage.</p> <p>Oui</p> <p>Rencontre des ateliers Pontauray (Entreprise de Formation par le Travail), de Médénam (Centre de référence en Médiation de dettes de la Province de Namur) et du service « Option » (Mesures judiciaires alternatives).</p> <p>Rencontre d'une école d'ingénierie sociale de Dijon, venue découvrir le réseau namurois.</p> <p>idem</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Récolter des données statistiques relatives aux 4 axes des Relais sociaux | <p>Oui</p> <p>Cf. partie quantitative</p> <p>NB : Les grilles de récoltes de données sont désormais harmonisées entre les différents Relais sociaux, sur base d'un travail de plusieurs années avec l'IWEPS qui a abouti en 2012.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Elargir cette récolte au contexte par la présentation de données socio-économiques | <p>Oui</p> <p>Cf. partie quantitative</p> <p>Nous souhaiterions travailler davantage ces données contextuelles afin de pouvoir renseigner les chiffres qui mettent réellement en avant le contexte socioéconomique dans lequel s'inscrivent nos actions et également pouvoir réaliser une lecture transversale entre les différents relais sociaux.</p> |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travailler la récolte de données avec l'IWEPS | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Depuis 2009, une réflexion et un travail ont été réalisés sur demande de la Wallonie pour mieux travailler les données et les uniformiser dans tous les Relais sociaux, de manière à avoir des données comparables. L'IWEPS, Institut Wallon d'Evaluation de Prospective et de Statistique, a été mandaté pour mener à bien cette mission de longue haleine avec les Relais sociaux. Il a analysé les différents types de statistiques existantes et a travaillé sur des tableaux communs concernant les 4 axes de travail des Relais sociaux</p> <p>⇒ 2012 est l'année d'aboutissement des tableaux. 2013 sera vraiment l'année test.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travailler la récolte de données avec les partenaires | <p style="text-align: center;">Partiellement</p> <p>Afin de tester le projet de récolte de données sur le terrain, un fichier Excel avec les items identiques aux différents relais sociaux a été transmis aux partenaires concernés début décembre (Equipes Mobiles, Ville de Namur – abri de nuit, DUS - et Saint-Vincent de Paul). Ils ont également reçu ces fiches retravaillées en format word pour des questions de facilité d'encodage. Plusieurs difficultés ont été soulevées : caractère lourd des fiches, question du secret professionnel partagé, compréhension erronée de certains items malgré la transmission du glossaire, difficulté pour les travailleurs de jongler avec les données qu'ils récoltaient habituellement ou pour d'autres sources de subventionnement, difficulté également pour eux de comprendre la justification de cette récolte de données, notamment pour les services qui ne sont pas subventionnés par le RSUN.</p> <p><u>Perspectives 2013 :</u></p> <p>⇒ Adapter les fiches à la réalité de terrain des professionnels. Faire en sorte qu'elles correspondent au plus près de leur travail social, tout en permettant une lecture transversale avec les relais sociaux.</p> <p>⇒ Elargissement de cette récolte de données aux projets subventionnés (demande de la Wallonie).</p> <p>⇒ Organisation d'un séminaire pour faire un premier retour aux professionnels sur ce que l'on peut faire avec les chiffres transmis, et organisation de séminaires par pôles (accueil de jour, urgence sociale, travail de rue et hébergement d'urgence).</p> |

| Objectif général 2 : Mettre en place des lieux de concertations | |
|--|--|
| Objectifs opérationnels | Résultat → Atteint : oui – non – partiellement |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place une concertation Plan Hiver | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Cf. évaluation détaillée au Point 2.1. du présent chapitre.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place une concertation Plan Grandes chaleurs | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Cf. évaluation détaillée au Point 2.2. du présent chapitre.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Depuis 2012, le réseau a intégré la possibilité d'activer des mesures Grandes chaleurs dès que la météo le nécessite, en étroite collaboration avec les Equipes Mobiles de Rue.</p> <p>Cependant, l'an dernier, il ne fut pas nécessaire d'activer le dispositif en-dehors de la période délimitée par la Wallonie.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place une concertation autour du travail de rue | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Au-delà d'une concertation, c'est un véritable projet d'Equipes Mobiles de Rue qui a vu le jour fin 2010, projet coordonné par la coordination du RSUN. Depuis 2011, 4 équipes (Travailleurs Sociaux de Proximité-Ville de Namur, Relais santé, Salamandre-Phénix, l'Echange-Namur entraide Sida) maraudent en équipe ou en binôme interinstitutionnel dans une optique d'accroche avec les personnes de la rue. La Coordination prend en charge l'organisation des horaires, l'échange d'informations, l'organisation des réunions dans lesquelles se discutent les questions de méthodologie, la récolte de données, ainsi que la diffusion des températures, qui déterminent l'organisation des présences en rue dans le cadre des plans saisonniers.</p> <p>Cf. évaluation détaillée au Point 2.3 du présent chapitre.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser une matinée des partenaires pour : <ul style="list-style-type: none"> - proposer des stands mettant en avant le travail de chaque institution ; - favoriser l'interconnaissance ; - mettre en avant certaines initiatives. | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>132 personnes ont participé à cette matinée du 27.04.2012.</p> <p>A cette occasion, tous les partenaires, y compris la Wallonie, ont tenu un stand pour présenter leur institution et leur(s) projet(s). Trois nouveaux projets ont également été mis à l'honneur lors des séances plénières.</p> <p>Cf. évaluation détaillée au Point 4.1. du présent chapitre.</p> |

Pistes 2013 :

- ⇒ Mise sur pied d'une concertation autour des structures proposant un accueil de jour sur Namur.
- ⇒ Mise en place d'une réflexion autour de la prise en charge concertée par le réseau du public fragile.

| Objectif général 3 : Maintenir le lien avec et entre nos partenaires | |
|---|---|
| Objectifs opérationnels | Résultat → Atteint : oui – non – partiellement |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maintenir le lien via des concertations et une journée d'échanges. | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Cf. ci-dessus.</p> <p><u>Perspective 2013 :</u> ⇒ Organiser une journée de concertation sur les questions de l'urgence et de l'insertion, avec l'apport d'exposés de personnes expertes sur ces thèmes.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontrer les institutions partenaires dans le cadre de réunions, de concertations, etc. | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Ce travail s'effectue toujours dans le cadre de projets concrets, notamment le Relais santé, le travail sur les Equipes Mobiles de Rue, le Plan Hiver, etc.</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>L'organisation d'un moment d'échange ouvert à l'ensemble des partenaires est devenue un objectif annuel systématique. Il est atteint en 2012 via la matinée des partenaires.</p> <p>Le RSUN tente de participer aux Commissions d'accompagnements des PCS de Namur, Sambreville et Jemeppe sur Sambre et s'en tient informé.</p> <p>Participation à la réunion d'évaluation du Plan d'Intégration Local le 14 juin 2012.</p> <p>Participation au Comité de pilotage du Conseil Consultatif du Social et ponctuellement à certains groupes thématiques.</p> |
| <p>▪ Améliorer l'outil Internet www.rsunamurois.be pour informer nos partenaires.</p> | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>L'outil tend à s'améliorer d'année en année.</p> <p>Il propose des informations sur nos instances, nos publications, nos rapports d'activités. On peut y trouver des informations sur les plans saisonniers, nos offres d'emploi, une présentation de tous nos partenaires avec renvoi éventuel vers leur propre site internet, un répertoire reprenant des liens vers des plateformes de recherche dans le domaine social, etc.</p> <p>Dans le cadre de la coordination du Plan Hiver et Plan Grandes chaleurs, chaque partenaire peut également trouver une information sur les températures, actualisée deux fois par semaine, désormais avec un lien vers un site actualisé heure par heure, transmettant les températures ressenties. De cette manière, les partenaires savent s'il y a lieu d'activer les maraudes et d'ouvrir les lieux d'accueil de jour le weekend, et quelles sont les conditions d'application à l'abri de nuit.</p> <p>Un travail a été réalisé pour pointer les améliorations à prévoir pour 2013. La volonté est également que ce site soit perpétuellement en mouvement et qu'il relate les actualités du RSUN et de nos partenaires. En lien avec le site, nous souhaiterions activer une newsletter.</p> <p><u>Pistes 2013 :</u></p> <p>⇒ <i>Mettre en œuvre les propositions visant à dynamiser le site : meilleure visibilité des informations, davantage de dynamisme dans le graphisme, clics plus intuitifs, etc., émises lors de la réunion spécifique à la communication du Relais social.</i></p> <p>⇒ <i>Initier une newsletter (au moins 2x/an).</i></p> |

| Objectif général 4 : Financer et évaluer des projets partenariaux répondant à des besoins locaux | |
|---|--|
| Objectifs opérationnels | Résultat → Atteint : oui – non - partiellement |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fixer un délai ferme à respecter pour la remise des projets afin : <ul style="list-style-type: none"> - d'être équitable pour tous en termes de règle ; - de rendre le travail plus confortable pour la Coordination générale (éviter l'urgence). | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>A cet égard, soulignons le grand investissement du Comité de pilotage, qui consacre chaque année une journée complète à auditionner les différents pilotes de projets et plusieurs séances à analyser et à proposer une répartition de l'enveloppe budgétaire au Conseil d'Administration.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avancer le délai afin de permettre un aller-retour avec la coordination générale avant présentation au Comité de Pilotage. | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Les évaluations à mi-parcours sont réalisées en juin et font l'objet d'un compte-rendu qui est transmis aux instances avant les demandes de subventions. Ces évaluations sont transmises au CP en août et les demandes de subventions, qui doivent nous être remises pour le 31 août au plus tard, sont directement envoyées au CP. Malgré tout, lire l'entièreté des demandes de subvention reste un travail conséquent, tant pour la coordination que pour les membres du CP, qui doit se faire dans un délai assez court.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instruire au niveau de la Coordination générale les dossiers pour présentation au CP, CA, AG <p>⇒ Favoriser les allers retours entre le pilote et la Coordination générale avant que le projet ne soit présenté au CP, afin que le projet rencontre au mieux les critères de sélection.</p> <p>⇒ Travailler le budget avec les pilotes pour être plus précis.</p> | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Cela fait l'objet d'un travail important au niveau de la coordination qui remanie les évaluations à mi-parcours et les demandes de subventions pour en faire un résumé le plus complet possible, afin d'alléger le travail des membres qui n'auraient pas le temps de lire l'entièreté du dossier. La plupart des projets présentés concernaient des reconductions de demandes. Pour les extensions ou pour le nouveau projet rentré par un partenaire, de nombreux allers retours ont eu lieu. Ce fut particulièrement vrai également pour une jeune asbl qui s'apprête à reprendre, en 2013, le pilotage d'un projet existant depuis plusieurs années.</p> <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Mais... afin de répondre aux attentes de la Wallonie, nous demandons aux partenaires d'être particulièrement précis dans la répartition des frais de fonctionnement. Ainsi, nous devons parfois introduire des demandes de modifications budgétaires pour des montants parfois dérisoires. Pour les pilotes, c'est assez difficile de devoir attendre tout ce cheminement administratif pour une éventuelle adaptation de leurs dépenses.</p> <p><u>Perspective 2013 :</u> ⇒ Négocier avec les inspecteurs la possibilité de laisser un peu plus de latitude aux pilotes pour des montants inférieurs à 500 euros.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>▪ Examiner et sélectionner les projets sur base de critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> - projet partenarial ; - public en situation de grande précarité ; - projet apportant une plus-value par rapport à ce qui existe déjà. <p>⇒ Prévoir une journée complète pour l'examen des projets par le Comité de Pilotage.</p> <p>⇒ Inviter les pilotes à venir présenter leurs projets.</p> <p>⇒ Faire sortir de la séance les représentants des institutions concernées lorsque l'on aborde leur projet.</p> <p>⇒ Prévoir une séance supplémentaire « de rattrapage » du Comité de Pilotage pour révision en fonction des remarques énoncées.</p> | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>En 2011, un gros travail de formalisation a été réalisé par la coordination générale afin de mettre en place des critères objectifs de validation des demandes par les instances. Cependant, certains de ces critères sont difficilement évaluables par les membres du Comité de pilotage (et du Conseil d'Administration) car essentiellement gérés en interne par la Coordination générale (capacité des pilotes à répondre aux exigences du Relais social en termes d'évaluation, d'adaptation des objectifs, de remise de justificatifs, etc). Par ailleurs, si ces critères ont montré leur pertinence quant à la recevabilité des projets, ils le sont moins pour la répartition de la subvention globale réservée aux projets partenariaux. De plus, il semble aussi logique, dans ce processus, de pouvoir valoriser le travail de la coordination générale dans le cadre de son expertise et de ses réunions d'évaluation à mi-parcours.</p> <p><u>Perspective 2013 :</u> ⇒ Dès l'installation du nouveau Comité de Pilotage, travailler sur l'amélioration de la procédure.</p> <p style="text-align: center;">Oui</p> <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Ce fut l'occasion pour le Comité de pilotage d'entendre des présentations qui ont gagné en dynamisme par rapport aux autres années (présentations PowerPoint, photos, etc.), ce qui lui permet d'améliorer son expertise de terrain.</p> <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Ce ne fut pas nécessaire en 2012, les questions étant posées directement aux pilotes lors de leur présentation.</p> |
| <p>▪ Assurer le contrôle financier des dépenses afférentes aux projets subventionnés</p> <p>⇒ Pendant l'année (contrôle trimestriel)</p> <p>⇒ Une fois l'année écoulée</p> | <p style="text-align: center;">Partiellement</p> <p>La plupart des partenaires ont joué le jeu, ce qui a permis des modifications budgétaires, mais la Coordination n'a pas eu le temps de faire ce travail au fur et à mesure de l'année, faute de temps.</p> <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Les partenaires ont respecté les délais, mais un certain nombre de pièces restaient manquantes (attestation de non double subventionnement, justificatifs, etc.)</p> |

| | |
|--|---|
| | <p><u>Pistes 2013</u> ⇒ Envisager un rencontre personnalisée entre l'Assistante administrative en charge du contrôle de ces pièces et la personne qui se charge des justificatifs financiers pour son institution. ⇒ Passer en revue avec elle le vade-mecum financier et la convention.</p> |
| <p>▪ Suivre le développement des projets et mettre en ordre les dossiers au niveau administratif (conventions, cahiers des charges, ...).</p> <p>⇒ Préparer les conventions plus tôt.</p> | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>L'objectif était d'envoyer l'acceptation de principe après l'AG et d'envoyer les projets de conventions en janvier, ce qui a été atteint. Deux dates ont rythmé les conventions en 2012 : tout d'abord, un arrêté ministériel d'avance sur subvention en mai 2012 et l'arrêté définitif du Gouvernement Wallon qui n'a été reçu qu'en août 2012. Il n'était donc pas malheureusement pas possible d'envoyer les conventions officielles aux partenaires avant cette date.</p> <p>⇒ Pour 2013, maintenir ce timing. Envoyer les conventions dès réception de l'arrêté.</p> |
| <p>▪ Assurer le suivi et évaluer les projets subventionnés</p> <p>⇒ Etre disponible pour toute question relative/difficulté par rapport au projet ⇒ Proposer une rencontre à mi-parcours pour connaître l'état d'avancement du projet</p> <p>⇒ Fournir un canevas d'évaluation</p> <p>⇒ Inviter les pilotes à procéder à une évaluation par les partenaires et les usagers (canevas d'évaluation)</p> | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>2012 a encore été témoin d'un investissement conséquent de la coordination générale dans le suivi des projets. Nous avons procédé à des rencontres pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les évaluations à mi-parcours ; - L'adaptation des objectifs pour qu'ils traduisent le plus correctement possible les actions de terrain à évaluer ; - Les évaluations finales. <p>Ainsi, tous les pilotes ont été rencontrés. Les évaluations se font directement en face à face, en repartant des objectifs du cahier des charges.</p> <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Afin de préparer au mieux ces rencontres, les pilotes reçoivent à chaque fois le vade-mecum d'évaluation des projets. Mais de petites incompréhensions furent à regretter malgré tout et nous veillerons à rendre ce vade-mecum tout à fait clair.</p> <p style="text-align: center;">Partiellement</p> <p>Cet aspect reste à travailler avec les partenaires, même s'ils sont de plus en plus nombreux à réfléchir aux moyens de la mettre en place.</p> <p><u>Perspectives 2013 :</u> ⇒ Ajouter à ces objectifs la remise de chiffres selon le canevas travaillé avec l'IWEPS. ⇒ Clarifier le vade-mecum relatif à l'évaluation. ⇒ Insister pour que les partenaires agrémentent leurs évaluations de</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>deux situations concrètes, qui expriment particulièrement bien leur travail dans le cadre du projet subventionné.</p> <p>⇒ Travailler avec les pilotes la question de l'évaluation de leur projet par les bénéficiaires.</p> |
|--|---|

Piste 2014

Vu les incertitudes budgétaires, le Conseil d'administration n'avait pas souhaité reconduire la mesure relative à un accord de principe pour un subventionnement de 2 ans.

⇒ A réfléchir à nouveau pour 2014-2016 ?

| Objectif général 5 : Superviser le Relais Santé | |
|---|---|
| <i>Objectifs opérationnels</i> | <i>Résultat → Atteint : oui – non – partiellement</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> Retravailler les objectifs et fixer des indicateurs de réussite pour 2012 | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Le travail a bel et bien été réalisé fin 2012 pour pouvoir être suivi en 2013. Ces objectifs seront détaillés au Chapitre IV. Pôle santé</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Suivre le travail du Relais santé | <p style="text-align: center;">Non</p> <p>Etant donné le congé de maternité de la Coordinatrice générale, le débordement de la Coordinatrice générale ff (à 4/5^{ème} temps) et les mouvements de personnel au Relais santé mobilisant beaucoup la Coordinatrice adjointe en charge du Relais santé, ce suivi ne s'est mis en place que pour les questions urgentes au-delà du mois d'avril.</p> <p><u>Piste 2013 :</u></p> <p>⇒ Fixer à l'avance un rythme de réunion de suivi.</p> <p>⇒ Circonscrire le rôle de Coordinatrice adjointe afin que ses fonctions d'infirmière ne prennent pas le dessus en cas de manquement de l'équipe ;</p> <p>⇒ Adapter les permanences du Relais santé en conséquence.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Gérer les réunions institutionnelles en vue d'un partenariat avec le Relais santé | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Ce travail se fait de plus en plus au niveau du Relais santé lui-même, porté par la Coordinatrice adjointe. Cette année a été consacrée à différentes réunions avec des services de la ville de Namur qui travaillent avec le même public-cible que le Relais santé (DUS, TSP, abri de nuit).</p> <p>Une concertation plus spécifique autour des situations d'Aide Médicale Urgente s'est déroulée sous l'égide de la Coordinatrice générale ff, avec le CPAS et les Maisons médicales.</p> |

Notons ici que les objectifs relatifs au projet de Relais santé Basse-Sambre n'ont pas été poursuivis. Alors que l'Inami avait prédit une subvention pour 2 ans minimum, il n'a finalement pas laissé au projet le temps de faire ses preuves et s'est basé sur une évaluation quantitative d'un projet qui n'avait que 4 mois (en août 2011). Nous, ainsi que nos partenaires de la Basse-Sambre, continuons à le regretter.

| Objectif général 6 : Superviser la réflexion sur l'implémentation des pistes d'actions issues de l'étude sur les freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés | |
|---|---|
| <i>Objectifs opérationnels</i> | <i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fixer pour chaque piste des objectifs, des indicateurs de réussite et un timing | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Priorités ont été données à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la poursuite de la Coordination des Equipes Mobiles de Rue ; - la mise à disposition d'un outil de concertation pour les acteurs de terrain qui le souhaitent (mais qui n'a pas été saisi par les partenaires) ; - un travail de suivi du projet du Rocher (projet pilote d'hébergement bas seuil) et un travail théorique en lien avec le logement ; - l'organisation d'un espace de paroles pour usagers « Parlons-en » ; - un rapprochement avec le secteur de la santé mentale via l'implication dans le réseau santé Namur ; - à l'amélioration et l'actualisation du site Internet du Relais social ; - l'investigation de la question de la participation des usagers via le suivi des projets participatifs et la réflexion autour d'un espace de parole. <p><u>Piste 2013 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Se mettre d'accord avec les autres Relais sociaux sur ce que le poste du chargé de recherche doit porter comme actions transversales ; ⇒ Le timing doit être plus précis ; ⇒ Envisager un aboutissement concret au travail théorique ; ⇒ Intégrer une réflexion sur la prise en charge du public fragile. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser le suivi de ce travail via réunions régulières avec la Coordinatrice générale | <p style="text-align: center;">Partiellement</p> <p>Vu le congé de maternité de la Coordinatrice générale et son remplacement par la Coordinatrice adjointe, qui travaille à 4/5^{ème} temps, les suivis, bien que réguliers, auraient nécessité d'être plus fréquents.</p> <p>⇒ A réajuster donc pour 2013.</p> |

| Objectif général 7 : Installer des outils utiles au fonctionnement institutionnel interne | |
|---|--|
| <i>Objectifs opérationnels</i> | <i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prévoir des réunions entre la Coordinatrice générale et le Président une fois tous les 15 jours | <p style="text-align: center;">Partiellement</p> <p>Ces réunions ont été moins fréquentes à partir du 2^{ème} trimestre, vu l'agenda très chargé du Président. Cependant, elles sont essentielles.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Effectuer le suivi suite aux modifications statutaires de 2011 | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Les statuts avaient été modifiés en novembre 2011 mais des questions restaient posées pour la composition du CA. Finalement, la loi organique des CPAS a été modifiée et a imposé une restructuration des statuts, permettant notamment un équilibre politique à l'AG. La composition du CA relèvera d'un accord politique. Les statuts ont été revus en novembre 2012 et ont fait l'objet d'une demande de validation par la tutelle.</p> <p>Objectifs 2013 : ⇒ Opérer le renouvellement des instances pour le 1^{er} mai 2013 au plus tard ; ⇒ Publier les statuts et leurs annexes au Moniteur.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Finaliser le règlement d'ordre financier | <p style="text-align: center;">Non</p> <p>La majeure partie des règles se trouvent néanmoins dans le ROI du CA, dans les PV du CA et dans les conventions avec les partenaires. ⇒ A faire impérativement en 2013.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer un répertoire des décisions prises en CA | <p style="text-align: center;">Partiellement</p> <p>Malgré le fait que le répertoire ait été créé en 2010, avec des dossiers thématiques, les décisions n'ont toujours pas été introduites. ⇒ Introduire les décisions depuis minimum 2013 en 2013 et envisager une rétroactivité pour les questions de personnel et de marchés.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer un recensement des offres de marché passées et leur durée d'application | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Ce travail a été réalisé par S. Meurisse. Certains marchés ont été revus en 2012 et d'autres le seront en 2013, afin d'être en ordre.</p> |

| Objectif général 8: Assurer la gestion comptable de l'association | |
|--|---|
| <i>Objectifs opérationnels</i> | <i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre à jour les tableaux de bord relatifs aux frais de fonctionnement de la Coordination générale, aux frais de personnel et aux frais de projets. | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>La consultation trimestrielle des tableaux de bord prévue pour 2012 a été en grande partie respectée.</p> <p><i>⇒ Pour 2013, cette échéance sera maintenue avec plus de régularité au vu des changements d'organisation en fin d'année pour la gestion comptable.</i></p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procéder à l'encodage de toutes les opérations financières dans le programme comptable du CPAS. | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Les procédures de gestion financières se sont gérées pratiquement en totalité au départ du RSUN par l'Assistante administrative. Une présence de quelques jours seulement au CPAS a été nécessaire auprès du Trésorier pour toutes les opérations moins courantes.</p> <p><i>⇒ Pour 2013: les procédures d'encodage de toutes les opérations financières seront traitées par le Trésorier, l'Assistante administrative ayant été libérée de cette tâche.</i></p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rendre l'assistante administrative et comptable autonome par rapport aux procédures et au logiciel du CPAS. | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>L'Assistante administrative est complètement autonome et assure, comme l'année précédente, toutes les opérations comptables sauf celles qui concernent les opérations de fin d'exercice, cette partie du travail nécessitant la présence du Trésorier.</p> <p><i>⇒ Pour 2013, l'Assistante administrative gardera l'accès au logiciel comptable <u>uniquement</u> pour des consultations.</i></p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer le suivi des mandats de paiement. | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Les mandats sont payés mensuellement par le Trésorier de l'Association. Les problèmes rencontrés avec certains créanciers concernant le délai des paiements se sont progressivement résolus en cours d'année.</p> |

| Objectif général 9 : Gérer le personnel de la Coordination générale | |
|--|--|
| <i>Objectifs opérationnels</i> | <i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> Actualiser le registre des prestations, du personnel et des volontaires. | <p style="text-align: center;">Partiellement</p> <p>Tout est tenu en ordre en temps et en heure au niveau du personnel salarié. Pour le Relais santé, l'objectif 2012 était de rendre les prestations volontaires de manière trimestrielle, sous l'égide de la nouvelle Coordinatrice adjointe en charge du Relais santé, mais cela n'a été fait qu'en fin d'année.</p> <p>⇒ Pour 2013, respecter l'échéance trimestrielle.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Procéder à toutes les démarches nécessaires : Dimona, assurance, etc. | Oui |
| <ul style="list-style-type: none"> Assurer le suivi de la gestion du personnel avec notre secrétariat social, Adehis. | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>MAIS la remise précoce des prestations et les fréquentes régularisations continuent à poser problème.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Evaluer les outils de gestion des demandes de congé et des récupérations. | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>⇒ L'équipe semble satisfaite de ces nouveaux outils, qui leur permettent d'avoir une idée claire de leur solde de congé.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Gérer les départs (en ce compris temporaires), les recrutements et les engagements : <p>* Départ en congé de maternité de la Coordinatrice générale d'avril 2012 à octobre 2012 ;</p> <p>* Recrutement puis engagement d'une Coordinatrice adjointe ff ;</p> <p>* Départ de la Remplaçante assistante administrative (mars 2012) – Retour de l'Assistante administrative (avril 2012) ;</p> <p>* Relais santé : Départ d'un Infirmier – retour de l'Infirmière (avril 2012) – départ de l'Infirmière (septembre 2012) – Engagement d'un nouvel Infirmier (novembre 2012) ;</p> <p>* Engagement d'une Travailleuse psycho-sociale en renforcement du Plan Hiver (novembre 2012)</p> | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Malgré l'anticipation que nous avons en termes de délai de remplacement, nous restons tributaires des aléas des mouvements de personnel !</p> |

| Objectif général 10 : Gérer le travail de l'équipe de la Coordination générale | |
|---|--|
| Objectifs opérationnels | Résultat → Atteint : oui – non – partiellement |
| <ul style="list-style-type: none"> Assurer l'échange d'information entre les membres de l'équipe via l'organisation d'un « topo » fixe. | <p>Oui</p> <p>Cela permet un échange sur ce qui a été fait, ce qui a été rencontré et les informations récoltées, 1 fois tous les 15 jours. Etant donné des difficultés à respecter le timing, ce qui ne permettait pas toujours à tous de prendre la parole, il a été convenu de répartir mieux le temps de parole.</p> <p>Pistes 2013 : ⇒ Mise en place d'un nouveau canevas de fonctionnement élaboré fin 2012 : répartition du temps de parole pour chacun, temps limité pour les débats, préparation individuelle du contenu.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Systematiser des réunions individuelles avec les agents de la Coordination pour ce qui concerne leurs missions spécifiques. | <p>Partiellement</p> <p>Ces réunions n'ont pas pu être honorées au rythme prévu, étant donné le congé de maternité de la Coordinatrice générale.</p> <p>Pistes pour 2013 : ⇒ Redéfinir le rythme des réunions ; ⇒ Etre rigoureux sur l'aspect systématique de ces réunions, à reprogrammer lorsqu'annulées pour une raison ou l'autre ; ⇒ Fixer les réunions de l'année en début d'année.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Planifier l'agenda collectif en mutualisant les agendas des membres de l'équipe via un agenda électronique partagé. | <p>Partiellement</p> <p>L'équipe de la Coordination a pris le pli de remplir son agenda. Les présences horaires de chacun sont spécifiées. Le Relais santé doit veiller à utiliser l'outil.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Identifier un calendrier des échéances importantes relatives aux subventions. | <p>Oui</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Programmer une réunion de bilan de fin d'année où l'on évalue les difficultés rencontrées et les pistes de solutions pour l'année qui suit. | <p>Oui</p> <p>Une réunion de bilan a été organisée au niveau de la Coordination générale en décembre. Une autre réunion de bilan a été consacrée au Relais santé. ⇒ La réunion traitant des questions organisationnelles internes et communes aux deux équipes sera programmée au 1^{er} trimestre 2013.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Mettre en place une supervision extérieure pour la Coordinatrice générale. | <p>Non</p> <p>Cet objectif n'a toujours pas été rencontré en 2012. ⇒ A mettre en place impérativement pour 2013 (étant donné le congé de maternité de la Coordinatrice générale en 2012).</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Réaliser des profils de fonction pour chaque membre du personnel. | <p>Oui</p> <p>Les tâches de chacun ont été détaillées afin de voir plus clair dans son travail.</p> <p>Piste 2013 : ⇒ Elargir le cadre et réaliser un calendrier des objectifs et des échéances pour chaque agent.</p> |

2. Coordination d'actions spécifiques

2.1 Coordination du Plan Hiver

Préalable

Les Plans hivernaux étant « à cheval » sur deux années, des informations complètes sont disponibles pour le Plan Hiver 2011-2012 mais les informations concernant le Plan Hiver 2012-2013 ne sont que partielles, issues pour la plupart de l'évaluation à mi-parcours.

Partenaires

Pour le secteur associatif et caritatif:

- ❖ Le Resto du Cœur ;
- ❖ Le Centre de Service Social de Namur ;
- ❖ La Société Saint-Vincent de Paul de Namur-Centre ;
- ❖ Une Main Tendue ;
- ❖ Les Sauvèrdias ;
- ❖ La Croix-Rouge ;
- ❖ L'asbl « Phénix » - projet « Salamandre » ;
- ❖ Namur Entraide Sida – projet « L'Echange » ;
- ❖ Le Relais santé ;
- ❖ Li P'tite Buwèye ;
- ❖ Li Vî Clotchî ;
- ❖ Les Sœurs de la Charité ;
- ❖ Asbl « Les Trois Portes » ;
- ❖ G.A.U Namur.

Pour le secteur public :

- ❖ La Ville de Namur ;
- ❖ Le CPAS de Namur ;
- ❖ Le CHR de Namur.

Finalité du projet

Le Plan Hiver vise à éviter le plus possible les risques vitaux liés au froid et à répondre aux besoins urgents des personnes en détresse sociale aigüe : chaque personne dans la rue qui souhaite une aide doit pouvoir la trouver. Pour atteindre cet objectif, un dispositif renforcé pour la période hivernale est mis en place. Il vise donc à optimiser l'accueil du public sans-abri, de jour comme de nuit, en période hivernale afin de prévenir les risques sanitaires liés au froid.

Nouvelles actions

Dans le cadre du « **Plan Hiver 2011-2012** », l'accent avait été mis sur plusieurs points comme l'importance de renforcer les contacts réguliers avec les partenaires et tout particulièrement pour les structures fonctionnant avec des bénévoles et volontaires, l'importance de mettre en place préalablement une procédure permettant de gérer les dons de particuliers, l'importance d'être attentif à la demande de douches ou encore l'importance de veiller à aider les travailleurs à gérer la question de l'interculturalité mais aussi les tensions et la violence générée par le plan hiver lui-même et la transition entre la fin des services hivernaux et le retour à la « normale ».

Dans le cadre du « **Plan Hiver 2012-2013** », nous pouvons déjà mettre en avant le besoin de collaboration étroite pour la prise en charge d'usagers que l'on pourrait qualifier de fragiles et n'ayant plus les ressources suffisantes pour s'insérer dans des parcours traditionnels de réinsertion. En effet, cette difficulté se pose avec encore plus d'acuité en Plan Hiver. Cela montre l'importance de travailler ensemble à instaurer davantage de

cohérence entre les dispositions hivernales et les services offerts le reste de l'année mais aussi l'importance de travailler sur l'accueil de jour à Namur afin de désengorger certaines permanences et salles d'attente qui perdent leur vocation première. Enfin, soulignons encore le besoin de rendre encore plus visible le travail social de tous nos partenaires et les actions mises en place dans le cadre de l'aide aux personnes précarisées à Namur afin que les nombreuses initiatives citoyennes de solidarité qui voient le jour, plus particulièrement en plan hiver, puissent s'y intégrer autant que possible.

Public-cible

Les personnes les plus marginalisées, occupant la rue et qui ne se rendent pas forcément dans les institutions pour se réchauffer en période de grand froid.

Evaluation des objectifs

| Objectif général 1. Assurer une coordination efficace et efficiente du Plan Hiver au départ des relais sociaux. | |
|--|--|
| 1.1. Assurer le rôle de coordination du dispositif : | |
| Objectif opérationnel 1.1.1. Réunir en temps utiles les partenaires du réseau afin de mettre en œuvre le Plan Hiver. | |
| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
| <p>Objectif atteint</p> <p>Cinq réunions ont eu lieu pour le PH 2011-2012 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le 20.09.2011 : réunion de préparation. ⇒ Le 14.11.2011 : réunion de rappel des dispositions et clarifications éventuelles. ⇒ Le 12.01.2012 : évaluation à mi-parcours. ⇒ Le 26.03.2012 : pré-évaluation. ⇒ Le 23.04.2012 : Evaluation finale et propositions d'aménagements du Plan. | <p>Objectif atteint</p> <p>Deux réunions ont eu lieu en 2012 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le 13.09.2012 : réunion de préparation. ⇒ Le 8.11.2012 : réunion de rappel des dispositions et clarifications éventuelles. <p>Deux réunions seront organisées en 2013 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le 24.01.2013 : évaluation à mi-parcours. ⇒ Le 15.04.2013 : Evaluation finale et propositions d'aménagements du Plan. |
| Objectif opérationnel 1.1.2. Organiser la prise en charge des bénéficiaires tout au long de la période hivernale en stimulant le travail en réseau via : | |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ l'intensification du travail de rue en réseau ; ⇒ l'homogénéisation des heures d'ouverture des services partenaires ; ⇒ la diffusion de l'information sur les services disponibles ; ⇒ l'organisation de formations ou concertations sur des problématiques communes rencontrées en période hivernale. | |
| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
| <p>Objectif atteint</p> <p>⇒ <u>Intensification du travail de rue en réseau</u></p> <p>La décision a été prise d'inscrire pleinement les présences en rue supplémentaires hivernales dans le cadre des Equipes Mobiles de Rue, tout en ayant la possibilité de délivrer du matériel hivernal aux personnes qui refusaient une orientation vers un lieu chauffé. Lors de grands froids, des maraudes supplémentaires étaient donc assurées le week-end. Les Equipes Mobiles ont constaté qu'il y avait peu de monde en rue et cela était encore plus vrai pour le weekend. Ces maraudes ont cependant montré toute leur importance en permettant, via la présence du</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>⇒ <u>Intensification du travail de rue en réseau</u></p> <p>Toute l'année, plusieurs institutions collaborent dans le cadre des Equipes Mobiles de Rue et réalisent, <u>en semaine</u>, des passages quotidiens en rue. En plan hiver, ce travail est intensifié et en plus du travail d'accroche et d'orientation vers les lieux d'accueil, les travailleurs ont la possibilité de distribuer du matériel lorsque cela est nécessaire. En outre, la présence du Relais santé dans ces Equipes Mobiles permet une vigilance accrue dans le cadre de la détection d'éventuelles hypothermies. Durant les <u>week-ends</u>, lorsque les températures le nécessitent, des maraudes supplémentaires sont</p> |

Relais santé, de prévenir une hypothermie.
Des problèmes de violence et de racket entre des personnes de la rue avaient également été soulignés.

⇒ **L'homogénéisation et l'extension des heures d'ouverture des services partenaires**

Les services ont veillé comme les autres années à aménager leurs horaires en vue d'une complémentarité. D'autres initiatives, plus « volatiles », ont gravité autour du Plan Hiver pour le compléter ou le renforcer comme le « Bol de l'Espoir », qui n'a finalement pas su répéter l'action menée l'hiver précédent ou encore les « Salons Urbains », initiative portée au départ par un usager, qui visait à distribuer de la soupe et un repas tartines aux personnes de la rue. Cette action a été maintenue tant bien que mal par les bénévoles de l'asbl « Une Main Tendue » en l'absence de l'initiateur du projet, avec lequel il était difficile de maintenir un contact.

⇒ **La diffusion de l'information sur les services disponibles**

Le folder a été entièrement revu afin d'y intégrer un maximum d'informations sur les services disponibles en hiver mais également pour être plus pratique (pliable en format de poche).

réalisées par les travailleurs du Relais santé en collaboration avec le Dispositif d'Urgence Sociale.

Sur base des constats de 2011-2012, ces maraudes supplémentaires ont été adaptées : plus ciblées vers les personnes fragilisées, zones géographiques couvertes plus importantes et transport de matériel plus lourd via le véhicule du DUS, maraudes en soirée afin d'optimiser le lien entre ce passage et l'ouverture de l'hébergement d'urgence, ce lien étant encore renforcé par la présence du DUS lors de l'accueil à l'abri de nuit. Cette collaboration permet aux travailleurs de partager leurs regards et leurs méthodologies de travail et d'avoir une approche encore plus globale de la personne.

Dans un souci de cohérence, le déclenchement des maraudes s'est calqué sur le système d'alerte utilisé à l'abri de nuit pour la levée ou non des restrictions.

⇒ **L'homogénéisation des heures d'ouverture des services partenaires**

Les partenaires du réseau ont, depuis déjà plusieurs années, veillé à aménager leurs horaires en vue d'une complémentarité et d'une couverture la plus importante possible. De plus, grâce à la subvention hivernale, certains services peuvent ouvrir leurs portes encore davantage durant cette période.

En parallèle, certaines initiatives plus spécifiques se sont mises en place et bien qu'elles ne s'inscrivent pas dans la durée, elles permettent durant les mois d'hiver d'intensifier ou de compléter l'offre de service. Citons, par exemple, le « Bol de l'Espoir », bar à soupe extérieur organisé le vendredi soir dans un parc de Namur, le « P'tit Déj. Pour Tous », petit déjeuner organisé à l'initiative de la Paroisse Sainte Julienne le samedi matin, les tournées de l'asbl « Un Pas En Avant » qui distribuent vivres et matériel aux bénéficiaires en rue (renseignées dans notre dépliant) mais encore d'autres élans de solidarité comme par exemple un groupe de personnes distribuant du café place de l'Ange, etc.

⇒ **La diffusion de l'information sur les services disponibles**

Le folder a été revu afin de proposer une **version valable toute l'année**. Le format de poche pliable utilisé l'an dernier ayant beaucoup plu aux partenaires et aux usagers, il a été conservé mais le graphisme, la carte et les informations sur les services ont été modifiées afin que se retrouvent dans ce dépliant les services valables toute l'année et ce, quel que soit le plan saisonnier en cours. Les informations spécifiques au Plan Hiver ont été insérées via un petit fascicule supplémentaire.
Cf. annexes n°2.

| | |
|--|--|
| <p>⇒ L'organisation de formations ou concertations sur des problématiques communes rencontrées en période hivernale</p> <p>Une formation à la gestion des faits de violence a été organisée pour les partenaires du réseau.</p> | <p>⇒ L'organisation de formations ou concertations sur des problématiques communes rencontrées en période hivernale</p> <p>Des contacts ont été pris afin de pouvoir proposer aux travailleurs une formation à l'interculturalité, telle que demandée l'an dernier. Dans l'attente d'un module de formation sur mesure, des offres de formations organisées par notre partenaire le CAI sont diffusées au réseau dès que possible.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 1.1.3. Affecter une partie du temps de travail d'un membre du personnel du Relais à la coordination du Plan.</p> | |
| <p>Evaluation finale 2011-2012</p> | <p>Evaluation intermédiaire 2012-2013</p> |
| <p>Objectif atteint</p> <p>Ce Plan Hiver n'a pas été le témoin des mêmes mouvements de personnel que l'année précédente au niveau de la coordination du Plan Hiver. Une attention particulière a été accordée à la circulation des informations au sein de l'équipe. La gestion du matériel et la coordination du Plan Hiver se sont révélés particulièrement chronophages. Le chargé de projet a joué un rôle dans l'actualisation et la diffusion des informations sur les maraudes et les dispositions en vigueur à l'abri de nuit.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>La Coordinatrice adjointe a pris en charge la coordination des activités menées dans le cadre du Plan Hiver, supervisée par la Coordinatrice générale ff. Une attention particulière a encore une fois été apportée à la circulation des informations au sein de la Coordination générale du Relais social. Le chargé de projet a pris en charge la coordination du travail de rue et la diffusion des informations relatives aux températures et dispositions particulières mises en place. Cette année, plus encore que l'an dernier, la gestion du matériel a représenté un temps considérable dans la coordination du Plan Hiver.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 1.1.4. Définir une procédure de prise en charge des personnes sans-abri harmonisée pour l'ensemble des partenaires du réseau.</p> | |
| <p>Evaluation finale 2011-2012</p> | <p>Evaluation intermédiaire 2012-2013</p> |
| <p>Objectif atteint</p> <p>A. POUR LE PUBLIC EN RUE</p> <p>Les températures ressenties ont été utilisées pour le déclenchement des dispositions particulières. Elles étaient transmises par notre partenaire CPAS et retravaillées par la Coordination générale afin d'être diffusées au réseau en parallèle des dispositions mises en place. Cette diffusion avait lieu à deux reprises sur la semaine.</p> <p><u>Au niveau de l'hébergement d'urgence</u> : l'abri de nuit disposait d'une capacité d'accueil de 14 lits passant à 20 lits de novembre à fin février. De décembre à fin mars, un dédoublement vers la caserne du Génie de Jambes avait lieu lorsque nécessaire (30 places supplémentaires). En décembre et janvier, les restrictions (quota et tirage au sort) étaient levées automatiquement dans la limite des places disponibles. Par contre, en novembre,</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>A. POUR LE PUBLIC EN RUE</p> <p>Cette année encore, la Coordination générale a veillé à clarifier au maximum les informations concernant les dispositions hivernales et à assurer leur cohérence dans l'ensemble du réseau. Les températures ressenties sont utilisées pour le déclenchement des dispositions particulières. Dans un premier temps, elles étaient transmises par notre partenaire du CPAS. Par la suite et dans un souci pratique, la Coordination générale a fait en sorte d'avoir un accès direct à ces températures.</p> <p><u>Au niveau de l'hébergement d'urgence</u> : cette année, le nouvel abri de nuit a ouvert ses portes portant la capacité d'accueil à 33 places (dont 1 lit exclusivement réservé aux personnes à mobilité réduite). Comme l'an dernier, un dédoublement vers la caserne de Jambes est possible de décembre à fin mars lorsque cela s'avère nécessaire (30 places supplémentaires). Les dispositions hivernales mises en place à l'abri de nuit ont été modifiées en collaboration avec le Service de</p> |

février et mars, un système à trois codes couleurs était utilisé pour décider de la levée ou du maintien des restrictions.

| CODES | CORRESPONDANCES |
|--------|--------------------------|
| Vert | > 0° ressentis |
| Orange | Entre 0 et -4° ressentis |
| Rouge | ≤ -5° ressentis |

- ⇒ **Alerte verte** : application des quotas et du tirage au sort.
- ⇒ **Alerte orange** : le Dispositif d'Urgence Sociale devait être contacté pour savoir s'il y avait ou non levée des restrictions.
- ⇒ **Alerte rouge** : levée des restrictions (quotas et tirage au sort) sous réserve des places disponibles.

Dans la pratique, l'**alerte orange** engendrait un certain flou aussi bien pour les travailleurs que pour les usagers et créait une incohérence entre les dispositions du travail de rue et de l'hébergement d'urgence.

L'information ne pouvait que rarement être obtenue le matin.

Par conséquent, les travailleurs de rue étaient souvent dans l'incapacité de donner aux usagers rencontrés en maraudes des informations claires sur la possibilité ou non de se rendre à l'abri de nuit le soir même.

Dans ce contexte, certains orientés par les travailleurs de rue vers l'abri de nuit se voyaient parfois refoulés et décidaient donc de ne plus s'y rendre.

D'une part, les travailleurs se voyaient décredibilisés face aux usagers et devaient gérer leur incompréhension voire leur agressivité, d'autre part, les usagers doutaient des informations qui leur étaient transmises et refusaient de se rendre à l'abri de nuit sous peine d'être refusé. Suite à cela, ils ont notamment investi des squats.

Au niveau du travail de rue :

En semaine, des maraudes hivernales avaient lieu dès que les températures de nuit passaient en dessous de 0° ressentis. Dans les faits, les Equipes Mobiles étaient déjà régulièrement en rue tout au long de l'année en semaine ;

Le week-end, des maraudes hivernales avaient lieu dès que les températures de journée passaient sous les 0° ressentis.

Cohésion Sociale de la Ville. Cette année, une levée automatique des restrictions (quotas et tirage au sort) dans la limite des places disponibles est appliquée pour les mois de décembre, janvier et février tandis que pour les mois de novembre et mars, un système à deux codes couleurs a été mis au point.

| CODES | CORRESPONDANCES |
|-------|-----------------|
| Vert | > -5° ressentis |
| Rouge | ≤ -5° ressentis |

- ⇒ **Alerte verte** : application des quotas et du tirage au sort à l'abri de nuit.
- ⇒ **Alerte rouge** : levée des restrictions à l'abri de nuit sous réserve des places disponibles.

Grâce à ce système à 2 couleurs, l'information à diffuser au réseau et aux usagers est claire et disponible dès le matin, tous les jours de la semaine. Et même si ce système peut paraître plus strict au niveau des seuils de température, il présente le grand avantage de permettre le maintien d'une cohérence et d'une clarté dans les informations diffusées tout au long du Plan.

Au niveau du travail de rue :

En semaine, des maraudes ont lieu quotidiennement et ce tout au long de l'année via les Equipes Mobiles de Rue. Pendant la période hivernale, ce travail est renforcé et intensifié.

Le week-end, des maraudes supplémentaires ont lieu lors des grands froids. Afin d'assurer une cohérence la plus importante possible, les critères de déclenchement de ces maraudes se calquent sur le système de l'abri de nuit. Durant les mois de décembre, janvier et février où les restrictions à l'abri de nuit sont levées automatiquement, des maraudes supplémentaires ont lieu lorsque les températures de journée sont inférieures

Conformément à la recommandation issue de l'évaluation du Plan Hiver précédent, dans le cadre de l'hébergement d'urgence, la subvention exceptionnelle avait permis l'engagement de deux éducateurs supplémentaires pour assurer le dédoublement de l'abri de nuit vers le dispositif supplétif mais aussi pour permettre aux usagers de continuer à bénéficier d'entretiens sociaux de qualité. Ce renfort était particulièrement utile pour gérer les demandes parfois fort nombreuses durant cette période hivernale (jusqu'à 45 demandes d'hébergement pour une même nuit). L'organisation interne et le transport des usagers ont pu être améliorés, notamment lors de la répartition des personnes entre l'abri de nuit et la caserne.

B. POUR LE PUBLIC MAL CHAUFFÉ

En 2011-2012, pour des raisons de sécurité, les poêles à pétrole n'ont pu être mis à disposition des personnes mal chauffées. Les personnes bénéficiant

à 0°. Les usagers rencontrés peuvent sans aucun problème être orientés vers l'abri de nuit où la seule raison pour laquelle ils pourraient être refusés est un éventuel manque de place.

Pour les mois de novembre et mars, où les restrictions sont levées lorsque les températures de nuit sont égales ou inférieures à -5° ressentis, des maraudes supplémentaires ont lieu uniquement quand la température de nuit le week-end est inférieure ou égale à -5°.

Comme l'an dernier, une partie de la subvention exceptionnelle est allouée à l'engagement de travailleurs supplémentaires (un ETP et un 4/5^{ème} temps) pour renforcer l'accueil à l'abri de nuit et assurer l'organisation et le dédoublement vers la caserne.

L'accueil de jour et de soirée est assuré par différents partenaires comme la Saint-Vincent de Paul (en semaine) et «Une Main Tendue» (le week-end lorsque les températures de journée sont < 0° ressenti) pour l'accueil de soirée, ou encore le Resto du Cœur, les Sauvèrdias et Li Vi Clotchî pour l'accueil en journée (ces deux partenaires sont également ouverts le week-end). D'autres services mettent à disposition un local chauffé en guise de chauffoir (Croix-Rouge, Centre de Service Social, l'Echange ou encore l'asbl Phénix).

Lors de l'évaluation du Plan Hiver précédent, le constat a été fait que certains usagers, n'ayant plus les ressources suffisantes (définitivement ou temporairement), ne parvenaient pas/plus à s'inscrire dans un parcours de réinsertion « traditionnel ». Pour ces personnes, les travailleurs avaient parfois le sentiment d'être dans une impasse.

La Coordination générale et ses partenaires développent actuellement une **procédure de prise en charge concertée en réseau pour ces usagers « fragiles »**.

B. POUR LE PUBLIC MAL CHAUFFÉ

Cette année non plus, aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée. En cas de demande à ce niveau, les personnes sont orientées vers les services qui ont signalé

| | |
|--|---|
| <p>de ces poêles étant bien souvent les mêmes, selon le constat de notre partenaire Ville, l'alternative a été proposée de les diriger vers le CPAS pour obtenir une aide plus durable.</p> <p>C. DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES</p> <p>⇒ Un stock de matériel hivernal, composé d'articles fournis par le Ministère de la Défense, de dons et d'articles achetés par le Relais social pour compléter l'offre en fonction des besoins recensés, était entreposé à l'Equipe de Soutien Technique de la Ville et mis à disposition des partenaires. Six petits stocks d'urgence étaient mis à disposition des partenaires les plus susceptibles d'avoir à faire face à un besoin urgent de vêtements ou de couvertures : l'abri de nuit, le Dispositif d'Urgence Sociale, les Travailleurs Sociaux de Proximité, le Relais santé et le Centre de Service Social (au vu de sa mitoyenneté avec « Li P'tite Buwèye »). Un stock était également disponible, comme l'an dernier, chez G.A.U. (Groupement des Acteurs Urbains, qui a en charge la Gestion du Centre-Ville) pour les Equipes Mobiles de Rue en cas de nécessité.</p> <p>⇒ Le folder Plan Hiver a été largement diffusé aux partenaires du Plan Hiver, au secteur associatif namurois et aux intervenants de la santé. Cette brochure était également accessible sur les sites du Relais social, du CPAS et de la Ville de Namur.</p> | <p>leur besoin en mazout et matériel de chauffage et qui pourront dès lors les aider en cas de dons.</p> <p>C. DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES</p> <p>⇒ Les mêmes dispositions que l'an dernier ont été mises en place concernant le stock de matériel hivernal.</p> <p>⇒ Une brochure reprenant les dispositions hivernales a été actualisée, imprimée et distribuée largement tant au réseau de professionnels qu'aux personnes en rue.</p> |
|--|---|

Objectif opérationnel 1.1.5. Initier, avec l'aide du réseau, des actions ciblées en fonction des besoins et contraintes rencontrés sur le territoire.

| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p><u>En ce qui concerne les usagers :</u> Le <u>Plan Hiver</u> a ciblé les besoins prioritaires suivants :</p> <p>⇒ Le besoin d'être <u>hébergé</u> dans un endroit chaud couvert via la mise en place de dispositions particulières pour assurer un accueil inconditionnel à l'abri de nuit et la mise à disposition de la caserne de Jambes ;</p> <p>⇒ Le besoin de <u>s'abriter au chaud</u> pendant la journée et la soirée couvert via les multiples lieux d'accueil existants et l'élargissement des heures d'ouverture de certains services ;</p> <p>⇒ Le besoin de <u>se vêtir chaudement</u> couvert via le stock de vêtements mis à disposition des partenaires à l'Equipe de Soutien Technique de la Ville de Namur.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p><u>En ce qui concerne les usagers :</u> Comme l'an dernier, le <u>Plan Hiver</u> cible les besoins prioritaires suivants : être hébergé et protégé du froid via les accueils de nuit et de jour mais aussi la distribution de matériel chaud et adapté pour ceux qui ne veulent pas franchir la porte des institutions.</p> |

| | |
|---|---|
| <p><u>En ce qui concerne les besoins et les contraintes des professionnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le besoin de maintenir à l'abri de nuit un travail qualitatif identique malgré l'afflux de demandes. Il en allait de même pour le travail social d'amorce assuré en temps normal par le Dispositif d'Urgence Sociale lorsqu'il est présent à l'ouverture des portes de l'abri de nuit. ⇒ Le besoin de sécurité : l'ensemble des travailleurs du réseau, s'investissant dans l'aide aux personnes en situation de grande précarité, manifestaient leur besoin de sécurité au vu de l'augmentation des faits de violence en période hivernale tout particulièrement. ⇒ Besoin de se former à la diversité : les travailleurs ne se sentaient pas toujours outillés pour pouvoir discerner les comportements liés à la culture de ceux qui liés à un trouble de santé mentale, par exemple, ou encore pour gérer les pressions de personnes de confession musulmane, se montrant revendicatrices dans les restaurants sociaux, etc. | <p><u>En ce qui concerne les besoins et les contraintes des professionnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le besoin d'une gestion efficace des dons : lors du plan hiver 2011-2012, de nombreux services ainsi que la Coordination générale se sont vus assiégés par les offres de dons et les demandes d'aide suite notamment à l'opération lancée par la RTBF. Dans ce contexte, une procédure de gestion des dons a été mise au point (document préalablement rempli par tous les partenaires qui signalent leurs besoins réels, mise en ligne du document sur le site du Relais social, procédure collaborative établie entre les relais sociaux et la Wallonie). ⇒ Le besoin de pouvoir maintenir un accueil et un travail social de qualité : grâce à la subvention exceptionnelle, des renforts de personnel sont assurés dans certaines structures comme l'abri de nuit (un ETP et un 4/5^{ème} temps supplémentaires) et le Relais santé (un ETP supplémentaire) qui assure les maraudes de week-end. ⇒ Le besoin de pouvoir renforcer les collaborations dans le cadre de la prise en charge d'usagers très précarisés et « fragiles » : projet qui sera développé en 2013 ⇒ Concernant le besoin de sécurité mis en avant l'an dernier, signalons que les professionnels ont eu la possibilité de prendre part à une formation à la gestion de la violence organisée par la Coordination générale du RSUN. Il semble que, malgré les outils apportés, cette problématique reste difficile pour les professionnels. La grande difficulté réside dans le fait que certaines tensions et faits de violence naissent parfois d'un sentiment de « dû » chez les bénéficiaires : le plan hiver offre des services « supplémentaires » aux personnes qui en arrivent parfois à considérer que les professionnels se doivent de les satisfaire coûte que coûte. Ce type de situation est particulièrement difficile à gérer pour les travailleurs. |
| Objectif opérationnel 1.1.6. Evaluer à intervalles réguliers le dispositif et l'adapter si nécessaire. | |
| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
| <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Trois réunions d'évaluation ont été réalisées en 2012 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le 12.01.2012 : réunion d'évaluation à mi-parcours suivie d'un premier rapport envoyé à la tutelle. ⇒ Le 26.03.2012 : réunion de pré-évaluation finale. Cette réunion a permis de faire un premier point au niveau qualitatif. ⇒ Le 23.04.2012 : réunion d'évaluation finale et propositions d'aménagements. Certains | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>En 2013, deux réunions d'évaluation sont prévues :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le 24.01.2013 : réunion d'évaluation à mi-parcours. ⇒ Le 15.04.2013 : réunion d'évaluation finale et propositions d'aménagements. <p>Par ailleurs, dans le cadre de ce plan hiver, une évaluation comprenant un volet qualitatif et un volet quantitatif est envoyée chaque fin de mois à la tutelle. Des contacts fréquents sont pris avec les partenaires et la</p> |

| | |
|---|--|
| <p>partenaires se sentant parfois mis à mal, voire discrédités dans leur travail social par certaines directives propres au Plan Hiver (don de matériel, levée des restrictions de l'abri de nuit, ...), lors de cette réunion, la Coordination générale a, entre autres, travaillé avec eux sur un Plan Hiver « idéal », qui repartirait des leurs attentes.</p> | <p>Coordination a un regard régulier sur la fréquentation des services.</p> <p>Enfin, cette année, la Coordination générale s'est rendue chez certains partenaires (Resto du Cœur, Li P'tite Buwèye, Saint Vincent de Paul, abri de nuit) afin d'avoir un contact plus direct avec les travailleurs et mieux comprendre leurs difficultés. Ces visites ont également permis la rencontre et l'échange avec des usagers du réseau.</p> <p><u>Piste pour 2013-2014</u> ⇒ Poursuivre les visites institutionnelles.</p> |
|---|--|

Objectif opérationnel 1.1.7. Recueillir des statistiques précises de fréquentation du dispositif sur base du modèle de rapport d'évaluation transmis par la DGO5.

| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
|---|--|
| <p>Objectif partiellement atteint</p> <p>La récolte de données posait encore beaucoup de questions et restait un sujet à travailler avec les partenaires.</p> <p>Tandis que les données de fréquentation et d'utilisation de service pouvaient plus aisément être fournies, les données sur les personnes étaient bien moins accessibles (question de l'anonymat). Par ailleurs, il était difficile pour les professionnels de composer avec l'affluence des demandes. La question du secret professionnel partagé restait également au cœur des débats, cette difficulté étant encore plus présente dans les services en lien avec la santé (santé en général, suivi des personnes toxicodépendantes).</p> <p>En outre, pour les initiatives plus nouvelles ou plus spécifiques, recueillir des informations chiffrées n'était pas quelque chose de systématique.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>De manière générale, la récolte de donnée reste encore difficile à gérer pour certains partenaires qui peuvent avoir du mal à concilier travail social et administratif et ce, tout particulièrement durant la période hivernale.</p> <p>Cette année, les données demandées ont été transmises aux partenaires bien avant le début du Plan Hiver (tableaux nominatifs pour les différentes structures) et un suivi renforcé a été réalisé afin, notamment, de répondre aux demandes de la tutelle à ce sujet.</p> <p>⇒ Evaluations mensuelles : un rapport mensuel comprenant un volet quantitatif et un volet qualitatif est rédigé et envoyé à la DGO5 chaque fin de mois. Après un moment d'adaptation, les partenaires impliqués transmettent leurs données en temps et en heure. Ce fonctionnement permet un contact plus régulier et une vue plus continue du travail et d'éventuelles difficultés rencontrées.</p> <p>⇒ Demands ponctuelles : la Coordination générale fait en sorte de répondre aux demandes ponctuelles. Cet aspect est facilité par la récolte de données mensuelle qui permet d'avoir régulièrement des informations pour répondre aux interpellations.</p> <p>⇒ Une évaluation intermédiaire quantitative et qualitative : cette dernière sera facilitée par la transmission mensuelle des données et se basera sur les informations recueillies lors de la réunion d'évaluation à mi-parcours qui aura lieu le 24 janvier 2013.</p> <p>⇒ Une évaluation finale : celle-ci sera facilitée par la transmission mensuelle des données et se basera sur les informations recueillies lors de la réunion d'évaluation finale qui aura lieu le 15 avril 2013.</p> <p><i>Remarque</i> : les données demandées dans le cadre des rapports mensuels sont des données d'utilisation de service, relativement aisées pour les travailleurs à</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>récolter. Par contre, les données concernant le public fréquentant les structures (données de profil) restent très difficiles à obtenir. Les données récoltées à ce niveau sont des données qui portent sur l'année entière et non sur la période hivernale. Elles sont recueillies dans le cadre de la récolte de données harmonisée en collaboration avec l'IWEPS, la DGO5 et les Relais sociaux (voir chapitre 3, page 111).</p> <p><u>Piste pour 2013-2013</u> ⇒ Essayer de récolter des informations de profil pour la période hivernale uniquement. Ces données permettront d'investiguer sur le public fréquentant les structures en hiver afin de voir si celui-ci est le même que celui présent annuellement ou pas et dans ce cas, de connaître ses caractéristiques afin d'adapter le dispositif en conséquence.</p> |
| 1.2. Assurer le rôle de facilitateur de contacts : | |
| Objectif opérationnel 1.2.1. Entretenir le travail du réseau, par exemple, en réunissant les partenaires régulièrement en vue de trouver des pistes de solution aux éventuels problèmes et questions. | |
| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
| Objectif atteint | Objectif atteint Voir points 1.1.1, 1.1.6. et le point suivant 1.2.2. |
| Objectif opérationnel 1.2.2. Entretenir un rôle « pilote » en veillant à la bonne communication, entre partenaires du réseau, dans la prise en charge des personnes en difficulté sociale et/ou sans-abri. | |
| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
| <p>Objectif atteint La Coordination générale a veillé à entretenir ce rôle « pilote » en :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Réunissant les partenaires régulièrement en vue de trouver des pistes de solutions aux éventuels problèmes et questions. ⇒ Envoyant de façon bihebdomadaire des informations relatives aux températures ressenties, aux présences en rue et levée ou non des restrictions d'accès à l'abri de nuit. ⇒ Informant le réseau en cas de fermeture de l'un des services : ce point était à améliorer. Des fermetures « réactionnelles » (en général après des phénomènes de violence ou de vol) ont eu lieu et dans ces cas-là, les partenaires n'ont pas forcément le réflexe de prévenir la Coordination pour que l'information soit diffusée. Il s'agissait s'associations fonctionnant uniquement ou essentiellement avec des volontaires. | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>La Coordination générale veille à entretenir ce rôle « pilote » via :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ L'organisation de réunions partenariales de préparation et d'évaluation tout au long du Plan Hiver (voir point 1.1.1). ⇒ La présence des membres de la Coordination dans certaines institutions partenaires clés (voir point 1.1.6.). ⇒ Des contacts presque quotidiens avec les Equipes Mobiles de Rue. ⇒ La diffusion bihebdomadaire des températures ressenties et des dispositions mises en place (abri de nuit, travail de rue, ouvertures de week-end). ⇒ La mise à jour d'une liste de personnes de contact pour les services impliqués dans le Plan Hiver, tout particulièrement pour les structures fonctionnant avec des volontaires. ⇒ L'information au réseau en cas de fermeture de l'un des services : en début de Plan Hiver, l'importance de prévenir la Coordination générale dans ces cas particuliers a été rappelée aux partenaires. |

Objectif opérationnel 1.2.3. Répondre, dans la mesure des moyens disponibles, aux demandes de formations et/ou informations des acteurs de terrain et notamment, des travailleurs sociaux, sur des problèmes spécifiques rencontrés dans le cadre de la période hivernale, éventuellement par le biais de structures extérieures.

| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
|-----------------------------|--|
| / | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>⇒ Plusieurs partenaires ont souligné à la fin de l'hiver dernier l'intérêt de pouvoir suivre une formation à la diversité et l'inter culturalité. Plusieurs contacts ont été pris par la Coordination générale afin de pouvoir proposer aux travailleurs un module de formation adapté à leurs besoins. Dans l'attente d'un programme « sur mesure », des propositions de formations mises en place par notre partenaire, le CAI, sont transférées au réseau dès que possible.</p> <p>⇒ A la sortie du Plan Hiver 2011-2012, les partenaires étaient interpellés par l'existence d'un décalage entre les conditions d'accueil et d'hébergement proposées et les caractéristiques du public grandement précarisé. Par ailleurs, bon nombre d'usagers à la fin du Plan Hiver se retrouvaient à la rue, leur quota de nuit à l'abri de nuit étant assez rapidement épuisé. Parmi celles-ci, certaines pouvaient être qualifiées de « fragiles » et n'avaient pas/plus les ressources suffisantes pour s'insérer dans un parcours d'insertion traditionnel. Les partenaires se sont réunis autour de la Coordination générale afin de réfléchir ensemble à la manière la plus appropriée de pouvoir inscrire ces personnes dans un parcours de prise en charge spécifique. Ce travail est actuellement en cours et s'est discuté entre autres au cours des réunions Plan Hiver.</p> |

Objectif opérationnel 1.2.4. Assurer une permanence, un point de contact entre tous les acteurs du réseau.

| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>La Coordination générale a veillé à ce qu'au moins un membre de l'équipe soit disponible pour répondre aux questions concernant le Plan Hiver.</p> <p>Pour toute situation d'urgence sociale, le numéro du DUS est communiqué, ce dernier étant appelable 24h/24 et 7j/7.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Cf. 2011-2012.</p> |

Objectif opérationnel 1.2.5. Organiser des synergies avec le Relais santé.

| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Cette année, le Relais santé a vu son équipe renforcée par un travailleur social à temps plein pour la</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Comme l'an dernier, la subvention exceptionnelle a permis l'engagement d'un travailleur supplémentaire à</p> |

| | |
|--|---|
| <p>durée du Plan Hiver. Bien que n'ayant pas de formation dans le domaine des soins, cette personne a apporté un soutien précieux à l'équipe, notamment dans l'organisation et la participation aux maraudes, en semaine mais aussi le week-end. Elle a par ailleurs assuré la gestion du stock hiver au sein du Relais santé, ce qui prend un temps considérable.</p> | <p>temps plein pour renforcer l'équipe du Relais santé. Bien que n'ayant pas de formation dans le domaine des soins (psychologue avec expérience de terrain dans le domaine du sans-abrisme), cette personne est un soutien précieux pour l'équipe : participation aux maraudes de semaine et de week-end, participation aux permanences au sein des locaux du Relais santé et chez les partenaires, organisation d'une permanence supplémentaire chez un partenaire socio sanitaire (Li P'tite Buwèye), gestion du stock de matériel du Relais santé.</p> <p><u><i>Piste pour 2013-2014</i></u> ⇒ Engager à nouveau un renfort à temps plein pour le Relais santé, qui s'investira particulièrement dans les maraudes hivernales et la gestion du matériel, aspect très énergivore.</p> |
|--|---|

Objectif opérationnel 1.2.6. Entretien des contacts avec les autres relais sociaux afin d'aborder les problèmes liés notamment à l'errance, le renvoi ou la migration des sans-abri d'une ville à l'autre.

| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Les informations relatives au Plan Hiver ont été transmises aux autres Relais sociaux. Les réunions « Cocorel » sont l'occasion pour les Coordinateurs généraux des Relais sociaux de se rencontrer et d'échanger sur certaines thématiques dont le Plan Hiver. Enfin, il arrive que la Wallonie sollicite les différents relais sur des aspects spécifiques aux Plans Grands Froids, ce qui permet d'être informés des réalités vécues par nos homologues des autres villes.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Cf. 2011-2012.</p> |

Objectif opérationnel 1.2.7. Accentuer la collaboration « inter-Relais » en établissant une procédure de prise en charge des personnes errantes notamment en cas de surcharge du dispositif.

| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
|-----------------------------|---|
| | <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>Une telle procédure est en cours d'élaboration. Les réunions « Cocorel » sont l'occasion de partager certaines observations et de clarifier la procédure de collaboration avec les autres Relais sociaux.</p> |

Objectif opérationnel 1.2.8. Mettre au point une procédure commune aux Relais sociaux pour la gestion des dons et la prise en charge des aides et dons reçus.

| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
|-----------------------------|---|
| | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Une procédure a été mise en place en collaboration avec les Relais sociaux et la DGO5. Chaque Relais a rempli une liste des besoins réels de ses partenaires avec les personnes contact par service. Ces listes peuvent être mises à jour lorsque cela est nécessaire. A Namur, ces</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>informations ont été mises en ligne sur le site du Relais social. Les appelants peuvent ainsi être orientés vers cette page.</p> <p>En cas d'opération particulière, telle que l'opération lancée par la RTBF en 2011-2012, ces listes seront hébergées sur le site de la Wallonie. Un document global à destination du <i>call center</i> a été réalisé par chaque Relais.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 1.2.9. Etablir ou renforcer les contacts et collaborations avec les autorités locales de l'arrondissement administratif et ce, notamment en vertu de l'art 28§1er alinéa 4 de la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976.</p> | |
| <p>Evaluation finale 2011-2012</p> | <p>Evaluation intermédiaire 2012-2013</p> |
| <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Les contacts et collaborations avec les autorités locales de la commune s'intègrent pleinement au Plan Hiver tel que mis en place à Namur.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Cf. 2011-2012.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 1.2.10. Etablir ou renforcer les contacts et collaborations avec l'armée et la protection civile.</p> | |
| <p>Evaluation finale 2011-2012</p> | <p>Evaluation intermédiaire 2012-2013</p> |
| <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>La Ville de Namur s'enquiert chaque année de la mise à disposition de la caserne du Génie de Jambes auprès des autorités militaires provinciales. De la sorte, de décembre à fin mars, un dédoublement de l'abri de nuit est possible en cas de nécessité.</p> <p>De plus, la Défense fournit, dans la mesure de ses moyens, un stock de matériel qui est mis à disposition du réseau via une collaboration avec l'Equipe de Soutien Technique de la Ville de Namur.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Cf. 2011-2012.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 1.2.11. Etablir ou renforcer les contacts avec la SNCB.</p> | |
| <p>Evaluation finale 2011-2012</p> | <p>Evaluation intermédiaire 2012-2013</p> |
| <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>Un contact avait été pris avant le début du Plan Hiver avec l'interlocutrice de la SNCB afin de solliciter une certaine souplesse et davantage de tolérance vis-à-vis du public sans-abri qui fréquente les lieux pendant les périodes de grand froid et éventuellement envisager l'accès à la gare, y compris entre minuit et 4h du matin. Ces rencontres n'ont malheureusement pas été poursuivies faute de temps.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>⇒ Une réunion a été réalisée préalablement au Plan hiver entre les Equipes Mobiles de Rue et les équipes de nettoyage et Sécurail de la SNCB Namur. Elle a permis de favoriser l'interconnaissance entre les services et d'expliquer les actions mises en place pour l'aide aux personnes précarisées à Namur.</p> <p>⇒ Un projet de sensibilisation à la problématique du sans-abrisme à destination des agents Sécurail en collaboration avec les Relais sociaux est en cours d'organisation.</p> <p>⇒ Les informations relatives au Plan Hiver ainsi que des dépliants ont été transmis à la SNCB.</p> |

Objectif général 2. Assurer une prise en charge accrue des personnes défavorisées pendant la période de grands froids

Objectif opérationnel 2.1. Organiser le dispositif hivernal entre le 1^{er} novembre et le 31 mars obligatoirement avec une période de vigilance accentuée durant les périodes de grands froids potentiels.

| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
|---|--|
| Oui | Oui |
| La procédure de déclenchement des mesures particulières a été bien clarifiée par rapport à l'année précédente. Cependant, il reste encore une petite zone de « flou » qu'il sera nécessaire de clarifier, notamment en cas d'alerte orange (Cf. supra). | La procédure de déclenchement des dispositions hivernales a été renégociée et clarifiée afin de permettre la plus grande cohérence possible dans le réseau (Cf. supra). Les horaires d'ouverture des services ont été aménagés et élargis dans certains cas afin de permettre une prise en charge la plus importante possible durant le plan hiver. Une intensification du travail de rue est mise en place. Certaines équipes sont renforcées par des travailleurs supplémentaires. Les périodes de fermeture éventuelles des services ont été recensées et sont consignées dans le dépliant. |

Objectif opérationnel 2.2. Assurer une prise en charge pendant les fêtes de fin d'année et les congés des services et/ou opérateurs.

| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
|--|------------------------------------|
| Objectif atteint | Oui |
| <p>⇒ Les périodes de fermeture des services partenaires ont été recensées par la Coordination du RSUN et une attention particulière a été accordée afin qu'au moins un lieu d'accueil de jour, un accueil de soirée et un accueil de nuit soit assuré 7j/7. L'activation de maraudes supplémentaires était également prévue.</p> <p>⇒ La coordination générale du Relais social a compilé les actions menées par les services pendant les fêtes de fin d'année (repas et/ou distribution de colis) dans un petit feuillet qui a été largement diffusé au réseau.</p> | Cf. 2011-2012. |

Objectif général 3. Optimiser l'accueil des bénéficiaires en assurant un accueil continu tout au long de la journée.

Objectif opérationnel 3.1. Mettre en place et/ou maintenir un travail de rue spécifique avec l'aide du réseau. Ces maraudes ont pour objectif d'établir un contact avec les personnes vivant dans la rue et servent de premier relais vers le dispositif.

| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
|--|---|
| Objectif atteint | Objectif atteint |
| Après une réflexion partenariale sur le sujet, les maraudes hivernales ont été intégrées au travail des Equipes Mobiles de Rue, qui, en période hivernale, ont renforcé leurs présences en rue au besoin et ont distribué du matériel lorsque c'était nécessaire. Force fut de constater que les maraudes de week-end | Comme l'an dernier, les maraudes de semaine sont intégrées au travail quotidien et annuel des Equipes Mobiles de Rue. Les maraudes supplémentaires de week-end sont toujours assurées par le Relais santé mais cette année une collaboration plus étroite a lieu avec le DUS qui est |

| | |
|---|--|
| <p>ont été essentiellement assurées par le Relais santé (en collaboration avec le DUS lorsque cela s'avérait nécessaire). Bien que cela ait été possible grâce à l'engagement d'un travailleur supplémentaire à temps plein, assurer ces maraudes de week-end s'est révélé particulièrement lourd à porter pour l'équipe.</p> | <p>présent pour chacune des maraudes de WE. Sur base des constats faits l'an passé, ces maraudes ont été adaptées : maraudes ciblées vers des usagers plus fragiles, recours au véhicule du DUS permettant de couvrir une zone géographique plus importante et de transporter du matériel plus lourd (comme des couvertures) pour les personnes refusant de se rendre à l'abri de nuit, maraudes de soirée afin d'optimiser le lien avec l'abri de nuit, lien encore renforcé par la présence du DUS qui est également présent lors de l'accueil à l'abri de nuit.</p> <p>Cette collaboration est extrêmement positive et fonctionne très bien sur le terrain.</p> |
|---|--|

Objectif opérationnel 3.2. Organiser un dispositif d'accueil 24h/24 : un accueil de jour, un accueil de soirée et un accueil de nuit.

| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Dès la mise en place du Relais social urbain namurois, couvrir toutes les heures du jour et de la nuit pour réduire les risques liés au froid a été une priorité.</p> <p>⇒ L'accueil de jour et de soirée : Après une nuit passée à l'abri de nuit, la personne peut bénéficier d'un accueil assorti d'un petit déjeuner complet au Resto du Cœur. Elle peut ensuite, après quelques démarches d'insertion, se restaurer à midi dans un restaurant social, bénéficier d'une douche à Li P'tite Buwèye, par exemple, avant de regagner la Saint-Vincent de Paul qui prévoit un souper dans un lieu chauffé jusqu'à l'ouverture de l'abri de nuit. Les week-ends sont couverts par les Sauverdias, Li Vi Clotchî et la Saint-Vincent de Paul.</p> <p>⇒ L'accueil de nuit : le Relais social a subventionné l'engagement d'un éducateur supplémentaire afin d'assurer le dédoublement de l'abri de nuit vers la Caserne de Jambes.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>⇒ L'accueil de jour et de soirée : En semaine : Dès 7h, les usagers sont accueillis au Resto du Cœur pour un petit déjeuner ou aux Sauverdias. La journée, ils peuvent se restaurer dans ces deux mêmes lieux et peuvent être accueillis chez différents partenaires mettant à leur disposition une salle chauffée (Centre de Service Social, Asbl Phénix, Li P'tite Buwèye, Croix-Rouge, Echange, Li Vi Clotchi, Les Sœurs de la Charité). De 16h30 à 21h, en semaine, la Saint Vincent de Paul ouvre ses portes tandis que cet accueil de soirée est assuré par l'asbl « Une Main Tendue » dans les locaux de la Saint Vincent en cas de grands froids (si température diurne < 0°) le week-end.</p> <p>⇒ L'accueil de nuit : Il est assuré à l'abri de nuit de 21h à 21h30 jusque 7h30. La capacité d'accueil cette année est portée à 33 places dont 1 lit exclusivement PMR avec un dédoublement possible vers la caserne de Jambes du 1^{er} décembre au 31 mars lorsque cela est nécessaire. Cette année, l'engagement de personnel supplémentaire a été possible grâce à la subvention exceptionnelle.</p> |

| Objectif opérationnel 3.3. Adapter des dispositifs existants afin de prendre en charge les demandes supplémentaires durant la période hivernale | |
|--|--|
| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
| <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Des subventions annuelles sont attribuées aux partenaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ <u>Resto du Cœur</u> : subventionnement d'un responsable buffet petits déjeuners au Resto du Cœur ; ⇒ <u>Saint Vincent de Paul</u> : subventionnement d'une personne chargée de l'accueil en soirée et d'une éducatrice. <p>Des subventions spécifiques au Plan Hiver sont allouées aux partenaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ <u>Saint Vincent de Paul – Une Main Tendue</u> : subventionnement permettant de couvrir les charges liées à l'ouverture supplémentaire de weekend pendant le Plan Hiver. ⇒ <u>Relais santé</u> : subventionnement permettant l'engagement de personnel supplémentaire pour participer aux permanences, aux maraudes et gérer le stock de matériel essentiellement. ⇒ <u>Hébergement d'urgence</u> : subventionnement permettant l'engagement de personnel supplémentaire afin d'assurer l'accueil et le dédoublement vers le dispositif supplétif. ⇒ <u>Li P'tite Buwève</u> : subventionnement permettant l'ouverture d'un jour supplémentaire par semaine. | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Cf. 2011-2012.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 3.4. Assurer un accueil totalement inconditionnel c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Optimaliser les horaires d'ouverture des dispositifs d'accueil de jour et de soirée en vue d'assurer une continuité et une prise en charge permanente ; ⇒ Veiller à adapter les conditions d'accès à la structure d'accueil lors du plan grand froid ; ⇒ Lever tous les quotas. <p>Les seules deux exceptions admises à ce principe sont le manque de place ou le risque avéré pour l'intégrité des personnes présentes.</p> | |
| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
| <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>Les horaires d'ouverture des dispositifs de jour et de nuit ont été homogénéisés et élargis en fonction des besoins.</p> <p>Une procédure prévoyant une certaine souplesse est déterminée en cas de grands froids : certains services ouvrent leur salle d'attente à titre de chauffoir, l'abri de nuit prévoit, sous certaines conditions, la levée des restrictions (quotas et tirage au sort) et des maraudes supplémentaires sont déclenchées sous certaines conditions.</p> <p>MAIS... la période de levée « systématique » des restrictions, malgré tout sous réserve des places disponibles, n'a eu lieu que durant 2 mois, décembre</p> | <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>Les horaires des institutions impliquées dans l'accueil de jour et de soirée ont été recensés et des dispositions ont été prises afin qu'ils soient élargis si nécessaire (ouverture de la Saint Vincent de Paul – « Une Main Tendue » les samedis et dimanches en soirée quand les températures ressenties de journée $\leq 0^\circ$). Certains services mettent à disposition des usagers une salle chauffée en journée (chauffoirs).</p> <p>Dans le cadre de l'hébergement d'urgence, les restrictions (quota et tirage au sort) sont levées automatiquement (sous réserve des places disponibles) en décembre, janvier et février. Pour les mois de novembre et mars, un système d'alerte à deux</p> |

| | |
|--|---|
| <p>et janvier, considérés comme les plus froids. Or, dans les faits, il s'est avéré que les réels grands froids ont été enregistrés au début du mois de février.</p> | <p>couleurs est utilisé pour déterminer la levée ou l'application des restrictions à l'abri de nuit (Cf. Supra).</p> |
| <p>Objectif opérationnel 3.5. Prévoir un dispositif supplétif ou dormant en cas d'absolue nécessité ou de saturation du dispositif et ce, en collaboration et dans le respect des compétences des autorités locales.</p> | |
| <p>Evaluation finale 2011-2012</p> | <p>Evaluation intermédiaire 2012-2013</p> |
| <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>L'abri de nuit de Namur disposait de 14 places. En période hivernale, 6 places supplétives étaient ajoutées de novembre à fin février.</p> <p>Grâce à la collaboration de la Défense, un dédoublement de l'abri de nuit vers la Caserne de Jambes a été réalisé de décembre à fin mars.</p> <p>Un éducateur supplémentaire a été engagé via la subvention hivernale pour permettre entre autre d'assurer ce dédoublement.</p> <p>Malgré cela, le dispositif s'est vu saturé par un afflux massif de personnes pendant cette période hivernale. Par ailleurs, les travailleurs sociaux ont éprouvé beaucoup de difficultés à maintenir la qualité de l'accueil et assurer des entretiens sociaux, faute de temps et de personnel.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Cette année, le nouvel abri de nuit a porté la capacité d'accueil à 33 places dont 1 lit exclusivement réservé aux personnes à mobilité réduite.</p> <p>Grâce à la collaboration de la Défense, un dédoublement de l'abri de nuit vers la Caserne de Jambes a été réalisé de décembre à fin mars (+30 places).</p> <p>Deux éducateurs supplémentaires (un ETP et un 4/5^{ème} temps) ont été engagés via la subvention hivernale pour permettre entre autre d'assurer l'accueil et le dédoublement vers le dispositif supplétif.</p> <p>Cette année, le dispositif n'a pas encore été saturé. Cependant, force est de constater que malgré le renfort de personnel, gérer l'organisation au sein de l'abri de nuit ainsi que le dédoublement est particulièrement difficile pour les éducateurs. L'aspect relationnel et social sont encore trop souvent délaissés pour l'aspect organisationnel et logistique.</p> <p><u>Piste pour 2013-2014</u> ⇒ Réfléchir, en collaboration avec le Service de Cohésion Sociale, à une manière d'optimiser l'aspect relationnel et social et soulager davantage les éducateurs dans l'aspect organisationnel et logistique.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 3.6. Dans la mesure du possible, assurer un transport gratuit des bénéficiaires DEPUIS et VERS les différents lieux d'accueil lorsque ceux-ci sont éloignés les uns des autres.</p> | |
| <p>Evaluation finale 2011-2012</p> | <p>Evaluation intermédiaire 2012-2013</p> |
| <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>Le transport VERS la caserne était assuré par le DUS et l'éducateur qui passait la nuit à l'abri de nuit avec les Vivaro de la Ville. Les usagers devaient revenir le matin par leurs propres moyens.</p> <p>Selon le Service de Cohésion sociale, seules les personnes aptes à revenir par leurs propres moyens étaient hébergées à la caserne. Pour celles qui avaient besoin d'un ticket de transport, le DUS disposait de tickets « libre-service » qu'il pouvait fournir à la personne le cas échéant.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>Cette année, la Ville de Namur a fait une demande pour obtenir un bus du TEC afin d'assurer le transport des usagers en cas de dédoublement vers la caserne mais celle-ci n'a pas trouvé de retour positif.</p> <p>Dans ce contexte, le transport VERS la caserne est assuré comme l'an dernier par le DUS et l'éducateur qui passe la nuit à l'abri de nuit grâce aux Vivaro de la Ville. Les usagers doivent revenir le matin par leurs propres moyens.</p> |

Objectif opérationnel 3.7. S'assurer avec les partenaires qu'un suivi social est initié pour les bénéficiaires qui le souhaitent et rechercher davantage, avec les associations privées et les services publics, un appui ou de nouvelles pistes de réinsertion dans le logement.

Tenter d'identifier les primo arrivants des personnes « récurrentes » et amorcer un suivi adapté avec ces derniers.

| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Les partenaires ont fait en sorte de maintenir un travail social de qualité, tout en composant avec les périodes d'affluence du public.</p> <p>Une difficulté importante a résidé dans la transition entre la période hivernale et le retour aux conditions « habituelles ». Il s'agit en effet d'une période génératrice de tensions : les températures restent parfois rudes et les dispositions particulières ne sont plus d'application. Les personnes se sont habituées à une offre « plus souple », à un accès facilité à certaines institutions ou certaines aides et revendiquent la poursuite de ces mesures.</p> <p>Il est apparu que la fin du Plan Hiver véhiculait des appréhensions tant pour les usagers que pour les professionnels.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Tout au long de l'année, les partenaires veillent à mettre en place un travail social de qualité dans les meilleures conditions possibles. Afin de permettre le maintien de cette qualité, un renfort de personnel est assuré dans certaines structures (abri de nuit et Relais santé).</p> <p>L'expérience nous a montré que les grands froids de l'hiver peuvent, dans certains cas, être une sorte de déclencheur pour les usagers en rue et les pousser à s'investir et se mobiliser davantage pour se sortir de la rue et se réinsérer.</p> <p>De nombreux partenaires du Relais social sont déjà impliqués dans l'aide à l'hébergement et au logement (le CPAS avec le service « Action logement », le service post-hébergement, le Rocher, etc.).</p> |

Objectif général 4. Permettre à toute personne de bénéficier des commodités de base.

Objectif opérationnel 4.1. Organiser un accueil avec une boisson chaude et/ou un repas (éventuellement payant).

| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
|--|--|
| <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Trois restaurants sociaux (Saint-Vincent de Paul, Resto du Cœur, les Sauvèrdias) ouverts sur le territoire namurois ont permis d'assurer ce service. ⇒ Des lieux d'accueil comme Li Vî Clotchî et Les Sœurs de la Charité étaient également disponibles. ⇒ Certains services tels que le Centre de Service Social, l'asbl Phénix, la Croix-Rouge, l'Echange ou encore le Relais santé ont proposé un lieu chauffé en journée avec distribution de boissons chaudes pour certains. ⇒ Des initiatives privées ponctuelles se sont mises en place. <p>En 2011-2012, tous les services ont constaté une nette augmentation du nombre de personnes accueillies. Tant et si bien qu'ils arrivaient parfois à être saturés.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Cf. 2011-2012.</p> <p>Cette année, une augmentation de la fréquentation s'observe au fil des mois et en lien avec la baisse des températures. En effet, ce début de Plan Hiver a été particulièrement clément.</p> |

Objectif opérationnel 4.2. Organiser, dans la mesure des moyens disponibles et des besoins, avec la collaboration des autorités locales et du réseau, la mise à disposition de chauffage, couvertures et vêtements chauds.

| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Suite à l'évaluation et à l'interpellation de la tutelle, la gestion du stock de matériel hivernal avait été revue et améliorée lors du Plan Hiver 2011-2012.</p> <p>Après réflexion, il avait été décidé de conserver la centralisation du matériel dans les locaux de l'Equipe de Soutien Technique du service de Cohésion sociale de la Ville.</p> <p>En parallèle, des stocks d'appoint avaient été réalisés dans certains services plus susceptibles de devoir faire face à un besoin urgent de matériel. Ces services étaient :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le Relais santé ; ▪ Le Centre de Service Social (en raison de sa proximité avec Li P'tite Buwèye qui ne dispose pas d'un espace suffisant pour ranger le stock) ; ▪ Les Equipes Mobiles de Rue (stock chez G.A.U) ; ▪ Les Travailleurs Sociaux de Proximité ; ▪ Le Dispositif d'Urgence Sociale ; ▪ L'abri de nuit. <p>Les trois derniers stocks étaient directement gérés par le Service de Cohésion sociale, et les trois premiers par la Coordination générale du Relais social.</p> <p>Tous les 15 jours, les partenaires concernés devaient envoyer le détail de ce qui a été écoulé et le stock était réapprovisionné sur base de cet inventaire.</p> <p>Le matériel le plus sollicité concernait essentiellement les gants, bonnets, couvertures, chaussures d'hiver, écharpes et chauffe-mains.</p> <p>Mais ...</p> <p>L'an dernier a vu un afflux de dons de la part des citoyens, particulièrement à la suite de l'opération lancée par la RTBF. La gestion de ces dons s'est révélée extrêmement énergivore (gestion des appels, réception des articles, tri, déplacement de ce matériel dans les locaux de l'Equipe de Soutien Technique, gestion du manque de place pour le stockage, etc.).</p> <p><u>Pistes pour 2012-2013</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Réaliser une liste des articles dont le réseau a besoin dans le cadre du Plan Hiver et diffuser cette liste sur le site du Relais social ; ⇒ Déterminer des périodes horaires pour le dépôt | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>La procédure de l'an dernier a été réutilisée cette année. Cependant, la gestion du matériel se révèle extrêmement chronophage et fastidieuse.</p> <p>Plusieurs points posent question :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ La gestion des dons de particuliers (en continu ou suite à un évènement spécifique) et comment évaluer le matériel devant être commandé en fonction de l'afflux imprévisible et plus ou moins massif de ces dons ; ⇒ La difficulté de concilier l'écoulement parfois très rapide de ce stock et les demandes urgentes des partenaires avec les obligations légales liées à l'achat de matériel ; ⇒ Le réapprovisionnement adéquat des différents stocks d'appoint ; ⇒ La difficulté pour certains partenaires de fournir un inventaire relativement précis du matériel entrant et sortant. <p>Pour toutes ces raisons, la gestion du matériel reste un point en réflexion au sein de la Coordination générale.</p> <p>Dans ce contexte, des rencontres ont lieu avec les partenaires impliqués, notamment la Croix-Rouge, afin de clarifier et de déterminer avec encore davantage de précision les procédures. Celles-ci ont été remises par écrit. Un calendrier a également été mis au point afin de faciliter la gestion de ce stock pour les années à venir.</p> <p>Afin de prévenir d'éventuelles offres de dons, chaque partenaire a spécifié dans un document prévu à cet usage ses besoins réels et les personnes à contacter ainsi que les créneaux horaires pour le faire. Ce document a été mis en ligne sur le site du Relais social. Les personnes appelant peuvent être renvoyées vers ce document.</p> |



| | |
|---|---|
| <p>des dons, à réfléchir en collaboration avec l'Equipe de Soutien Technique. ⇒ Faire appel aux partenaires pour collaborer dans le cadre du tri : Croix-Rouge, volontaires,...</p> | |
| <p>Objectif opérationnel 4.3. Organiser avec l'aide du Relais santé des permanences sanitaires afin de procurer les premiers soins aux personnes qui en ont besoin.</p> | |
| <p>Evaluation finale 2011-2012</p> | <p>Evaluation intermédiaire 2012-2013</p> |
| <p>Objectif atteint Le Relais santé est présent sur le terrain tout au long de l'année et son apport, encore plus précieux en période hivernale, a permis de prévenir et détecter d'éventuelles hypothermies ainsi que toute autre problématique de santé. Outre des maraudes de vigilance en rue et des passages réguliers dans les institutions namuroises, il a assuré des permanences chez plusieurs partenaires comme la St-Vincent de Paul ou le Resto du Cœur.</p> | <p>Objectif atteint Cette année encore, le Relais santé, en plus d'être actif tout au long de l'année grâce à ses nombreuses permanences et ses présences en rue, s'est montré d'une grande aide pour ce plan hiver. Il assure, en plus de certaines maraudes de semaine, les maraudes de week-end en collaboration avec le Dispositif d'Urgence Sociale. Son apport permet notamment de prévenir et de détecter d'éventuelles hypothermies et toute autre problématique de santé. En plus des permanences réalisées chez les partenaires habituels (Saint Vincent de Paul et Resto du Cœur), le Relais santé réalise depuis peu une permanence à l'abri de nuit. Dans le cadre du Plan Hiver, il va également mettre en place une permanence régulière à Li P'tite Buwèye.</p> |

Objectif opérationnel 4.4. Permettre aux personnes, dans la mesure du possible, de bénéficier d'un endroit où prendre une douche.

| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Afin d'augmenter les possibilités pour les personnes de pouvoir prendre une douche, une partie de la subvention exceptionnelle a été affectée au soutien de Li P'tite Buwèye, l'avois social offrant l'accès à un service de douche (seule une des 2 douches est accessible en période de grands froids, la seconde n'étant pas chauffée). Cette structure a ainsi pu ouvrir un jour de plus par semaine durant toute la période hivernale.</p> <p>Ce partenaire avait mis en évidence une véritable explosion de la demande de douches : le service comptabilisait une vingtaine de douches par jour en moyenne. Les volontaires en étaient venus à se questionner sur la possibilité de proposer aux personnes de se doucher une fois sur 2. Cette situation posait alors question, sachant que certains partenaires réalisent un travail de fond avec les personnes pour les réhabituer à se laver régulièrement.</p> <p>Signalons que les Sauvèrdias, dont la vocation première n'est pas d'offrir un espace hygiène, mettaient malgré tout leur salle de bains à disposition, ainsi qu'une machine à laver (4 à 8 douches par jour en moyenne). Ce partenaire constatait également une augmentation des demandes de douches.</p> <p><u>Pistes pour 2012-2013</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Réfléchir à ce phénomène d'augmentation des demandes liées à l'hygiène et amener les partenaires à investiguer les causes : s'agit-il de personnes à la rue ? De personnes qui ont un logement et pas de sanitaires ? ⇒ Voir de quelle manière la deuxième douche de Li P'tite Buwèye pourrait être opérationnelle même en cas de froid important. ⇒ A terme, mener une réflexion sur un lieu central et suffisamment spacieux que pour accueillir un espace « hygiène-santé ». | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Au vu des nombreuses demandes de l'an dernier et de l'importance de ce type de service, cette année encore, une partie de la subvention exceptionnelle a été allouée à l'ouverture d'un jour supplémentaire par semaine à Li P'tite Buwèye.</p> <p>Par ailleurs, cette année, le nouvel abri de nuit dispose de 3 douches accessibles aux usagers en soirée, sachant que maximum 12 douches peuvent être prises par soir. En parallèle, les Sauvèrdias offrent toujours la possibilité aux usagers de prendre un bain et le Relais santé donne accès à une douche dans le cadre de soins infirmiers.</p> <p>De manière générale, il semble que les demandes se répartissent mieux entre les structures. L'abri de nuit semble jouer un rôle positif dans l'accalmie observée au niveau des demandes de douches enregistrées à Li P'tite Buwèye.</p> <p>Cependant, en parallèle, les Sauvèrdias soulignent une augmentation du nombre de douches comptabilisées. Cette augmentation semble être principalement due aux journées de week-end mais pose quand-même question dans la mesure où, rappelons-le, ce n'est pas la vocation première de ce service. Il serait intéressant de savoir si ce public est différent de celui fréquentant l'abri de nuit et Li P'tite Buwèye ou s'il s'agit du même public et qu'un besoin d'ouverture supplémentaire le week-end se fait alors sentir.</p> |

| Objectif général 5. Informer de l'existence d'un dispositif hivernal. | |
|---|--|
| Objectif opérationnel 5.1. Diffuser et faire connaître l'information auprès des bénéficiaires. | |
| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
| <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Comme chaque année, le dépliant hiver a été largement distribué aux partenaires et aux usagers et se retrouve sur les sites du CPAS, de la Ville de Namur et du Relais social.</p> <p><u>Piste pour 2012-2013</u> ⇒ Tenir un listing des institutions hors réseau qui se sont montrées ou pourraient se montrer intéressées par les dépliants (prison, mutuelles, police, ...).</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Cf. 2011-2012.</p> <p><u>Piste pour 2013-2014</u> ⇒ Diffuser le dépliant encore plus largement au réseau de la santé ainsi qu'à des structures telles que la police, les prisons, etc.</p> |
| Objectif opérationnel 5.2. Diffuser et faire connaître l'information auprès des professionnels. | |
| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
| <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Outre la distribution des dépliants aux services partenaires, les informations sur le dispositif sont également largement diffusées via la presse, le site internet de la Ville de Namur, du CPAS de Namur et du RSUN.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Cf. 2011-2012.</p> |
| Objectif opérationnel 5.3. Diffuser l'information auprès des autorités publiques locales de l'arrondissement administratif. | |
| Evaluation finale 2011-2012 | Evaluation intermédiaire 2012-2013 |
| <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Le Ministre Furlan a adressé un courrier à destination des autorités locales des arrondissements où siège un Relais social, leur indiquant les coordonnées des différents Coordinateurs généraux. Les médias écrits et télévisés locaux ont également relayé l'information. Notons qu'aucune commune n'a interpellé le RSUN sur le dispositif mis en place.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Cf. 2011-2012.</p> |

Conclusion pour 2011-2012

L'enjeu pour 2011-2012 était de pouvoir trouver un équilibre entre gestion de l'affluence de demandes et travail social de qualité afin qu'accompagnement et aide urgente puissent cohabiter de manière harmonieuse dans la prise en charge des grands précarisés. Bien que cette gestion reste difficile au jour le jour pour les travailleurs de terrain, l'engagement de personnel supplémentaire a permis d'améliorer fortement la situation.

De manière générale, le début de l'hiver à Namur a été relativement calme comparé aux deux années précédentes et bien que cela n'ait pas vraiment eu d'impact sur le nombre de demandes, il ressortait que l'ambiance générale était plus sereine.

Par contre, dès le début du mois de janvier, les demandes diverses ont commencé à augmenter de manière importante et les partenaires ont dû faire face à la réapparition des phénomènes de violence qui se cristallisaient surtout entre les personnes de la rue.



En outre, une forte augmentation de la demande de douches avait été mise en évidence, ce qui n'avait encore jamais été observé par le passé. Aucune explication précise n'avait pu être fournie mais le besoin d'augmenter l'offre de service à ce niveau était clairement apparu.

Enfin, les partenaires avaient souligné l'importance de pouvoir instaurer davantage de cohérence entre le travail réalisé en Plan Hiver et celui mis en place tout au long de l'année. La fin du Plan Hiver et des dispositions spécifiques mises en place avait été relativement difficile à gérer et avait généré des tensions difficiles à apaiser et à contenir.

Premières conclusions pour 2012-2013

Ce début de Plan Hiver est relativement clément du point de vue des températures : depuis le 1er novembre, malgré quelques vagues de froids plus importantes, des températures relativement douces pour la saison ont été enregistrées et les dispositions hivernales spécifiques n'ont été déclenchées en novembre qu'à une seule reprise et en décembre à deux reprises. Cette situation a un impact sur la fréquentation des services et en tout cas sur l'ambiance générale qui est, aux dires de tous, relativement détendue.

Cette année, soulignons un fait important dans le paysage namurois de l'aide au sans abri qui est l'ouverture du nouvel abri de nuit. Ce Plan Hiver est marqué par une capacité d'accueil en hébergement d'urgence presque doublée par rapport aux autres années. Cette nouvelle structure offre également aux hébergés un espace plus confortable et respectueux de la dignité humaine, ce qui semble avoir un impact très positif sur les usagers qui se présentent plus reposés et détendus qu'auparavant dans les structures d'accueil de jour.

Cette année encore, la subvention exceptionnelle a permis de renforcer le personnel à l'abri de nuit. Malgré cela et malgré la présence du DUS en début de soirée, l'aspect logistique et organisationnel tout en restant disponible pour l'aspect relationnel et social, est extrêmement compliqué, encore plus dans ce nouveau bâtiment qui comprend plusieurs étages et plusieurs chambres.

D'ores et déjà, nous pouvons constater le besoin qu'éprouvent les grands précarisés de trouver un lieu de repos. Plusieurs structures voient leurs permanences et salles d'attente remplies de personnes qui cherchent simplement un endroit chauffé où se poser.

Cette année, beaucoup d'initiatives citoyennes voient le jour. Ces élans de solidarités, naissant bien souvent de la méconnaissance de ce qui existe déjà, nous montre toute l'importance de rendre encore plus visible les actions et le travail social réalisé tout au long de l'année par nos partenaires.

Cette année encore, nous constatons la nécessité pour nos partenaires et pour nous-mêmes d'inscrire le Plan Hiver dans un travail annuel. Afin de travailler en ce sens, nous mettons en place avec nos partenaires une procédure de prise en charge en réseau adaptée au public fragile, à savoir les personnes qui ne peuvent pas ou plus s'inscrire dans un parcours traditionnel.

Enfin, soulignons également que cette année, des données chiffrées sur l'utilisation des services subventionnés sont demandées mensuellement. Ce fonctionnement, bien que plus contraignant pour nos partenaires, permet une vision plus régulière du dispositif et de sa fréquentation. Il permet de rythmer ce recueil de données en apportant la possibilité de confronter les chiffres aux observations de terrain tout au long de la période hivernale.

Des commentaires et des données plus complètes seront fournis à la Wallonie dans le cadre d'un rapport d'évaluation spécifique au Plan Hiver. Chaque rapport d'évaluation fait l'objet d'un document téléchargeable via notre site www.rsunamurois.be.

2.2 Coordination du Plan Grandes Chaleurs

Partenaires

- ❖ Le Resto du Cœur ;
- ❖ Le Centre de Service Social de Namur ;
- ❖ La Société Saint-Vincent de Paul de Namur-Centre ;
- ❖ L'asbl « Les Trois Portes » (« L'Arche d'Alliance ») ;
- ❖ Les Sauverdias ;
- ❖ La maison Croix-Rouge de Namur Rive droite ;
- ❖ La maison Croix-Rouge de Namur Citadelle ;
- ❖ L'asbl « Phénix » (« Salamandre ») ;
- ❖ Namur Entraide Sida (« L'Echange ») ;
- ❖ Li P'tite Buwèye ;
- ❖ Le Relais santé ;
- ❖ Le Centre Hospitalier Régional de Namur ;
- ❖ Le CPAS de Namur ;
- ❖ La Ville de Namur – service de Cohésion sociale.

Problématique

La saison estivale est une période particulièrement à risques pour les personnes sans-abri exposées de façon continue aux conditions climatiques. En cas de fortes chaleurs, elles n'ont pas toujours la possibilité de se mettre à l'abri pour se protéger du soleil et ne disposent pas nécessairement d'eau fraîche pour s'hydrater. En outre, un manque de discernement lié à leur mode de vie peut parfois les empêcher d'avoir recours aux réflexes de protection adéquats et les mener à des situations graves, voire mortelles.

Pour ces raisons, une attention particulière doit être de mise. D'une part, il est important de pouvoir agir préventivement aux fortes chaleurs et d'autre part, de ne pas créer chez ces personnes un sentiment de harcèlement ou encore de confusion dû à des actions disparates, répétitives ou incohérentes.

Objectifs

Le Plan Grandes Chaleurs 2012 a poursuivi trois objectifs principaux :

- ⇒ **Objectif 1. Mettre à disposition des lieux où s'abriter de la chaleur et s'approvisionner** en eau, douches, bouteilles d'eau et casquettes ;
- ⇒ **Objectif 2. Aller en rue à la rencontre des publics les plus fragiles** via les maraudes prévues dans le cadre du travail de rue et, en cas de forte chaleur, renforcer l'information et la prise en charge des personnes en difficulté ;
- ⇒ **Objectif 3. Diffuser largement une information sur les mesures préventives et curatives** en cas de grandes chaleurs auprès des personnes précarisées mais aussi auprès du grand public.

Période concernée par le Plan Grandes Chaleurs : Du 15 juin au 15 septembre 2012. Une certaine souplesse était toutefois de mise avant et après les dates imparties en fonction des températures.

Plus-value apportée par le projet

Le Plan Grandes Chaleurs permet :

- ⇒ La mise en place d'actions coordonnées et l'homogénéisation des horaires et des services offerts au public cible ;
- ⇒ Le développement de partenariats et collaborations efficaces entre services ;
- ⇒ La diffusion large de l'information aussi bien aux professionnels qu'aux bénéficiaires et au grand public.

Procédure mise en place en 2012

En 2012, sur base des remarques formulées l'an dernier, le Plan s'est articulé autour de **3 phases** qui étaient de mise durant l'entièreté de la période concernée :

- **Phase préventive** : la phase préventive est de mise tout au long du Plan et consiste pour les partenaires à être « prêts » en cas de fortes chaleurs et avoir un stock de bouteilles d'eau, de dépliants et de casquettes.
- **Phase d'activation** : la phase d'activation s'enclenchait lorsque la température dépassait les 26° ressentis. Dans ce cas, les partenaires se devaient d'être attentifs et de distribuer des bouteilles d'eau, des casquettes et des dépliants de conseils et d'information lorsqu'ils le jugeaient nécessaire.
- **Phase d'alerte** : la phase d'alerte était activée lorsqu'une alerte IRM était annoncée. Dans ce cas, les partenaires étaient priés de redoubler de vigilance et de distribuer des bouteilles d'eau, des casquettes et des dépliants. En semaine, une présence en rue quotidienne était assurée. Si une phase d'alerte était déclenchée le week-end, des présences en rue supplémentaires étaient organisées.

Evaluation des objectifs

| Objectif général 1. Informer notre public sur les risques et mesures préventives et curatives à prendre en cas de fortes chaleurs | |
|---|--|
| Objectif opérationnel 1a. Réaliser une brochure reprenant des conseils en santé, les points d'approvisionnement en eau (bouteilles ou fontaines), douches, casquettes et lieux où s'abriter de la chaleur. | |
| <p>IR. 80% des professionnels expriment leur satisfaction par rapport au contenu, à la clarté et à l'efficacité de la présentation de la brochure lors de la réunion préalable à la mise en œuvre du Plan.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif Atteint</p> <p>La même brochure que l'an passé a été utilisée, laquelle avait été approuvée par tous les services partenaires. De petites modifications ont été apportées concernant par exemple les horaires ou le positionnement de certains services. Cette brochure renseigne sur les lieux où les usagers peuvent s'abriter de la chaleur, les horaires d'ouverture, les services proposés et présente des conseils santé et de prévention en cas de fortes chaleurs.</p> |
| Objectif opérationnel 1b. Diffuser la brochure aux services susceptibles d'informer les usagers (dont le secteur de la santé) au grand public. | |
| <p>IR1. 80% des services auront reçu l'entièreté de leur commande de brochures avant le 1/06.</p> <p>IR2. La brochure sera disponible sur le site internet du RSUN, du CPAS et de la Ville.</p> <p>IR3. Les fiches de suivi des maraudes indiqueront si la personne possédait ou a reçu la brochure.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Un total de 1000 dépliants a été distribué entre les 13 services partenaires du Plan et ce, en fonction de leurs besoins. Le dépliant faisait également partie du matériel distribué par les travailleurs de rue. Ces dépliants ont été distribués aux partenaires durant la première semaine de juin.</p> <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>La brochure du Plan a été mise en ligne sur le site du RSUN et du CPAS et un lien a été réalisé à partir du site de la Ville de Namur.</p> <p style="text-align: center;">Objectif Partiellement atteint</p> <p>Les travailleurs disposaient de brochures à distribuer aux usagers rencontrés lors des maraudes. Les fiches de suivi de ces maraudes ne stipulaient cependant pas combien de dépliants ont été distribués. Signalons qu'une collaboration a été mise en place avec « GAU Namur », responsable de la gestion du centre-ville, afin que des dépliants puissent être distribués aux commerçants du centre-ville et au grand public en cas de fortes chaleurs.</p> |

| | |
|--|---|
| Objectif opérationnel 1c. Réaliser des affiches grand format destinées à identifier chaque point d'approvisionnement. | |
| <p>IR. Tous les services disposeront de leur affiche avant le 1/06.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Chaque service partenaire a reçu une affiche l'identifiant comme partenaire du Plan Grandes Chaleurs et reprenant ses horaires d'ouverture. Ils ont également tous reçu une version A3 plastifiée du dépliant à apposer dans leurs locaux afin de rappeler aux usagers les conseils santé en cas de fortes chaleurs et les lieux où s'abriter.</p> <p>Des affiches permettant d'identifier les robinets extérieurs étaient également fournies aux partenaires qui en disposent (Resto du Cœur, Saint Vincent de Paul et Sauvèrdias). Ces affiches ont été distribuées durant la première semaine du mois de juin.</p> |
| Objectif opérationnel 1d. Grâce aux maraudes organisées pendant le Plan, diffuser des conseils préventifs et curatifs au sujet des grandes chaleurs. | |
| <p>IR. Les fiches de suivi des maraudes indiqueront si la personne rencontrée avait besoin ou a reçu des conseils santé. Les données seront ensuite analysées.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Lors de maraudes réalisées en phase d'alerte canicule, les travailleurs étaient attentifs à donner les conseils de santé adéquats à toutes les personnes rencontrées en rue.</p> |
| Objectif opérationnel 1e. Assurer la diffusion des conseils et de la brochure via les médias locaux. | |
| <p>IR. Au moins deux médias locaux différents couvriront la mise en œuvre du Plan.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Un communiqué de presse a été réalisé suite à l'aval formel du Conseil d'Administration concernant la procédure du PGC. Suite à cela, trois articles de presse ont été publiés et une interview radio a eu lieu.</p> |
| Objectif général 2. Prévenir les risques d'insolation et de déshydratation chez les personnes précarisées et plus particulièrement à la rue. | |
| Objectif opérationnel 2a. Organiser, grâce aux partenaires, des lieux d'approvisionnement en eau (via des fontaines accessibles 24h/24 ou des bouteilles disponibles lorsque les services sont opérationnels), douches et casquettes. Les personnes pourront également s'y abriter de la chaleur lorsque les services sont opérationnels. | |
| <p>IR1. Une note de synthèse sera rédigée pour présenter les initiatives mises en place ou à développer en fonction de l'avis des partenaires lors de la réunion préalable au Plan.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>13 services namurois ont participé au Plan Grandes Chaleurs. Leur offre de service (possibilité de prendre une douche, accès à un robinet extérieur, distribution de bouteilles d'eau et/ou de casquettes) et leurs heures d'accès ont été repris dans un document explicatif envoyé au réseau ainsi que dans les dépliants. Ce document explicatif a fait l'objet d'un accord de tous les partenaires et du Conseil d'Administration.</p> |
| <p>IR2. Des bouteilles d'eau et des casquettes seront distribuées aux services qui le désirent.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Tous les partenaires ont été contactés afin de connaître leurs besoins en matériel. En accord avec ces derniers, des stocks d'eau ont été faits dans certains lieux plus stratégiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un stock de bouteilles et de casquettes dans les locaux du Relais social accessible aux travailleurs de rue et |

| | |
|--|--|
| | <p>dans le cadre des permanences du Relais santé ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - un stock dans les locaux de la Ville accessible aux travailleurs sociaux de proximité, à l'abri de nuit et au Dispositif d'Urgence Sociale ; - un stock à la Saint Vincent de Paul ; - un stock au Centre de Service Social accessible également à Li P'tite Buwèye ; - un stock dans les locaux de la Croix-Rouge. |
| <p>Objectif opérationnel 2b. Mettre à disposition des partenaires des bouteilles d'eau et des casquettes destinées au public précarisé.</p> | |
| <p>IR. Tous les services qui ont (re)demandé des bouteilles et des casquettes les auront reçues avant le 1/06.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Un total de 1.120 bouteilles d'eau dont 270 de 1.5l et 850 de 0.5l, a été commandé et distribué entre les partenaires cités précédemment. Deux commandes ont été réalisées, une première avant le début du Plan et une seconde en cours de Plan. La majorité des bouteilles ont été distribuées par les Equipes Mobiles de Rue et lors des permanences du Relais Santé.</p> <p>Le nombre exact de casquettes distribuées par tous les partenaires n'a pu être obtenu. Toutefois, nous savons qu'une quinzaine de casquettes a été distribuée lors des maraudes. Les différents services disposaient encore de stocks des autres années et celui du Relais social, plus important que les autres années, n'est pas encore écoulé.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 2c. En fonction des initiatives envisagées par les partenaires, organiser la mise en œuvre de leurs demandes (nouvelle fontaine, ...).</p> | |
| <p>IR1. Les desideratas des partenaires seront repris dans la note de synthèse présentant le Plan.</p> <p>IR2. L'évaluation du Plan présentera les démarches effectuées par le RSUN afin d'y répondre.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Afin d'organiser au mieux le Plan Grandes chaleurs 2012, la Coordination générale s'est basée sur les demandes et remarques formulées à la fin du Plan en 2011.</p> <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Certains partenaires ont mis en évidence l'intérêt de mettre davantage l'accent sur les personnes isolées via des collaborations renforcées avec des services d'aide à domicile par exemple. D'autres encore ont souligné l'intérêt de disposer de crèmes solaires et de crèmes hydratantes à pouvoir distribuer aux usagers notamment dans le cadre des maraudes. Ces remarques seront prises en compte pour l'an prochain.</p> <p><u>Perspectives pour 2013</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Renforcer les collaborations avec les services impliqués dans l'aide à domicile pour les personnes isolées. ⇒ Ajouter au matériel Plan Grandes Chaleurs des crèmes solaires. |
| <p>Objectif opérationnel 2d. Diffuser l'information au public-cible notamment via les folders et les affiches.</p> | |
| <p>IR1. Des folders seront distribués par les services et/ou lors des maraudes.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Un total de 1000 dépliant a été distribué entre les différents services partenaires en fonction de leurs besoins. Nous ne disposons pas du nombre précis de dépliant distribués par</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>tous les services. Parmi ceux-ci, 200 dépliants ont été distribués par les Equipes Mobiles de Rue lors de leurs maraudes.</p> <p>Perspectives pour 2013 ⇒ Un dépliant, valable toute l'année, a été réalisé en début de Plan Hiver (dépliant des services de base proposés toute l'année quel que soit le plan saisonnier). Pour le Plan Grandes Chaleurs 2013, un document comprenant des informations complémentaires sera inséré. Les conseils santé seront dissociés du dépliant.</p> |
|--|---|

Objectif opérationnel 2e. Grâce aux maraudes organisées pendant le Plan, informer les personnes sur les risques et les mesures en cas d'insolation ou de déshydratation.

| | |
|--|---|
| <p>IR1. Les fiches de suivi des maraudes indiqueront si la personne rencontrée avait besoin ou a reçu des informations santé.</p> | <p>Objectif atteint</p> |
| | <p>Lors des maraudes, des conseils santé et préventions ont été apportés par les travailleurs et des dépliants reprenant les conseils ont été distribués.</p> |

Objectif opérationnel 2f. Grâce aux maraudes organisées pendant le Plan, repérer les cas d'insolation et de déshydratation parmi le public occupant la rue et proposer du matériel ou une prise en charge.

| | |
|--|---|
| <p>IR1. Les fiches de suivi des maraudes indiqueront parmi les personnes rencontrées celles qui souffraient d'insolation ou de déshydratation et ce qui leur a été proposé. Du matériel sera distribué lors des maraudes.</p> | <p>Objectif atteint</p> |
| | <p>Des bouteilles d'eau étaient mises à disposition des travailleurs de rue pour les maraudes. Aucun cas d'insolation ou de déshydratation importante n'a été rapporté. Les travailleurs ont souligné l'effet positif du travail quotidien de prévention. En effet, lors des journées de fortes chaleurs, ils ont remarqué que les usagers disposaient bien souvent de bouteilles et de casquettes.</p> |

Objectif général 3. Organiser la vigilance vis-à-vis du public via des maraudes organisées en fonction des températures.

Objectif opérationnel 3a. Identifier les services à mobiliser via un appel par mail au réseau étendu et lors de la réunion de préparation du Plan.

| | |
|---|---|
| <p>IR. Une liste de tous les services et personnes disponibles pour les maraudes sera constituée et annexée à la note de présentation du Plan.</p> | <p>Objectif atteint</p> |
| | <p>Une réunion a été organisée avec les travailleurs des Equipes Mobiles de Rue avant le déclenchement du Plan et une procédure a été mise au point. Un agenda hebdomadaire des maraudes en semaine existe et prévoit au moins un passage en rue quotidien du lundi au vendredi. Un horaire a été réalisé préventivement pour d'éventuelles maraudes supplémentaires de week-end ou jours fériés (en cas d'alerte IRM annoncée). Le chargé de projet a veillé à la bonne coordination du travail de rue et au bon échange des informations.</p> |

Objectif opérationnel 3b. Définir les objectifs et modalités d'actions des services maraudeurs (quand, comment, dans quel but organiser les maraudes,...).

| | |
|---|--|
| <p>IR. Une fiche descriptive des maraudes « grandes chaleurs » sera rédigée et avalisée par les travailleurs de rue.</p> | <p>Objectif atteint</p> |
| | <p>Une fiche de maraude a été mise au point et est utilisée pour les maraudes grandes chaleurs et le travail de rue quotidien. De la sorte, les informations récoltées en semaine et le week-end sont les mêmes.</p> |

| Objectif opérationnel 3c. Prévoir un dispositif permettant de couvrir, lorsque cela est nécessaire, tous les jours de la semaine, y compris le week-end. | |
|--|---|
| <p>IR. Une fiche descriptive des maraudes « grandes chaleurs » sera rédigée et avalisée par les maraudeurs.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Un planning pour d'éventuelles maraudes de week-end ou jours fériés a été mis en place avant le début du Plan. En cas d'alerte canicule, les travailleurs pouvaient être rappelés.</p> |
| Objectif opérationnel 3d. Organiser l'échange d'informations entre les maraudeurs et la coordination. | |
| <p>IR. Une fiche de suivi des maraudes sera réalisée et complétée pour au moins 80% des maraudes et envoyée à la Coordination générale et aux autres maraudeurs.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Une fiche de suivi des maraudes a été mise au point et complétée pour la totalité des maraudes réalisées pendant le Plan, qu'il s'agisse des maraudes de semaine ou des maraudes supplémentaires de WE et jours fériés. Ces fiches de suivi étaient envoyées quotidiennement à la Coordination générale et aux autres travailleurs de rue. Au total, sur la période couverte par le Plan Grandes Chaleurs (de juin à septembre), 57 maraudes ont été réalisées au cours desquelles 498 personnes ont été rencontrées dont 411 hommes, 84 femmes et 3 personnes pour lesquelles le sexe ne nous a pas été communiqué. Sur 57 maraudes, 4 maraudes supplémentaires (1 jour férié et 3 jours de week-end) ont été réalisées par le Relais santé en collaboration avec le DUS. Durant celles-ci, 58 personnes ont été rencontrées dont 5 femmes et 53 hommes.</p> |
| Objectif opérationnel 3e. Assurer la diffusion des conseils préventifs et curatifs au sujet des grandes chaleurs notamment via la distribution des folders. | |
| <p>IR1. Les fiches de suivi des maraudes indiqueront si la personne rencontrée avait besoin ou a reçu des informations santé.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Dans le cadre des maraudes, les travailleurs veillaient à donner les conseils préventifs nécessaires, tout particulièrement lorsque les températures dépassaient les 26°. Cet aspect fait partie intégrante du travail des Equipes Mobiles et ne se retrouve pas nécessairement dans les fiches de suivi. Les conseils donnés sont des rappels de règles de base pour prévenir la déshydratation et les insolation.</p> |
| Objectif opérationnel 3f. Assurer la distribution de bouteilles d'eau et casquettes aux personnes en rue qui en ont besoin notamment en prévoyant la mise à disposition de matériel adapté aux maraudes. | |
| <p>IR1. Les fiches de suivi des maraudes indiqueront quel matériel a été distribué.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Un stock de bouteilles d'eau et de casquettes était disponible dans les locaux du Relais social pour les travailleurs de rue. Lors des maraudes quotidiennes de semaine, 22 bouteilles d'eau et 5 casquettes ont été distribuées. En parallèle, 4 maraudes supplémentaires ont été réalisées suite aux fortes chaleurs (WE ou jours fériés) par le Relais santé en collaboration avec le DUS. Durant celles-ci, 63 bouteilles d'eau et 10 casquettes ont été distribuées aux usagers en rue. Au total, 85 bouteilles d'eau et 15 casquettes ont été distribuées dans le cadre du travail de rue.</p> |

| Objectif général 4. Coordonner les périodes de fermeture des services partenaires. | |
|--|---|
| Objectif opérationnel 4a. Recueillir les informations concernant les éventuelles périodes de fermeture des services. | |
| <p>IR. Les périodes de fermeture des services seront indiquées dans la note de synthèse présentant le Plan.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Cf. objectif opérationnel 2a.</p> |
| Objectif opérationnel 4b. Diffuser l'information aux partenaires via la note de synthèse et aux usagers via les folders et les affiches à l'entrée des services | |
| <p>IR1. La note de synthèse présentant le Plan sera envoyée à tous les partenaires du Plan avant le 1/06 et sera disponible sur le site internet du RSUN.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint.</p> |
| <p>IR2. Tous les services auront reçu leurs affiches et les folders reprenant les dates de fermeture et heures d'accès avant le 1/06.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint.</p> |
| Objectif général 5. Evaluer le Plan Grandes Chaleurs et dégager des perspectives | |
| Objectif opérationnel 5a. Récolter les données utiles à l'évaluation auprès des partenaires | |
| <p>IR1. La semaine avant le 1/06, les partenaires seront informés des données attendues par le RSUN.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Les partenaires ont été informés des données à récolter en début de Plan. Le document de récolte de données leur a été envoyé à deux reprises, en début et en fin de Plan.</p> |
| <p>IR2. Les partenaires seront informés de la date pour laquelle ces données doivent être rendues.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Lors de l'envoi du document de récolte de données, il a été signalé aux partenaires que ces données devraient être rendues au plus tard pour le 30 septembre. Des données précises relatives aux maraudes ont bien été communiquées.</p> |
| <p>IR3. Au moins 50% des services auront rendu leurs chiffres.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Tous les partenaires participants impliqués dans la distribution de matériel ont renvoyé le document complété. Toutefois, certaines données n'ont pu être fournies avec précision.</p> |
| Objectif opérationnel 5b. Réunir les partenaires afin qu'ils puissent évaluer qualitativement le Plan et prévoir des réajustements pour le prochain plan. | |
| <p>IR. Au moins 2 réunions seront organisées afin de laisser la parole aux professionnels : l'une pour les maraudeurs et l'autre générale.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>Une seule réunion a été organisée avec les travailleurs de rue avant le déclenchement du Plan pour mettre au point la procédure. L'organisation générale du Plan s'est faite via des contacts individuels avec les services impliqués et des e-mails à l'ensemble des partenaires. Celui-ci a toutefois été présenté à de multiples reprises lors de réunions réunissant les représentants des institutions impliquées.</p> |

Objectif opérationnel 5c. Rédiger une note d'évaluation du plan dégagant des perspectives.

IR. Une note sera rédigée et envoyée au réseau. Elle sera également disponible sur le site internet du RSUN.

Objectif atteint

Le présent rapport sera utilisé pour la mise en place du Plan Grandes Chaleurs 2013.

Constats 2011

Les partenaires se questionnaient sur la pertinence des seuils de température édictées pour le déclenchement des dispositions particulières. Ils soulignaient notamment l'importance de pouvoir agir dès que les températures l'exigent - dès 26° ressentis selon les travailleurs et lors de brusques montées des températures - et pas seulement pendant la période concernée par le Plan Grandes Chaleurs et lors d'alertes canicules.

Adaptations et constats 2012

Le Plan Grandes Chaleurs 2012 s'est organisé sur base du constat de 2011 selon lequel une vigilance devait être de mise bien avant qu'une alerte IRM soit déclarée (voire même indépendamment de la période énoncée pour le Plan Grandes Chaleurs). Bien que les partenaires n'attendent pas que la canicule soit annoncée pour agir et distribuer le matériel adéquat, cette formalisation peut être importante pour certains d'entre eux et leur permettre d'intervenir selon un cadre bien défini.

Cette année encore, des journées plus chaudes ont été enregistrées avant la période édictée par la Wallonie pour le Plan Grandes Chaleurs. En prévision de cela, nous veillerons pour l'année prochaine à ce que les stocks d'eau soient disponibles dès le mois de mai.

Certains services ont mis en avant l'importance du travail de prévention et d'information auprès des usagers. Lors des journées de fortes chaleurs, les travailleurs de rue ont souligné le fait que les usagers disposaient bien souvent de bouteilles et de casquettes et qu'ils venaient assez spontanément vers les services pour en obtenir.

Cette année, les maraudes supplémentaires ont été réalisées par les travailleurs du Relais santé en collaboration avec le Dispositif d'Urgence sociale. De telles collaborations sont enrichissantes et donnent l'occasion aux professionnels de partager des expériences, de mieux comprendre la manière de travailler d'autres services et de renforcer encore le travail en réseau. D'un point de vue pratique, le transport de bouteilles d'eau en maraudes n'est pas toujours aisé. La collaboration avec le DUS permet, via leur véhicule, de transporter davantage de matériel. Elle permet également de couvrir une distance plus importante et d'aller à la rencontre d'usagers plus fragilisés.

Enfin, la mise à jour du dépliant à l'occasion de chaque plan saisonnier demande un investissement de temps important (mise en forme graphique, vérifications et avis des partenaires, procédures légales avant impression, etc.). L'intérêt de réaliser un dépliant valable toute l'année avait déjà été mis en évidence par l'équipe de la Coordination générale. Malheureusement, le temps avait manqué avant le déclenchement du Plan Grandes Chaleurs et un format identique à 2011 a été mis à jour et utilisé. En parallèle, toutefois, l'équipe a travaillé à la mise au point de ce dépliant « annuel » en vue du Plan Hiver 2012-2013. Celui-ci, ayant été mis au point en novembre 2012, reprend les institutions partenaires et leurs services de base valables toute l'année. En fonction des plans saisonniers, des informations complémentaires seront ajoutées dans un petit feuillet qui pourra facilement être modifié par l'équipe de la Coordination.

Propositions supplémentaires

- ⇒ Certains partenaires ont souligné l'importance d'augmenter la vigilance à l'égard des personnes isolées, peut-être moins touchées par ces dispositions, et de pouvoir mettre en place dans ce cadre des collaborations plus étroites, par exemple avec les Maisons Médicales ou encore des services d'aide à domicile. Pour l'an prochain, nous tâcherons de développer davantage cet aspect.
- ⇒ Certains partenaires ont souligné l'intérêt de pouvoir mettre à disposition des usagers des crèmes solaires et hydratantes ainsi que des conseils préventifs pour la peau. Pour l'année prochaine, il serait intéressant d'obtenir des échantillons et de pouvoir les intégrer au matériel distribué dans le cadre du travail de rue.

2.3. Coordination du projet du travail de rue interservices : Les Equipes Mobiles de Rue

Contexte

Cela fait maintenant deux ans et demi que le projet des Equipes Mobiles de Rue a été lancé.

Il s'agit d'un projet de travail de rue en inter-équipes où des travailleurs de différentes institutions se rencontrent pour travailler ensemble.

Avant cela, il n'y avait plus à Namur de travail de rue systématique. Par ailleurs, les Relais sociaux ont comme mission légale un rôle de coordination de ce travail de rue. L'étude sur les freins à l'accueil à l'hébergement des grands précarisés avait pointé l'intérêt de restaurer le travail de rue. C'est pourquoi le RSUN a donc été à l'initiative de ce projet partenarial où des travailleurs vont à la rencontre, en binôme inters-services, des personnes vivant en rue selon un planning établi préalablement.

Partenaires participants

- Les Travailleurs Sociaux de Proximité (service de Cohésion Sociale de la Ville de Namur) ;
- Salamandre (Phénix) ;
- Le Relais santé (RSUN) ;
- L'Echange (Namur Entraide Sida) ;
- Le Rocher (asbl « Les Trois Portes), jusqu'à la fin du premier semestre 2012.

Descriptif du projet

Concrètement, à raison de 5 fois par semaine, les travailleurs issus de quatre services différents se rendent en rue pour y rencontrer les personnes qui y vivent. Pour des raisons évidentes de sécurité, ces zonages se font obligatoirement en binôme. Il n'est malheureusement pas possible que tous les zonages se réalisent en interservices. Néanmoins, la Coordination générale incite les travailleurs à collaborer un maximum ensemble et ce pour plusieurs raisons :

→ Le fait de travailler en binômes interservices facilite le contact avec les usagers : certains sont connus d'un service et d'autres, d'un autre service. Cela permet également aux travailleurs d'approfondir les contacts qu'ils avaient établis avec les personnes, via leurs passages réguliers en rue.

→ Les équipes interinstitutionnelles facilitent également le contact entre les travailleurs qui apprennent à connaître le fonctionnement de chacun. Cela favorise le partage de connaissances, de pratiques et d'informations.

→ Chaque service ne dégage qu'un seul travailleur pour participer au binôme : cela allège la mobilisation des ressources humaines pour les petits services et cela évite de devoir fermer ceux-ci pendant que le travail de rue est effectué.

Méthodologie

L'intérêt des Equipes Mobiles de Rue est de permettre aux travailleurs d'aller à la rencontre des personnes sans-abri là où elles sont, dans l'optique d'établir un lien de confiance entre ces personnes et les institutions. Cela permet aussi d'accrocher les personnes qui ne démarchent pas ou plus, faute de ressources.

Néanmoins, chaque service effectuant du travail de rue reste souverain dans ses missions et dans la méthodologie adoptée. Par exemple, il n'est pas actuellement possible que l'asbl Phénix et le comptoir l'Echange travaillent ensemble. En effet, en matière de lutte contre les assuétudes, la première institution prône l'abstinence alors que la deuxième, la réduction des risques. Néanmoins, cela n'empêche pas les travailleurs de se réunir lors de réunions de coordination pour débattre de différentes questions touchant à leurs pratiques dans le cadre du travail de rue.

Par ailleurs, toutes les institutions ont pu s'accorder sur différents objectifs généraux sur lesquels baser leur travail avec les sans-abri :

- Créer du lien ;
- Faire émerger la demande ;
- Elaborer une première analyse ;

- Informer, orienter les personnes en fonction de leurs besoins ;
- Assurer le relais vers les services compétents ;

Pendant le Plan Hiver et le Plan Grandes Chaleurs, une vigilance socio-sanitaire est ajoutée à ces objectifs : dans la mesure de la formation des travailleurs, prévention et détection d'éventuelles hypothermies, insulations ou encore déshydratations. Pour cela, les équipes disposent également d'un stock de matériel à distribuer. Cela peut aller d'une simple bouteille d'eau à des sous-vêtements thermolactyls.

Evaluation des objectifs

| Objectif général 1 : Assurer une coordination efficace et efficiente du travail de rue en Equipes Mobiles | |
|--|---|
| Objectif opérationnel 1a : Organiser des réunions mensuelles où sont travaillées les questions d'ordre méthodologique, organisationnel et relatif aux cas cliniques. | |
| 1a. Une réunion est organisée tous les mois, un compte-rendu sera réalisé et envoyé aux équipes. | <p style="text-align: center;">Partiellement</p> <p>5 réunions ont été organisées en 2012 car il semble difficile pour les travailleurs de dégager une matinée par mois pour une rencontre. Les mêmes travailleurs ne sont pas toujours présents. Par ailleurs, une institution préfère que ce soit le responsable de service qui soit présent. Il est donc relativement difficile de trouver de la cohérence dans les réunions. Un certain flottement a pu être constaté à un moment de l'année. Le Chargé de projets a voulu que le contenu des réunions soit surtout amené par les travailleurs. Cela s'est avéré difficile car ceux-ci étaient eux-mêmes en demande, certains d'organisation, d'autres de méthode. Ces demandes pouvaient donc différer selon les travailleurs et/ou les institutions.</p> <p><i>⇒ Piste pour 2013 : Le Chargé de projets va alterner deux types de réunions. Les premières seront consacrées à un travail sur la méthodologie et la récolte de données. Les deuxièmes seront l'occasion de rencontrer des travailleurs de rue d'autres services afin d'échanger sur leurs pratiques. Ces réunions devraient s'espacer toutes les six semaines.</i></p> |
| Objectif opérationnel 1b : Faciliter l'échange d'information en organisant le travail en réseau. | |
| 1b. Au minimum, un cas clinique sera évoqué à chaque réunion. | <p style="text-align: center;">Partiellement</p> <p>Il est difficile de travailler les cas cliniques car une des institutions exige que le nom des usagers lui soient communiqués à l'avance avant de déléguer un travailleur. Les autres services préfèrent travailler de manière plus spontanée et choisir un cas clinique au moment de la réunion. La Coordination générale va donc continuer son travail de négociation avec les institutions afin de trouver un mode de fonctionnement qui conviennent à tous. Même si aucun cas clinique n'est abordé lors des réunions, les travailleurs de rue se concertent régulièrement entre eux, soit de manière formelle lors de réunion autour d'un usager, soit de manière informelle pendant leur passage en rue en binôme.</p> <p><i>⇒ Piste pour 2013 : Le RSUN va entamer un travail partenarial sur la prise en charge d'un public fragile. Ce projet a notamment pour but de définir des trajectoires d'accompagnement. Les travailleurs de rue y seront invités. Ce</i></p> |

| | |
|--|---|
| | <i>projet devrait être l'occasion d'échanger sur des situations concrètes et non uniquement avec des travailleurs de rue, mais aussi avec d'autres institutions.</i> |
| Objectif opérationnel 1c : Définir une méthode d'approche/d'accroche des personnes à la rue. | |
| 1c. Pour fin 2012, un document reprenant une procédure de prise en charge aura été réalisé. | <p style="text-align: center;">Partiellement</p> <p>En 2012, le Chargé de projets a pu s'approprier une étude réalisée par l'observatoire du Samu social de Paris sur l'analyse du cadre des Equipes d'aide. Il a réalisé plusieurs fiches méthodologiques à l'attention des Equipes Mobiles de Rue.</p> <p><i>⇒ Piste pour 2013 : Il est prévu qu'une réunion sur deux en 2013 soit l'occasion pour les équipes de débattre autour de ces fiches. Ces débats seront alors compilés dans un document à l'attention des Equipes.</i></p> |
| Objectif opérationnel 1d: Initier des actions ciblées en fonction des besoins des personnes rencontrées en rue et des besoins des travailleurs. | |
| 1d. Lors du Plan Hiver, des maraudes seront réalisées dès que les températures le nécessitent. | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Pendant le Plan Hiver, en semaine, l'horaire des zonages reste inchangé, à savoir un passage en rue par jour. Le weekend, des maraudes sont organisées par le Relais santé et le DUS en cohérence avec les dispositions de l'abri de nuit.</p> <p><i>⇒ Piste pour 2013 : continuer le travail de collaboration entre le Relais santé et le DUS pendant le Plan Hiver et inciter les Equipes à participer au groupe de travail sur le public fragile qui sera lancé en 2013.</i></p> |
| Objectif opérationnel 1e : Récolter un ensemble de données précises à la demande la Wallonie | |
| 1e. Pour chaque passage en rue, une fiche aura été réalisée et transmise à la Coordination générale et aux autres équipes. Ces fiches reprennent les items proposés par la Wallonie. Une fiche profil pour chaque usager rencontré en rue aura été réalisée. | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Une fiche zonage est remplie à chaque passage en rue avec le nom des personnes rencontrées ainsi que l'intervention réalisée. Cela permet de quantifier les contacts et la proportion hommes-femmes. Concernant les données de profil, les équipes manifestent davantage de difficultés. Celles-ci en retirent peu d'intérêt. 3 institutions sur les 4 ont néanmoins rendu à la Coordination générale des données reprenant les caractéristiques des personnes rencontrées.</p> <p>Pour l'analyse de ces données, se référer à la partie quantitative « Travail de Rue » du présent rapport.</p> <p><i>⇒ Piste pour 2013 : Continuer le travail de récolte entamé sur les données d'utilisation de service. Poursuivre le lobbying auprès des institutions afin de pouvoir obtenir des données de profil tout en veillant à leur cohérence avec le travail de terrain.</i></p> |
| Objectif opérationnel 1f : Evaluer le dispositif à mi-parcours et à la fin de l'année. | |
| 1f. Une réunion mi-parcours sera fixée en juin 2012 et une réunion d'évaluation finale en décembre 2012. | <p style="text-align: center;">Partiellement</p> <p>5 réunions seulement ont pu être organisées en 2012. Cela fut trop peu pour envisager une évaluation partenariale constructive. Le Chargé de projets a quant à lui évalué son travail à mi-parcours, en fin d'année et lors des différentes réunions de suivi avec la Coordinatrice générale du RSUN. C'est notamment lors de ces réunions que sont établies les</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>grandes actions à mener dans le projet.</p> <p>⇒ Piste pour 2013 : Poursuivre le travail de suivi et d'évaluation permanente entamé avec la Coordinatrice générale. Si l'on dispose d'assez de temps, pouvoir consacrer un moment d'évaluation avec les partenaires.</p> |
|--|--|

Objectif général 2 : Assurer un rôle de facilitateur de contact

Objectif opérationnel 2a : Veiller à la bonne communication entre équipes

| | |
|--|---|
| <p>2a. Le Chargé de projets transmet toute information utile par mail ainsi que les fiches de travail de rue. Il organise également des réunions mensuelles.</p> | <p>Oui</p> |
| | <p>Le Chargé de projets est régulièrement en contact avec les équipes. Il transmet les fiches de zonage après chaque passage en rue. Il a un rôle de relais entre les équipes, principalement concernant la situation de certains usagers. Ex : inquiétude d'une équipe quant à l'absence d'un usager, signalement d'une personne en détresse,...</p> <p>⇒ Piste pour 2013 : continuer ce travail permanent.</p> |

Objectif général 3 : S'assurer que les institutions partenaires sont en accord avec le projet et sa méthode

Objectif opérationnel 3a : Ouvrir les réunions où sont travaillées les questions de méthodologie aux responsables d'institutions concernées.

| | |
|--|--|
| <p>3a. A la demande d'un partenaire, tous les responsables d'institution seront invités à chaque première partie de réunion.</p> | <p>Oui</p> |
| | <p>Les responsables d'institutions sont invités à chaque réunion mais seul l'un d'entre eux y participe. La difficulté est que cette même institution ne souhaite pas que ses travailleurs de terrain participent systématiquement. Il est donc relativement difficile pour le Chargé de projets de préparer les réunions et surtout de se tenir au planning prévu. Les réunions sont donc difficiles à animer quand se retrouvent à la même table des travailleurs de terrain effectuant le travail de rue et un responsable représentant une équipe mais n'étant pas lui-même sur le terrain. Les enjeux sont alors bien différents. Par ailleurs, il serait parfois nécessaire que tous les responsables d'institutions soient présents quand des décisions doivent être prises, ce qui n'est malheureusement pas le cas.</p> <p>⇒ Piste 2013 : travailler à plus de cohérence entre les réunions : réaliser des documents de travail, des ordres du jour plus précis, tenir un calendrier,...</p> |

Objectif opérationnel 3b : Prévoir au moins deux réunions d'information et de discussion avec tous les responsables des institutions concernées

| | |
|---|--|
| <p>3b. Une réunion sera organisée pour la fin juin et une pour fin décembre 2012.</p> | <p>Non</p> |
| | <p>Pour les mêmes raisons que lors des réunions d'évaluation, cela n'a pu se faire en 2012. Néanmoins, la Coordination générale a régulièrement des contacts avec les responsables d'institutions via ses instances ou via des contacts privilégiés.</p> <p>⇒ Piste 2013 : Revoir cet objectif et rassembler au moins une fois par an les responsables concernés.</p> |

| Objectif général 4 : Optimiser l'aide et à la prise en charge des personnes rencontrées | |
|---|---|
| Objectif opérationnel 4a : Mettre en place d'un travail de rue concerté (objectifs, méthode...) | |
| 4a. Une partie de chaque réunion d'équipe sera consacrée au travail sur la méthode et l'organisation. Un document avalisé par les équipes sera réalisé pour l'évaluation mi-parcours. | <p style="color: green; font-weight: bold;">Oui</p> <p>→ A faire via le travail sur des cas cliniques en 2013. Voir objectif 1b.</p> |
| Objectif opérationnel 4b : Intensifier le travail de rue pendant la période hivernale et prévoir un système de garde. | |
| 4b. Dès que les températures ressenties sont négatives pendant la nuit en semaine, une maraude est réalisée. Idem si les températures sont de -5° ressenties en journée le weekend. | <p style="color: green; font-weight: bold;">Oui</p> <p>Voir objectif 1e.</p> |
| Objectif opérationnel 4c : S'assurer qu'une prise en charge pourra être apportée à toute personne en rue qui en fait la demande | |
| 4c. Cet objectif sera évalué au cas par cas, lors des réunions, en discutant des situations concrètes. | <p style="color: green; font-weight: bold;">Oui</p> <p>L'évaluation que l'on peut faire du travail des Equipes est relativement difficile en termes de prise en charge. Le travail du RSUN est surtout un travail de coordination. Le Chargé de projets n'effectue pas lui-même de travail de rue. C'est donc aux Equipes elles-mêmes à évaluer leur propre travail au sein de leur institution. Ensuite, l'évaluation du travail de rue doit se centrer davantage sur le processus (les conditions sont-elles remplies pour que le travail de rue puisse se faire ? Et celui-ci est-il réellement effectué ?) que sur les résultats. Néanmoins, pour avoir une idée précise du travail effectué, il faut se référer à la récolte de données entreprise cette année et disponible à dans la partie quantitative du présent rapport.</p> |

Conclusions et perspectives pour 2013

La grande avancée dans le projet en 2012 consiste en la récolte de données statistiques du travail de rue à Namur. Les équipes « jouent le jeu » et rendent donc des fiches de zonage après chaque passage en rue. Trois des quatre équipes ont également rendu des données sur le profil des usagers rencontrés.

Au milieu de l'année 2012, les réunions ont connu un certain flottement. Il était plus difficile de mobiliser les travailleurs et ceux-ci ne voyaient plus spécialement l'utilité de se réunir. Pour 2013, le Chargé de projets a décidé de reprendre les choses en mains en proposant deux grands axes de travail. Tout d'abord, des réunions seront organisées afin de travailler des vignettes méthodologiques réalisées par le Chargé de projets sur base d'une étude réalisée par l'observatoire du Samu social de Paris. Ensuite, trois réunions seront destinées à rencontrer des travailleurs de rue d'autres villes belges (Liège, Bruxelles, Charleroi,...) et ce, afin d'échanger sur les pratiques de travail.

Parallèlement à cela, le Chargé de projets continuera à récolter quotidiennement les fiches de zonages et en extraira les données demandées. La récolte de données sur le profil des usagers est également demandée aux équipes mais pose davantage de questions éthiques. Le Chargé de projets collabore pour ce faire avec la Coordinatrice adjointe qui a dans ses fonctions la participation aux rencontres régulières à l'IWEPS. Une première récolte de données croisées des différentes Equipes Mobiles de Rue se trouve à la partie IV.4. du présent rapport.

2.4. Concertation autour de la problématique de l'Aide Médicale Urgente

Contexte

Le Relais santé était régulièrement confronté à des situations d'Aide médicale Urgente (AMU) qui posaient de grosses difficultés, engendrant à la fois de grosses dépenses en temps et en énergie mais aussi des conflits avec le réseau médical.

En effet, le Relais santé étant composé d'infirmières, celles-ci effectuent le suivi des patients et leurs soins infirmiers mais ne peuvent se substituer au travail du médecin. Dès lors, les médecins qui acceptaient de voir un de leurs patients pour un diagnostic d'AMU n'étaient pas toujours certains de voir cette consultation médicale remboursée et se retournaient alors contre le Relais santé. Bien que la plupart des patients du Relais santé soient d'origine belge, environ 15% de leur patientèle serait concernée par l'AMU.

La prise en charge de patients AMU peut représenter un investissement en temps relativement important pour les professionnels.

Partenaires participants

- Le Relais santé (RSUN) ;
- Le CPAS de Namur ;
- La Maison Médicale des Arsouilles ;
- La Maison Médicale de Bomel ;
- La Maison Médicale de La Plante ;
- La Maison Médicale des Balances ;
- La Maison Médicale Bequet Medic.

Descriptif du projet

Depuis mars 2012, le Relais santé avait établi une collaboration avec la Maison Médicale des Arsouilles, selon une procédure définie. Entre mars et octobre 2012, 15 patients du Relais santé en situation d'AMU avaient été vus par des médecins de la Maison Médicale des Arsouilles.

L'objectif de cette concertation était donc d'essayer d'étendre ce type de collaboration sur le terrain entre les différentes Maisons Médicales présentes et le Relais santé, dans le cadre de l'Aide Médicale Urgente, mais aussi de voir la place que le CPAS pouvait jouer dans l'amélioration des collaborations sur ce type de situations.

Méthodologie

3 réunions rassemblant les différents partenaires pressentis ont eu lieu : le 18 octobre, le 13 novembre et le 17 décembre. Il faut souligner ici l'aspect constructif de ces réunions, qui ont suffi à aboutir à un protocole de collaboration ratifié par tous les partenaires. Chaque réunion visait à se mettre d'accord sur certains points d'une procédure commune, à intégrer dans une convention tripartite entre chaque Maison Médicale, le CPAS et le Relais santé/Relais social urbain namurois.

La Coordination du Relais social a assuré l'animation de ces réunions et le suivi du respect des objectifs fixés.

Evaluation des objectifs

| Objectif général : Mettre en place un protocole de collaboration efficace entre les Maisons Médicales, le Relais santé et le CPAS autour de la prise en charge des patients bénéficiant de l'AMU. | |
|---|---|
| Se réunir et lister les problématiques. | <p style="text-align: center; color: green;">Objectif atteint</p> <p>Tous les partenaires ont fréquenté régulièrement les 3 réunions, exception faite de la Maison Médicale Becquet Medic, qui a néanmoins manifesté son intérêt de faire partie du projet. Notons néanmoins que la Maison Médicale du Parc s'est retirée du projet après la première réunion, estimant être encore « trop jeune » pour intégrer la collaboration.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Définir où les personnes en situation d'AMU seraient soignées.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Après s'être questionné sur l'intérêt ou non de décentraliser les soins pour les personnes en situations d'AMU, il a été décidé que le Relais santé et le CPAS de Namur travaillent avec l'ensemble des Maisons Médicales (MM) intégrées dans le projet, selon un tableau de bord des disponibilités à établir mensuellement par la Coordination du Relais social (après envoi systématique des disponibilités par les MM).</p> <p>Toutefois, le Relais santé pourra toujours, pour certaines situations AMU spécifiques, solliciter la Maison Médicale des Arsouilles et un médecin pourra continuer à se déplacer jusque-là (même rue).</p> |
| <p>Définir des critères de priorité d'orientation vers les Maisons Médicales.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Les critères d'orientation vers les Maisons Médicales sont :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- l'affiliation dans un passé proche à l'un des médecins d'une Maison Médicale 2- l'inscription d'une personne dans un quartier (hébergement chez un tiers) 3- la mobilité de la personne 4- la possibilité d'accueil par la Maison Médicale <p>Cette pratique est d'application pour toute situation, et non exclusivement pour les situations d'AMU.</p> |
| <p>Assurer aux médecins que la première consultation sera automatiquement remboursée par le CPAS.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>La convention stipule que moyennant envoi de la facture dans les 8 jours de la prestation, « le CPAS de Namur s'engage, moyennant contact entre partenaires, à prendre en charge financièrement la première consultation permettant d'établir le diagnostic de besoin d'aide médicale urgente et prend en charge les frais pharmaceutiques qui en découleraient. La prise en charge éventuelle des soins suivants devra faire l'objet d'une enquête sociale ».</p> |
| <p>Clarifier la procédure vis-à-vis du CPAS.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Des personnes de référence pour ces questions ont été clairement identifiées et la procédure de contact a été précisée et consignée dans la convention. La procédure interne au CPAS a également fait l'objet de précisions auprès des assistantes sociales du service de l'Aide individuelle.</p> |
| <p>Rassembler tous les résultats de ces objectifs dans une procédure (convention) tripartite signée.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Cette convention a été rédigée sur base des travaux des partenaires et doit entrer en vigueur au 1^{er} janvier 2013.</p> |
| <p>Envisager l'évaluation régulière du dispositif.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Des réunions trimestrielles ont été prévues en 2013 afin d'évaluer de manière continue la procédure et de permettre l'échange entre les différents partenaires sur les questions d'Aide Médicale Urgente.</p> |



Commentaires et perspectives 2013

2013 sera l'année qui permettra de tester cette collaboration. 4 réunions trimestrielles ont été fixées afin de poursuivre les échanges, d'évaluer le fonctionnement du dispositif et de voir s'il y a lieu d'y apporter des aménagements.

Le tableau de bord reprenant la capacité d'accueil potentielle des situations d'Aide Médicale Urgente de chaque Maison Médicale sera donc actualisé mensuellement par la Coordination du Relais social, sur base de l'envoi systématique de cette capacité par les Maisons Médicales.

Les partenaires se sont également montrés intéressés de travailler sur des chiffres. Il a donc été convenu que chacun récolterait des données par rapport aux situations d'Aide Médicale Urgente. Celles-ci seront reprises dans un tableau, qui pourrait être intégré dans la partie quantitative du rapport d'activités et d'évaluation du Relais social.

Enfin, il est convenu d'investiguer en 2013 l'intérêt de l'élargissement du dispositif de collaboration :

- Au Dispositif d'Urgence Sociale de la ville de Namur pour déterminer quelle place il pourrait prendre, notamment au niveau de l'accessibilité physique des personnes aux soins d'urgence ;
- Au CHR de Namur, qui est un acteur-clé dans les situations de soins du public très précarisé, et notamment en situation d'Aide Médicale Urgente.

Par ailleurs, ce travail constructif et efficace avec les différents partenaires nous pousse à penser que d'autres « catégories » particulièrement fragiles du public-cible des Relais sociaux, c'est-à-dire les personnes en situation de précarité aiguë (personnes âgées, personnes à la santé précaire, etc.) pourraient également bénéficier de réflexions voire de collaborations concrètes, permettant un meilleur accès aux soins, aux aides, à l'insertion. C'est pourquoi nous souhaitons développer une réflexion à ce sujet en 2013.

3. Mise en œuvre des pistes d'actions issues de l'étude « Freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés »

Contexte

Dans le courant du premier semestre 2008, le Ministre wallon de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances a initié un projet de recherche portant sur les « freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés ».

Six relais sociaux se sont prêtés à l'exercice : celui de Liège, La Louvière, Charleroi, Verviers, Mons et Namur. L'étude a démarré au printemps 2008 pour aboutir en mai 2009 à un rapport final proposant des pistes d'actions locales. Depuis 2010, le travail réalisé par le Chercheur s'est poursuivi dans l'implémentation de ces pistes d'actions.

A Namur, la Coordination générale, en collaboration avec ses instances, a donc décidé de travailler sur les pistes suivantes en 2012 :

- La création et la coordination du travail de rue inter-services : « les Equipes Mobiles de rue » ;
- La modélisation d'un projet d'accueil et de stabilisation à bas seuil d'accès pour un public sans-abri : « Le Rocher » ;
- Le développement de ponts entre la santé mentale et la grande précarité ;
- La mise en place d'une concertation et d'une formation à la gestion de la violence ;
- Le développement d'actions participatives : création du « Parlons-en » namurois.

3.1. Coordination du travail de rue inter-services : le projet des « Equipes Mobiles de Rue ».

Cette partie est détaillée dans le point 2.3.

3.2. Suivi et modélisation du projet de stabilisation : « Le Rocher »

Contexte

A Namur, comme dans toute la Wallonie, il existe deux grands types d'hébergement dont peuvent bénéficier les personnes sans-abri : les abris de nuits et les maisons d'accueil. A cela s'ajoutent les maisons de vie communautaire dont l'entrée est toujours conditionnée à un précédent séjour en maison d'accueil. Ces trois structures sont régies par le même décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales.

Par personnes en difficultés, la Wallonie entend des personnes caractérisées par une fragilité psychosociale ou matérielle et se trouvant dans l'incapacité de vivre de manière autonome (...).

Ces trois dispositifs précités sont envisagés de manière intégrée. En effet, d'un « hébergement d'urgence pour la nuit », la personne serait orientée vers une maison d'accueil où lui serait proposé « un accompagnement adapté » limité dans le temps. Si dans les quelques mois impartis, la personne n'a pas pu récupérer son entière autonomie, une place en maison de vie communautaire peut lui être proposée pour un hébergement de plus long terme. Or, suite à la recherche sur les freins à l'hébergement⁷, il est apparu l'existence d'un fossé entre la rue et les structures, faisant en sorte que de nombreux sans-abri ne parvenaient pas jusqu'aux maisons d'accueil. En effet, force est de constater que ce dispositif d'accueil et d'hébergement où les personnes sans domicile seraient accueillies d'abord dans les hébergements d'urgence (abri de nuit) avant d'être orientées dans des hébergements d'insertion (maison d'accueil) ne fonctionne pas toujours et ce pour plusieurs raisons :

- Des plans d'accompagnement individualisé prévus en maisons d'accueil trop contraignants pour certains profils de personnes.

⁷ FAVIER J « Etude sur les freins à l'accueil et à l'hébergement des grands précarisés », Relais Social Urbain Namurois, 2009.

- Le refus d'accueillir des personnes accompagnées d'un chien ;
- Un séjour limité dans le temps, ne laissant pas le temps à la personne de se poser et de réapprendre les bases de la vie quotidienne ;
- Des règlements d'ordre intérieur trop contraignants au regard des problématiques des personnes ancrées en rue (consommation et dépendance, comportement violent, problématique de santé mentale,...) ;
- La vie en collectivité.

Il est évident que si les personnes accueillies en maisons ont des difficultés sociales ou matérielles, nous affirmons par contre que les personnes les plus déstructurées, les sans-abri de longue durée fréquentant la rue, se voient exclus de ce type de prise en charge.

Comme l'ont expliqué les différents chercheurs au moment de la recherche sur les freins à l'accueil et à l'hébergement, le fait de vivre en rue, parfois de manière prolongée, induit des formes de vie et de survie particulière. Pour paraphraser Lionel Thelen⁸, ce n'est pas tant le sans-abri qui habite la rue mais la rue qui habite le sans-abri. Le chien, par exemple, comme animal de compagnie et de route traduit leur besoin d'attachement inconditionnel. Or, très peu de structures dans les grandes villes wallonnes acceptent les chiens. D'autre part, des stratégies de survie sont mises en place. C'est ainsi qu'un réel fossé entre les « lois » de la rue et le règlement d'ordre intérieur en hébergement ne permet pas aux personnes sans-abri marginalisées d'être prises en charge.

A ce propos, en 2005, une enquête française a déterminé que seulement 15% des personnes accueillies dans le secteur de l'urgence auraient accédé au secteur de l'insertion. A Namur, en 2010, seulement 12% des personnes accueillies à la maison d'accueil « Les Trieux »⁹ ont un jour dormi en abri de nuit ou en rue. Malgré l'ambition du décret, il est illusoire de penser que ces deux étapes s'enchaînent donc de l'une à l'autre.

Face à ce constat, les acteurs de terrains en sont arrivés à la conclusion suivante : **il n'existe pas de dispositif d'hébergement conçu pour répondre au besoin des plus exclus.**

Descriptif du projet

C'est face à ce constat que l'asbl « Avec Toit » devenue en 2012 « Les 3 Portes », a décidé de se lancer dans un projet d'accueil « bas seuil ». Ce projet consiste en un lieu d'hébergement pour des personnes de la rue grandement « désocialisées ». Par l'offre d'un espace aménagé et une présence éducative journalière, il s'agit de permettre à ces personnes d'entrer en relation, de se poser afin de se projeter petit à petit dans des perspectives d'avenir. L'hébergement se veut le plus inconditionnel possible. Il n'est pas non plus limité dans le temps, ce qui est une première en Wallonie.

L'objectif final est de redevenir acteur pour soi-même. L'hébergement prévoit l'accueil de 8 personnes dans deux maisons voisines. Plusieurs places sont disponibles pour des personnes accompagnées d'un animal.

Ce projet ne rentre dans aucun décret. Il s'agit donc d'une expérience pilote directement issue des pistes d'actions de la recherche. La Wallonie a donc demandé à la Coordination générale du Relais social urbain namurois de suivre ce projet et d'en réaliser une modélisation. Cette dernière fera l'objet d'un propre rapport qui sera rendu à la Wallonie.

Méthodologie

Pour le Chargé de projets, le travail a essentiellement consisté en des rencontres et du soutien au pilote. Une nouvelle fiche projet a été créée, de nouveaux objectifs ont été définis. Un rapport à l'attention de la Wallonie a été réalisé.

⁸ THELEN L., « L'exil de soi, sans abri d'ici et d'ailleurs », Bruxelles, Facultés Universitaires Saint-Louis, 2006

⁹ Chiffre émanant des Rapport d'activité 2010-2011 de la Maison d'accueil des Trieux.

Evaluation des objectifs

| | |
|--|--|
| Objectif général 1 : Assurer le coaching du projet | |
| Objectif opérationnel 1a : Retravailler les objectifs 2012 du projet avec les travailleurs sociaux et la responsable. | |
| 1a. Une réunion aura été organisée concernant la revue des objectifs. | <p>Oui</p> <p>Cette réunion a eu lieu à la mi-2012 entre le Chargé de projets et l'équipe éducative ainsi que la direction de l'asbl « Les trois Portes ». Les objectifs du projet ont tous été clairement réécrits. Des objectifs avaient préalablement été fixés mais ils traduisaient mal le travail réalisé sur le terrain.</p> <p>⇒ Piste 2013 : Poursuivre ce travail de coaching, de soutien.</p> |
| Objectif opérationnel 1b : Evaluer le projet | |
| 1b. Deux réunions sont prévues et un document d'évaluation aura été rédigé. | <p>Oui</p> <p>Une réunion d'évaluation mi-parcours a été organisée en juin et une finale en décembre 2012. Pour chacune de ses réunions, un compte rendu a été réalisé. L'évaluation à mi-parcours a également été présentée aux instances du RSUN début septembre.</p> <p>⇒ Piste 2013 : Poursuite du travail d'évaluation.</p> |
| Objectif général 2 : Réaliser la modélisation du projet | |
| Objectif opérationnel 2a : Rechercher des informations (lectures, documentation,...) pouvant aider à la modélisation du projet | |
| 2a. Une réécriture de la problématique aura été réalisée | <p>Oui</p> <p>Cette réécriture a été réalisée et incluse dans la modélisation.</p> |
| Objectif opérationnel 2b : Retravailler les objectifs du projet | |
| 2b. La fiche projet 2012 aura été revue par le chargé de projet et de recherche | <p>Oui</p> <p>La fiche projet 2012 a été revue par le Chargé de projets. Ce travail a été réalisé en collaboration avec la directrice pédagogique de l'asbl les Trois Portes ainsi que l'équipe des travailleurs sociaux.</p> |
| Objectif opérationnel 2c : Récolter un ensemble de données qualitatives et quantitatives | |
| 2c. Au moins 3 hébergés auront été interrogés. | <p>Partiellement</p> <p>Deux hébergés ont été rencontrés et interviewés. Une retranscription des entretiens a été réalisée. Des extraits en ont été retirés pour illustrer et enrichir la modélisation.</p> |

| | |
|--|--|
| 2c. Des données chiffrées auront été récoltées | Oui Quelques données chiffrées ont été transmises à la Coordination générale sur le nombre de personnes accueillies, la durée du séjour, les problématiques,... Celles-ci sont présentées dans le rapport de modélisation. |
| Objectif opérationnel 2d : Ecriture et présentation de la modélisation | |
| 2d. Ecriture d'un rapport intermédiaire | Oui Un premier rapport a été réalisé et transmis à l'administration et au cabinet de la Ministre début septembre. |
| 2d. Présentation du rapport à la Wallonie | Oui Une réunion a été organisée entre l'administration, le cabinet, l'asbl « Les trois Portes » et le RSUN. Malheureusement, il n'est pas ressorti de perspectives claires de cette réunion. L'administration n'a pas les moyens financiers suffisants pour soutenir le projet. Cela va continuer à passer par le RSUN dans un premier temps. Le représentant de la Ministre a fait comprendre qu'il était éventuellement possible de modifier l'article du décret concernant le passage obligé par une maison d'accueil avant d'intégrer une maison communautaire. Par contre, concernant la durée d'hébergement pour le Plan d'accompagnement individualisé en Maison d'Accueil, l'administration s'est montrée plus réticente quant à une modification. <i>⇒ Piste 2013 : La Coordination du RSUN va réinterpeller l'administration et le cabinet afin de clarifier leurs attentes et les perspectives d'avenir pour de telles expériences pilotes.</i> |

Conclusions et perspectives pour 2013

En 2013, le Chargé de projets aura terminé le rapport de modélisation concernant cette structure de stabilisation. La position de l'administration et du cabinet de la Ministre devra être clarifiée quant à leur soutien à des expériences pilotes au sein du décret de 2004 sur l'accueil et l'hébergement des personnes en difficulté sociale. Ensuite, le Chargé de projets prolongera son étude par un travail sur le logement des personnes grandement précarisées. Il est envisagé que ce travail se fasse en collaboration avec une société de logement public et le Réseau Santé Namur.

3.3. Favoriser les ponts entre le secteur de la grande précarité et le secteur de la santé mentale

Contexte

Les acteurs de terrain constatent unanimement une augmentation des personnes souffrant de dépendances et/ou atteintes d'un trouble de la santé mentale. Si ce n'est d'un réel trouble avéré voire diagnostiqué, la toute grande majorité des grands précarisés se trouvent dans des états de détresse ou de souffrances psychologiques. Par ailleurs, comme les autres usagers, ces personnes investissent la rue, les accueils de jour, l'abri de nuit, ... Les travailleurs se trouvent bien souvent démunis. Ils ne comprennent régulièrement pas la décision des hôpitaux de laisser partir telle ou telle personne. Cela est source de tensions entre travailleurs et institutions. D'une part, la nécessité d'une prise en charge particulière s'avère nécessaire mais d'autre part, il est indispensable de pouvoir créer plus de ponts entre le secteur social et celui de la santé mentale.

En effet, le lien entre précarité, difficultés de recours aux soins de santé et hospitalisations a largement été démontré. Pourtant, les collaborations entre services d'aide aux sans-abri et la plupart des services de soins de santé, notamment en matière de soins psychiatriques, ne sont pas si évidentes même si des actions sont mises en œuvre afin de tendre vers des partenariats. Il avait été initialement prévu que le Relais social puisse organiser lui-même de nouvelles actions en 2012 en lien avec le secteur de la santé mentale, comme une formation ou des interventions. Cependant, depuis un an maintenant, le Réseau Santé Namur (RSN) a été lancé : il s'agit du projet namurois de la réforme des soins en santé mentale (psy 107). La Coordination du Relais social a très vite été sollicitée pour participer au lancement de ce projet. Le RSN est, comme le Relais social, composé d'un ensemble de services touchant de près ou de loin au secteur de la santé mentale. Il est structuré en 5 fonctions dont plusieurs sont directement liées au travail du Relais social comme la première ligne (via les Equipes Mobiles de Rue et le Dispositif d'Urgence Sociale), la réhabilitation psycho-sociale et l'habitat (logement et hébergement).

Descriptif du projet

Dès le lancement du RSN, la Coordination générale s'est donc largement impliquée dans les nouvelles instances et groupes de travail de celui-ci. Des contacts privilégiés ont été installés entre la Coordination générale et le coordinateur du RSN.

Le RSN a comme mission principale de pouvoir organiser la concertation autour d'usagers en santé mentale sur le territoire namurois. Un groupe de travail a donc été mis sur pied pour travailler cela, le Chargé de projets y a participé. Il a également aidé à la création d'une convention de réseau que tous les membres du RSN ont signé. Le Chargé de projets et la Coordinatrice générale ont également participé au comité de pilotage du RSN, aux comités de fonction et au groupe de travail transversal qui ont débuté fin 2012.

Méthodologie

Pour 2012, le travail a donc consisté essentiellement à la représentation du Relais social au sein du nouveau Réseau Santé Namur.

Perspectives pour 2013

Outre la participation du Relais social aux comités de fonction et au groupe de travail transversal du RSN, la Coordination générale envisage de l'impliquer dans deux dossiers importants dont elle a l'initiative :

- la prise en charge d'un public fragile : il s'agit d'entamer des concertations entre principalement le secteur de la santé (hôpitaux, hôpitaux psychiatriques) et le secteur de la grande précarité (urgence sociale, travail de rue, hébergement) afin de développer des solutions innovantes pour un public de rue récurrent et cumulant plusieurs problématiques.
- Dans la continuité du travail sur le public fragile, la Coordination aimerait développer un projet de relogement pour ce même type de public.

3.4. Gestion du site internet du Relais Social

Descriptif du projet

Le site internet du RSUN est en activité depuis 2008 mais il a réellement pris de l'ampleur en 2011 sous l'impulsion du travail du Chargé de recherche et de projets. Actuellement, le site est régulièrement alimenté par le Chargé d'étude et l'Assistante administrative. Le site se veut être à la fois une vitrine du travail réalisé par la coordination générale et ses partenaires mais également un outil pour ceux-ci.

Méthodologie

Le Chargé de recherche et de projets s'est d'abord familiarisé avec l'outil permettant de travailler sur le site. Ensuite, il s'est attelé à l'actualiser et à créer de nouveaux onglets en fonction des différents axes de travail du relais.

Evaluation

Le site internet du RSUN se veut être une vitrine et un outil pour les partenaires. Il est toujours en évolution. Il faut savoir que ni le Chargé d'étude, ni l'Assistante administrative ne sont formés en gestion de site web. C'est donc avec « les moyens du bord » qu'ils actualisent celui-ci.

Le site se révèle particulièrement utile lors des plans saisonniers afin de mettre les alertes de températures en cas de grand froid et les modifications dans le fonctionnement habituel des services à disposition de tous.

Sur le site internet, on peut également trouver une description du Relais social urbain namurois, de ses partenaires, des projets subventionnés, des offres d'emploi et de formation ainsi que des « news » du réseau.

Commentaires et perspectives pour 2013

Malgré l'atteinte des objectifs de base (communication sur l'institution, sur ses actions, ses partenaires, informations utiles diverses – actualisation régulière), il nous semble essentiel de dynamiser notre site internet et de le rendre plus intuitif. Fin 2012, une réunion sur la communication s'est tenue : un des objectifs 2013 est de clarifier les informations et de faciliter l'accès à celles-ci. Nous envisageons également une newsletter, semestrielle dans un premier temps, qui renverrait à notre site internet.

3.5. Mise sur pied d'un espace de paroles pour favoriser la participation des usagers

Contexte

De manière générale, nous pouvons constater que les usagers n'ont pas souvent de mot à dire sur l'organisation des services et des dispositifs qui les concernent. Ils disposent pourtant d'une série de compétences mais ne savent pas toujours comment les mobiliser.

A Namur, il n'existe que peu ou pas de lieu où les personnes en grande précarité (sans-abri, utilisateurs des lieux d'accueil de jour et de nuit,...) peuvent s'exprimer et/ou s'entretenir avec des professionnels (travailleurs sociaux, responsables de services,...) en dehors d'un cadre institutionnel classique. Forte des expériences existantes dans d'autres villes, la Coordination générale a donc décidé d'instaurer un espace de paroles pour les personnes en grande précarité.

Descriptif du projet

Un espace de paroles est présenté comme un lieu d'expression - individuelle et collective - et d'échanges dans lequel les choses peuvent être dites comme elles sont. C'est d'abord le lieu d'expression des usagers de services. Il s'agit de permettre, par une rencontre agréable et conviviale, l'expression de personnes à qui on ne demande généralement pas leur avis. C'est une pratique de reconnaissance de la parole.

Même si la parole des usagers est dure et déstabilisante, leur proposer un espace d'expression participe à la lutte contre l'exclusion. La personne désaffiliée ou exclue y retrouve parole et écoute. Cela n'est bénéfique que si les utilisateurs se sentent écoutés par leurs pairs mais également par les responsables de services. L'intérêt des espaces de paroles est de permettre une approche globale. Les gens sont ensemble pour discuter. Cela permet de voir les problèmes et leurs enchaînements.

Un espace de paroles se situe à la confluence du social et du psychothérapeutique. On peut y exprimer des problématiques individuelles ou collectives face à des problématiques sociales. La parole se veut libératrice et source d'un certain bien être, d'un soulagement.

Méthodologie

L'idée est de pouvoir structurer ces espaces de paroles, en choisissant des thèmes qui y seront abordés. Ces réunions thématiques peuvent aider à « canaliser » les pensées, les réflexions et la circulation de la parole. Voici des exemples de thèmes issus d'expériences extérieures :

- l'aide sociale ;
- la qualité et la capacité d'accueil de jour et de nuit ;
- l'accès aux soins ;
- l'accueil d'urgence à Namur ;
- le logement un droit pour tous ? ;
- l'enfermement, la prison, la rue ;
- l'image des sans-abri ;
- comment vivre sans papiers ? ;
- occupation précaire, négociée, arrachée ;
- l'organisation du secteur des services d'aide aux sans-abri ;
- vivre en santé à la rue ;
- la vie à la gare ;
- les morts de la rue ;

Les espaces de paroles doivent permettre de discuter les règles de fonctionnement institutionnelles, de les rendre plus adéquates aux difficultés des personnes vivant à la rue. Ils permettent d'expliquer certaines sanctions, de donner du sens à certaines règles institutionnelles ou en tout cas de laisser les frustrations s'exprimer.

C'est un lieu où :

- on y parle des problèmes de tous les jours ;
- on y parle de soi (fonction de témoignage) ;
- on y parle des autres.

Evaluation

| | |
|---|--|
| <p>Objectif général 1 : Création d'un espace de paroles pour personnes en grande précarité (usagers, utilisateurs de services) leur permettant de rencontrer des professionnels, volontaires ou tout autre citoyen hors cadre institutionnel.</p> | |
| <p>Objectif opérationnel 1 a: Organiser une réunion de préparation au projet où seront établis les grands principes de fonctionnement.</p> | |
| <p>Pour fin janvier, cette réunion aura eu lieu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un compte rendu de la réunion aura été réalisé. - Un calendrier aura été fixé. - Un protocole de fonctionnement (règles de base, l'animation, un ordre du jour « type »,...) aura été établi. - Un nom aura été trouvé au projet. | <p style="text-align: center;">Partiellement</p> <p>Cette réunion n'a pu se tenir que le 8 mars, en fin de Plan Hiver. Elle a eu lieu dans les locaux de la St Vincent de Paul. Malheureusement, aucun usager ne fut présent. Les partenaires furent relativement déçus d'autant plus qu'un groupe de sans-abri, se faisant appelés les « Nuls », avaient protesté le jour précédent contre les conditions d'accueil à l'abri de nuit.</p> <p>Néanmoins, cette réunion aura permis aux professionnels de discuter sur un mode de fonctionnement et sur la manière de mobiliser leurs usagers. Il a donc été demandé aux partenaires de réaliser un travail motivationnel auprès de leurs usagers afin de les inviter à participer aux futures réunions. Le nom « Parlons-en » existant déjà à Charleroi pour le même projet, nous avons opté pour cet intitulé.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 1 b : L'Espace de paroles aura permis de rassembler des personnes en grande précarité (sans-abri ou non, usagers de services).</p> | |
| <p>1.b Lors des trois espaces de paroles, au moins 6 usagers différents auront participé à l'espace de parole ;</p> <p>Au moins 3 usagers seront présents à chaque fois que l'espace de paroles se tiendra ;</p> | <p style="text-align: center;">Non</p> <p>Hormis la première réunion, trois « Parlons-en » furent organisés. Au premier, trois usagers furent présents, au second aucun et au troisième, une usagère-bénévole fut présente. La mobilisation des usagers fut donc une difficulté majeure.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 1 c : L'Espace de paroles aura réuni des professionnels du secteur social namurois.</p> | |
| <p>1.c Lors des trois espaces de paroles, au moins 10 professionnels différents auront participé ;</p> <p>Au moins trois professionnels sont présents à chaque rencontre ;</p> | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Des professionnels de services variés furent présents à chaque « Parlons-en ». Même sans usager, les débats furent intéressants. Un problème s'est néanmoins posé à la troisième réunion où une bénévole d'un service extérieur au réseau fut présente et a mobilisé la parole pour faire la publicité de son association. Visiblement, cette personne n'avait pas compris l'objectif des rencontres. Pour cela, la Coordination générale est en réflexion quant à la diffusion de l'information au seul réseau de partenaires ou à l'ensemble du secteur social Namurois.</p> |

| | |
|---|---|
| Objectif opérationnel 1 d : Trouver un lieu pour accueillir ces EP | |
| <p>Pour fin janvier, une convention (ou un accord écrit) aura été rédigé entre la Coordination générale du RSUN et un lieu d'accueil quant à une occupation de leurs locaux pour l'espace de paroles.</p> | <p style="text-align: center;">Partiellement</p> <p>Dans un souci de neutralité, il a été décidé, après la première séance à la St Vincent de Paul, d'organiser les « Parlons-en » dans les locaux de la Coordination générale. Celle-ci n'est en effet associée à aucun service en particulier. Malheureusement, cela a peut-être été une des causes de l'absence des usagers.</p> <p><i>⇒ Piste 2013 : La Coordination générale va essayer de redévelopper ces espaces en collaboration plus directe avec les restaurants sociaux. Un nouveau mode de fonctionnement sera élaboré lors d'une réunion de coordination des accueils de jour.</i></p> |
| Objectif opérationnel 1 e : Publicité aura été faite auprès des usagers et des professionnels. | |
| <p>Pour mi-mars :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des affiches auront été réalisées et affichées dans les services partenaires ; • Des folders auront été distribués aux usagers ; • Un mail d'invitation aura été envoyé aux services partenaires. | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Pour les premiers « Parlons-en », des affiches ont bien été réalisées et distribuées. Des folders ont également été distribués. Ce n'est malheureusement pas pour autant que la mobilisation fut au rendez-vous. La Coordination générale a par ailleurs appris que certaines associations croyaient que le « Parlons-en » était une sorte de « forum citoyen » organisé dans chaque quartier de Namur.</p> |
| Objectif opérationnel 1 f : Le secrétariat du projet sera prévu. | |
| <p>Toute réunion et rencontre fera l'objet d'un compte-rendu et sera envoyé aux participants.</p> | <p style="text-align: center;">Partiellement</p> <p>2 « Parlons-en » sur les 3 furent l'objet d'un compte-rendu. Etant donné les difficultés rencontrées au dernier (avec une bénévoles d'un service extérieur au réseau), aucun PV n'a pas pu être réalisé.</p> |
| Objectif opérationnel 1 g : Organiser l'animation. | |
| <p>Les Espaces de paroles seront animés par un membre de la Coordination générale, éventuellement accompagné d'un professionnel partenaire.</p> | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>C'est le Chargé de projets qui se charge d'animer les « Parlons-en ». Afin de respecter la neutralité du projet, il n'est pas actuellement prévu qu'ils soient co-animés avec un autre professionnel.</p> |
| Objectif opérationnel 1 h : Après un an de fonctionnement, une évaluation sera réalisée avec les usagers. | |
| <p>1.8 Pour fin 2012, une partie du troisième espace de parole sera consacré à l'évaluation du projet par les usagers et professionnels ;</p> | <p style="text-align: center;">Partiellement</p> <p>Vu le peu de personnes qui se sont déplacées, aucune évaluation en groupe n'a pu être réalisée. Celle-ci s'est faite en interne à la Coordination générale.</p> |



Conclusions et perspectives

Comme expliqué ci-dessus, le projet de « Parlons-en » ne fut malheureusement pas une réussite en 2012. Peu d'utilisateurs furent présents. La mobilisation de ceux-ci est la grande difficulté et même si les professionnels en parlent, les utilisateurs ne se déplacent que difficilement. Sur le moment-même, ils sont intéressés mais cela devient très difficile par après de les mobiliser.

Ceux-ci sont pourtant preneurs : la Coordination générale a donc décidé d'investir davantage les restaurants sociaux qui font office d'accueil de jour à Namur. Une réunion de coordination de ceux-ci sera organisée au premier trimestre ; elle permettra d'aborder la manière dont la parole des utilisateurs peut être valorisée au sein de leur service.

4. Concertations et formations thématiques

4.1. Comité de concertation : Organisation d'une « matinée des partenaires du Relais social urbain namurois » - [27 avril 2012]

Objectifs et évaluation

La première journée de concertation que nous avons organisée en 2008 comprenait en première partie des stands permettant à chaque partenaire de se présenter et donc, de se découvrir mutuellement. Cette initiative, qui fut réitérée en 2010, reçoit à chaque fois un accueil chaleureux. En effet, le nombre de partenaires associés au RSUN ayant fortement évolué depuis sa création, nous constatons que nombre d'entre eux se connaissent trop peu. Or, ce type d'initiative leur permet de découvrir l'ensemble des projets soutenus par le RSUN tout en leur donnant le temps et en leur consacrant un lieu propice à leur découverte mutuelle.

Nous avons également voulu mettre l'accent sur de nouveaux projets subventionnés dans le cadre du RSUN, afin de leur donner une vitrine vis-à-vis du réseau. Il s'agit du projet d'hébergement à bas seuil « Le Rocher-Le Réveil », du projet « Carton, ça cartonne », ainsi que du « Parlons-en ».

| Objectif opérationnel 1 : Organiser une journée des partenaires | |
|---|---|
| Indicateurs de réussite | Résultat → Atteint : oui – non – partiellement |
| Trouver un lieu qui permette à la fois d'installer des stands, d'organiser une séance plénière et de prévoir un moment convivial autour d'un repas. | Oui La journée s'est déroulée dans les locaux du CPAS à Jambes. Ceux-ci sont considérés comme spacieux, agréables et faciles d'accès. Les deux seules remarques formulées dans les évaluations concernaient pour l'une, la chaleur dans la salle de la séance plénière et pour l'autre, le côté légèrement étriqué de l'espace réservé aux stands. |
| Réaliser une invitation et l'envoyer au réseau. Réceptionner les invitations. | Oui L'invitation utilisée pour la matinée des partenaires en 2010 ayant été très bien accueillie pour sa clarté et son aspect pratique, il a été décidé de la réutiliser en l'actualisant. Celle-ci a par la suite été envoyée par mail à l'ensemble de nos partenaires, en prenant soin de la diffuser à un maximum de travailleurs de terrain ainsi qu'à leur hiérarchie. Les inscriptions se sont ainsi naturellement faites par voie électronique, ce qui a permis une comptabilisation claire des personnes annonçant leur présence. L'invitation a été évaluée positivement dans l'ensemble et saluée pour sa clarté. 3 personnes auraient toutefois souhaité que l'on utilise une police de caractère de plus grande taille. |
| Prévoir le fléchage du lieu. | Oui L'ensemble des partenaires connaissant le CPAS de Namur, nous n'avons pas réalisé de fléchage menant au bâtiment. Par contre, à l'intérieur de celui-ci, des flèches mentionnant la date et le logo du RSUN ont été placées aux endroits stratégiques afin de guider le plus clairement possible les participants vers la salle où se déroulait la matinée. Ce fléchage a été accueilli positivement pour sa pertinence. |

| Objectif opérationnel 2 : Organiser des stands interactifs | |
|--|--|
| Indicateurs de réussite | Résultat → Atteint : oui – non – partiellement |
| <p>Commander le matériel nécessaire.</p> <p>Organiser la disposition des stands ainsi que leur montage par et avec les partenaires.</p> <p>Organiser le timing pour les visites dans les stands.</p> | <p>Oui</p> <p>Chaque partenaire disposait d'un stand muni de tables et de panneaux en fonction de leurs nécessités mais aussi de la répartition de l'espace. L'idée était de permettre à chaque partenaire d'une part, de présenter son institution et d'autre part, de présenter leur projet subventionné par le RSUN (le cas échéant).</p> <p>Les stands s'ouvraient en alternance, ce qui permettait aux participants d'avoir la possibilité à la fois de renseigner les personnes demandeuses et de se renseigner eux-mêmes sur les autres services présents.</p> |

| Objectif opérationnel 3 : Organiser une séance plénière permettant de présenter les nouveaux projets | |
|--|--|
| Indicateurs de réussite | Résultat → Atteint : oui – non – partiellement |
| <p>Présenter le projet « Carton, ça cartonne ».</p> | <p>Oui</p> <p>Ces trois présentations ont eu lieu et les sujets abordés étaient bien maîtrisés par les orateurs. Les partenaires ont souligné l'intérêt de ces exposés qui leur ont permis de mieux connaître les projets abordés. Ils ont trouvé les intervenants sympathiques et les sujets diversifiés.</p> <p>Cependant, ils ont parfois regretté un manque de dynamisme. Ils auraient souhaité que ce soit plus vivant. Ainsi, ils ont suggéré d'agrémenter ce type de présentation de supports visuels.</p> <p>Il a également été suggéré que l'on resitue bien le RSUN et le cadre dans lequel s'inscrivaient ces exposés.</p> |
| <p>Présenter le projet « Le Rocher-Le Réveil ».</p> | |
| <p>Présenter le projet « Parlons-en ».</p> | |

| Objectif opérationnel 4 : Favoriser les échanges entre partenaires en organisant un repas interactif | |
|--|--|
| Indicateurs de réussite | Résultat → Atteint : oui – non – partiellement |
| <p>Commander les repas.</p> | <p>Oui</p> <p>La convention d'occupation de la salle du CPAS de Namur exige que les repas soient pris en charge par leur traiteur interne. Ceux-ci lui ont donc été commandés. Après réflexion, il a été décidé d'opter pour une formule « speed-lunching ».</p> |
| <p>Organiser la répartition aux tables afin de favoriser l'interconnaissance et les échanges entre les participants.</p> | <p>Oui</p> <p>Avant d'entrer dans l'espace dédié aux repas, les participants devaient « piocher » un petit papier coloré dans 3 paniers différents. Chaque couleur était dédiée à une partie du repas (entrée – plat – dessert). Chaque papier indiquait à quelle table s'asseoir, chaque table étant numérotée. Un gardien du temps indiquait à quel moment les participants devaient changer de place. Le tout se faisant dans un esprit bon enfant et dans la bonne humeur générale.</p> <p>Ce repas interactif enchante toujours les participants : ils trouvent en</p> |

| | |
|--|--|
| | effet ce concept « chouette », estiment que cela favorise les rencontres et que cela permet de « mettre un visage sur un nom ». |
| Assurer la bonne gestion du temps lors du repas. | <p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Normalement, le repas est réparti en 3 périodes de 20 minutes. Celles-ci doivent cependant être adaptées au service en salle, ce qui n'est pas forcément évident...</p> |

Au total, ce sont 132 personnes qui se sont inscrites et ont participé à cet événement. Cette matinée étant consacrée aux partenaires du Relais social urbain namurois, les participants étaient exclusivement des travailleurs issus de ces associations. Tous se sont mobilisés pour offrir la meilleure vitrine possible de leur service à cette occasion.

L'ambiance fut conviviale : de nombreuses personnes ont pu mettre un visage sur un nom ou découvrir des services qu'ils ne connaissaient pas ou trop peu.

Le repas qui clôturait cette matinée s'est révélé être une occasion supplémentaire d'approfondir les échanges matinaux.

Les participants ont particulièrement apprécié : les échanges informels (principalement), les exposés lors de la séance plénière, la visibilité des actions et missions des partenaires et les partages lors du repas.

Ils ont moins aimé : le timing trop serré, le manque de supports visuels en séance plénière.

Améliorations à prévoir

- Les participants souhaiteraient que l'on puisse **axer la journée sur des thèmes spécifiques**. Dans la pratique, nous veillons à alterner lors de l'organisation des journées de concertation, les journées à thème et celles qui sont plutôt destinées aux rencontres entre les partenaires, ces dernières visant par la même occasion à améliorer la connaissance des projets qu'ils développent.
- En ce qui concerne **les stands**, il serait judicieux de **prévoir plus d'espace**. De plus, le nombre de partenaires a encore augmenté depuis que cette journée a été organisée. Or, il fut déjà particulièrement complexe d'organiser l'agencement des stands tout en permettant aux participants de circuler de la manière la plus fluide possible. Il sera probablement nécessaire d'envisager l'organisation de la prochaine journée destinée aux partenaires dans un endroit plus vaste ou d'organiser le repas dans une autre salle.
- Les partenaires, bien qu'ils soulignent la bonne gestion du temps, souhaiteraient cependant que l'on puisse **consacrer une journée complète à ce type d'évènement**, surtout pour permettre de visiter davantage les stands.

De manière quasi unanime, les évaluations furent très positives et mettent en exergue l'enthousiasme des travailleurs pour ces journées axées sur l'interconnaissance. Leur quotidien ne laisse que peu de place pour ce genre d'échanges et le fait d'y consacrer une matinée est à chaque « édition » reçu avec enthousiasme par le réseau.

4.2. Organisation d'une formation à la gestion de la violence [Décembre 2011-janvier 2012]

Contexte

En 2011, suite à des faits de violences survenus pendant le Plan Hiver, une première réunion de concertation avait été organisée par la Coordination du RSUN. Lors de cette réunion, plusieurs partenaires avaient manifesté le désir de pouvoir suivre une formation à la gestion de la violence. En 2012, les instances du RSUN ont donc mandaté l'absl « STICS » pour pouvoir donner une telle formation aux partenaires du RSUN.

Les attentes des partenaires portaient sur les différents points suivants :

- Disposer d'outils et techniques de décodage des comportements violents, comment comprendre l'agressivité, détecter les signaux d'alerte ?
- Quels comportements adopter en fonction du profil des personnes (toxicomanes, malades mentaux, public en grande précarité,...) ?
- Outils de prévention : comment ne pas engendrer l'agressivité chez l'interlocuteur ? Outils de la communication non-violente. Savoir détecter comment les comportements des professionnels/volontaires (voire même le cadre institutionnel) peuvent engendrer de la violence ?

La formation avait pour objectif de permettre aux professionnels de détecter quels sont les comportements, les attitudes, les phénomènes émanant aussi bien des usagers, que d'eux-mêmes ainsi que de leur institution qui peuvent déclencher de la violence. Elle devait permettre de gérer ces faits de violence. Une attention particulière devait être apportée aux problématiques rencontrées par les usagers des services partenaires, à savoir : les assuétudes, les troubles de santé mentale, la vie en rue,...

Etant donné l'importance du facteur contextuel (« Plan Hiver » pour un public précarisé) dans le contenu de cette formation et du rôle des aspects organisationnels, il a semblé fondamental de permettre au personnel de direction de réfléchir sur le risque de violence de façon globale. C'est pourquoi le STICS proposa, en amont à la formation accessible aux collaborateurs des divers services d'accueil et d'aide, un temps d'échanges, de réflexion et d'élaboration de grandes lignes préventives et réactives, au personnel de direction de ces mêmes services.

Voici le programme de la formation tel qu'il avait été prévu au départ :

Module 1 (séminaire pour les directions des services et associations)

- Définitions et nuances (agressivité, violence, agression, conflits)
- Facteurs institutionnels, relationnels, individuels
- Rappel de l'état des lieux et réalités de la violence des années antérieures dans les institutions représentées
- Options institutionnelles préventives : éthique et pratiques de non-violence.
- Objectifs d'une institution prévenante et mesures applicables
- Travail sur un « plan de prévention » du réseau, y compris de réaction au cas d'agression/de violence avérée.

Module 2 (3 jours de formation pour les membres des équipes)

Jour 1

- Qu'est-ce que la violence, l'agression, l'agressivité ?
- Expérience et impacts de la violence chez les participants.
- Exploration des manifestations et des causes de la violence : facteurs individuels, relationnels, institutionnels.
- La reconnaissance et la gestion des émotions comme outils de prévention.

Jour 2

- Communiquer et négocier sereinement : outils relationnels pour prévenir et gérer.
- Contrôle, influence et impuissance : se positionner, lâcher-prise ou agir ?
- Gérer les personnes avec des comportements difficiles
- Dispositif si la crise est là et soutien inter-intervenants

Jour 3

- Bilan des applications sur le terrain des outils acquis.
- Quelles limites ? Elaboration d'une « charte » partagée de non-violence

Evaluation

Participants : 32 travailleurs psycho-médico-sociaux des institutions partenaires du RSUN & 6 responsables d'institutions.

▪ Dynamique du groupe : satisfaction, intérêts difficultés :

Les participants se sont montrés motivés et heureux de disposer de 3 jours à la fois d'apprentissage et surtout d'échanges sur leurs pratiques. La formation a permis aux participants issus de diverses institutions de « mettre un visage sur un nom » et de comprendre les réalités de l'autre. Le fait de travailler sur des pistes concrètes, de disposer d'outils relationnels de façon compréhensible et accessible a été particulièrement apprécié.

▪ Demandes particulières exprimées par les participants :

Plusieurs participants ont regretté qu'il ne s'agisse que de 3 jours. D'autres étaient satisfaits de la durée. 2 personnes auraient souhaité des demi-jours de formation, étant donné les charges du travail à assumer quotidiennement.

▪ La formation correspondait-elle aux attentes ?

La quasi-unanimité des participants a vu ses attentes de départ (exprimées au jour 1) satisfaites au terme de la formation. Certains participants ont malgré tout des attentes importantes sur le sujet de la violence mais qui dépassent le présent cadre pédagogique et concerne plutôt le cadre institutionnel et organisationnel : valeurs, philosophie pédagogique, processus de travail clair, respect des fonctions et rôles, temps d'échanges pédagogiques ou sur les difficultés, temps de travail en réseau, distribution des signes de reconnaissance,...

▪ Commentaires du formateur :

Une attention devrait être portée à l'état de bien-être au travail. De nombreux participants étaient manifestement en surcharge : moitié de présence pour continuer à travailler à distance, absence,... Le turn-over dans les fonctions est décrit comme important et pose question. Les méthodes (ou leur absence) paraissent poser encore d'avantage de souffrance que la surcharge. La manière dont les phénomènes de violence peuvent être atténués dans les institutions ne semble pas être discutée entre les travailleurs et leur hiérarchie. Cela renvoie aux conditions de travail au sein de chaque institution et à la manière dont les travailleurs sont entendus par leurs responsables.

Une évaluation devrait être systématisée dans ce sens et des mesures recommandées dans chaque institution. Evaluer l'intérêt de proposer des « interventions thématiques » pour les membres du réseau : violence, déontologie/éthique, gestion des conflits, assuétudes et travail avec des personnes qui sont systématiquement en position de manipulation, limites du travail psychosocial avec des publics en grande précarité, gestion du stress,...

Résumé quantitatif des évaluations par les participants :

- Contenu de la formation : 6,5/10
- Mise en pratique des outils : 7/10
- Formatrice : 8/10
- Organisation de la formation : 6,5/10

Qu'en retenir ?

⇒ Les travailleurs ressentent un besoin de travail sur le cadre institutionnel et organisationnel :

- Les valeurs
- La philosophie pédagogique
- Les processus de travail clairs

⇒ Les travailleurs sont également en attente de plus de rencontres dans le réseau : temps d'échange pédagogique ou sur les difficultés.

→ Proposition : organisation d'interventions thématiques ayant pour thème :

- La violence ;
- La déontologie et l'éthique dans le travail ;
- La gestion des conflits ;
- La gestion des assuétudes et les comportements de manipulation ;
- Les limites du travail psycho-social avec le public précarisé ;

⇒ Une réflexion doit être menée sur la notion de bien-être au travail : *turnover* et sous-effectifs en sont la conséquence.

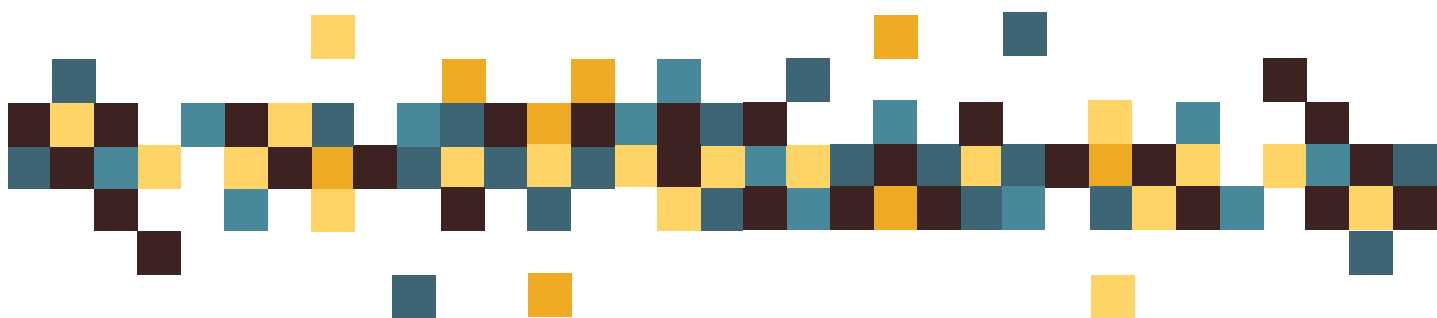
→ Proposition : travailler en équipe sur les méthodes de travail.

L'absence de méthode, de cadre et d'un environnement de travail sain qui devrait être garanti par les institutions semble plus poser problème aux travailleurs que la surcharge de travail (nombre d'utilisateurs) en tant que telle.

Commentaire

L'équipe de la Coordination regrette de n'avoir pas pu proposer davantage de formations en 2012. Cela est dû au fait que le budget initialement prévu à cet effet a été refusé par la Wallonie, argumentant que les frais de formation à destination des partenaires ne pouvaient être pris en compte dans l'enveloppe « Projets ». Pour 2013, nous verrons dans quelle mesure nous pourrions consacrer une partie de nos frais de fonctionnement à ces formations, assez onéreuses. Alors que cela fait pourtant partie de nos missions et que la demande est réelle de la part du réseau du Relais social urbain namurois, nous regrettons de ne pouvoir prévoir des formations à destination de celui-ci que de manière facultative.

Chapitre 3



Partie Quantitative



Relais social urbain namurois
Rapport d'activités et d'évaluations 2012

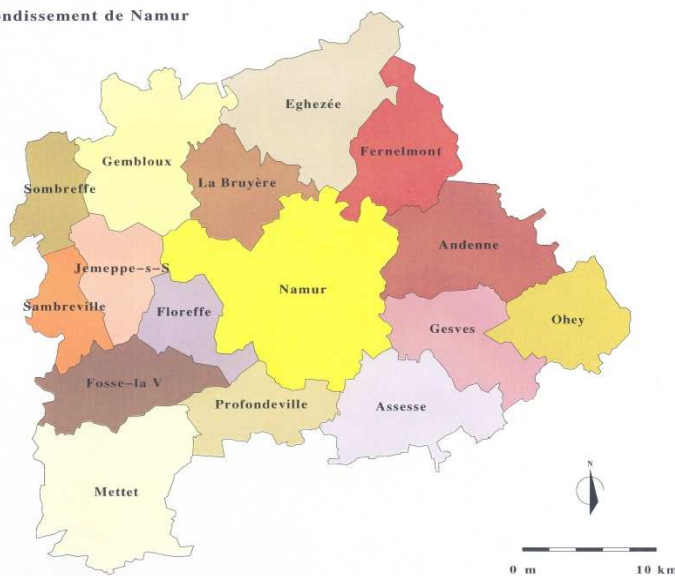
Chapitre III : Partie quantitative

Préalable : Données socioéconomiques locales

1. L'arrondissement de Namur

Namur est un arrondissement composé de 13 communes. Il abrite 64% des habitants de la province. Namur est également la seule commune de l'arrondissement et de la province à abriter plus de 100.000 habitants (111.207 personnes et 8ème parmi les communes les plus peuplées du pays). Hors Namur, 4 communes de l'arrondissement comptent plus de 15.000 habitants (Andenne, Gembloux, Jemeppe-sur-Sambre et Sambreville)¹⁰.

Arrondissement de Namur



Positionnement dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale

Un indicateur synthétique d'accès aux droits fondamentaux a été mis en place par l'IWEPS. Il mesure le niveau de cohésion sociale de chaque commune wallonne. Cet indicateur rend compte de l'accès de la population de la commune à 6 droits fondamentaux :

- Le droit à un revenu digne ;
- Le droit à la protection de la santé, à l'aide sociale et médicale ;
- Le droit à un logement décent et à un environnement sain ;
- Le droit au travail ;
- Le droit à la formation ;

¹⁰ Source : http://www.ibz.rn.fgov.be/fileadmin/user_upload/Registre/fr/statistiques_population/stat_1_f.pdf, 3/04/2013.

- Le droit à l'épanouissement culturel et social ;

Cet indicateur permet principalement d'objectiver l'octroi de subsides en renforçant les communes qui en ont le plus besoin. Le tableau ci-dessous répartit les différentes grandes villes wallonnes disposant d'un Relais social selon cet indicateur.

| Indicateur synthétique final d'accès aux droits fondamentaux ¹¹ | |
|--|------------|
| Communes | Classement |
| Liège | 260 |
| Charleroi | 259 |
| La Louvière | 250 |
| Verviers | 248 |
| Mons | 239 |
| Tournai | 210 |
| Namur | 183 |

Sur l'arrondissement de Namur, parmi les différentes communes ci-dessous, 5 d'entre elles affichent un « score » assez interpellant. Il s'agit d'Andenne, Fosse-la-Ville, Jemeppe-sur-Sambre, Namur et Sambreville. En 2010, un projet de travail de rue qui couvre les communes de Jemeppe et Sambreville a donc été financé par le Relais social. Ce projet a été repris par le PCS et le CPAS locaux en 2013.

Le Relais social n'a malheureusement que peu de contacts avec la commune d'Andenne mais celle-ci a demandé à être invitée aux prochaines concertations Plan Hiver.

| Communes | Score de la commune |
|---------------------------|---------------------|
| Andenne | 209 |
| Assesse | 18 |
| Eghezée | 59 |
| Fernelmont | 30 |
| Floreffe | 76 |
| Fosses-la-Ville | 177 |
| Gembloux | 52 |
| Gesves | 24 |
| Jemeppe-sur-Sambre | 194 |
| La Bruyère | 9 |
| Mettet | 149 |
| Namur | 183 |
| Ohey | 89 |
| Profondeville | 36 |
| Sambreville | 228 |
| Sombreffe | 118 |

¹¹ 1 = la commune ayant le moins de difficultés au regard des indicateurs de cohésion sociale et 262 = la commune la plus en difficulté. Pour de plus amples informations, consultez le lien suivant : <http://cohesionsociale.wallonie.be/>

Données relatives à l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi inoccupés (DEI) inscrits pour l'arrondissement de Namur de 2009 - 2012¹²

Les demandeurs d'emploi inoccupés comprennent les chômeurs complets indemnisés et d'autres demandeurs d'emploi inoccupés qui ne sont pas indemnisés ou qui ne sont pas demandeurs d'emploi à temps plein.

| | Hommes | Femmes | Total |
|--------------|---------------|--------------|---------------|
| Février 2009 | 9.710 | 9.790 | 19.500 |
| Février 2010 | 10.190 | 9.817 | 20.007 |
| Février 2011 | 9.562 | 9.211 | 18.773 |
| Février 2012 | 9.968 | 9.150 | 19.118 |

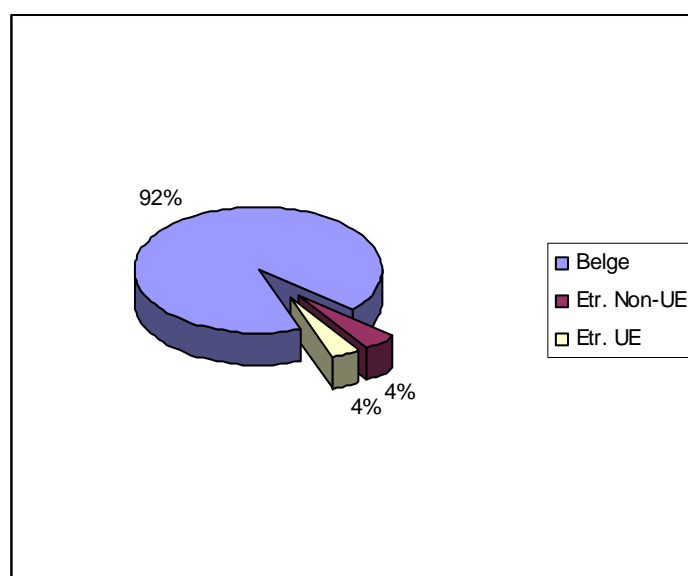
Le mois de février a été choisi comme photographie à un moment donné du nombre de demandeurs d'emploi.

Après une baisse du nombre de DEI en 2011, on peut malheureusement constater que les chiffres repartent à la hausse.

La population de Namur est encore relativement jeune, trois namurois sur 10 sont âgés de moins de 25 ans.

Nombre de demandeurs d'emploi selon la nationalité pour l'arrondissement de Namur :

| Nationalité | février-2010 | février-2011 | février-2012 |
|-------------|--------------|--------------|--------------|
| Belge | 18.101 | 17.153 | 17.506 |
| Etr. non-UE | 753 | 755 | 845 |
| Etr. UE | 798 | 768 | 767 |
| Total | 19.652 | 18.676 | 19.118 |



¹² <http://www.leforem.be/indirect/actions/chiffres-et-analyses/statistiques/statistiques-locales.html>, mars 2013.

Indicateurs et taux de demande d'emploi pour l'arrondissement de Namur :

| Données | février-2009 | février-2010 | février-2011 | février-2012 |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 01. Demandeurs d'emploi inoccupés | 19.500 | 20.007 | 18.773 | 19.118 |
| 02. Population active | 139.329 | 140.338 | 140.338 | 140.338 |
| 03. Population totale (15-64ans) | 199.801 | 201.737 | 201.737 | 201.737 |
| 06. Indicateur D.E. | 12,33% | 12,75% | 11,77% | 11,87% |
| 07. Taux de demande d'emploi (02/04) | 14% | 14,26% | 13,38% | 13,62% |
| 08. Taux d'activité | 69,73% | 69,56% | 69,56% | 69,56% |
| 09. Taux d'emploi | 59,88% | 59,81% | 59,81% | 59,81% |

Avec une population en âge de travailler (personnes de 15 à 64 ans) de près de 269.000 personnes, Namur possède un taux d'activité de 70% et un taux d'emploi¹³ de 60%.

13,62% des personnes sont actuellement en demande d'un emploi. Cela reste bien moins que l'arrondissement de Charleroi (21,44%), Liège (20,34%) ou Mons (20,23%).

Ce taux a légèrement diminué (moins de 1%) ces quatre dernières années.

Le taux d'emploi à Namur reste malgré tout assez bas et le taux de demande d'emploi est très élevé chez les jeunes (30,84% pour les 20-24 ans).

¹³ Le taux d'emploi correspond à la proportion de personnes disposant d'un emploi parmi celles qui sont en âge de travailler. Le taux d'activité correspond quant à lui la participation de la population aux marchés du travail qu'elle soit occupée ou au chômage.

2. La commune de Namur



La commune de Namur est la 8^{ème} commune la plus peuplée du pays en 2010¹⁴ :

| Classement au 1 ^{er} Janvier 2008 ¹⁵ | Commune | Population |
|--|-------------|------------|
| 3 | Charleroi | 202.598 |
| 4 | Liège | 192.504 |
| 8 | Namur | 108.950 |
| 11 | Mons | 91.759 |
| 16 | La Louvière | 78.071 |
| 22 | Tournai | 69.043 |

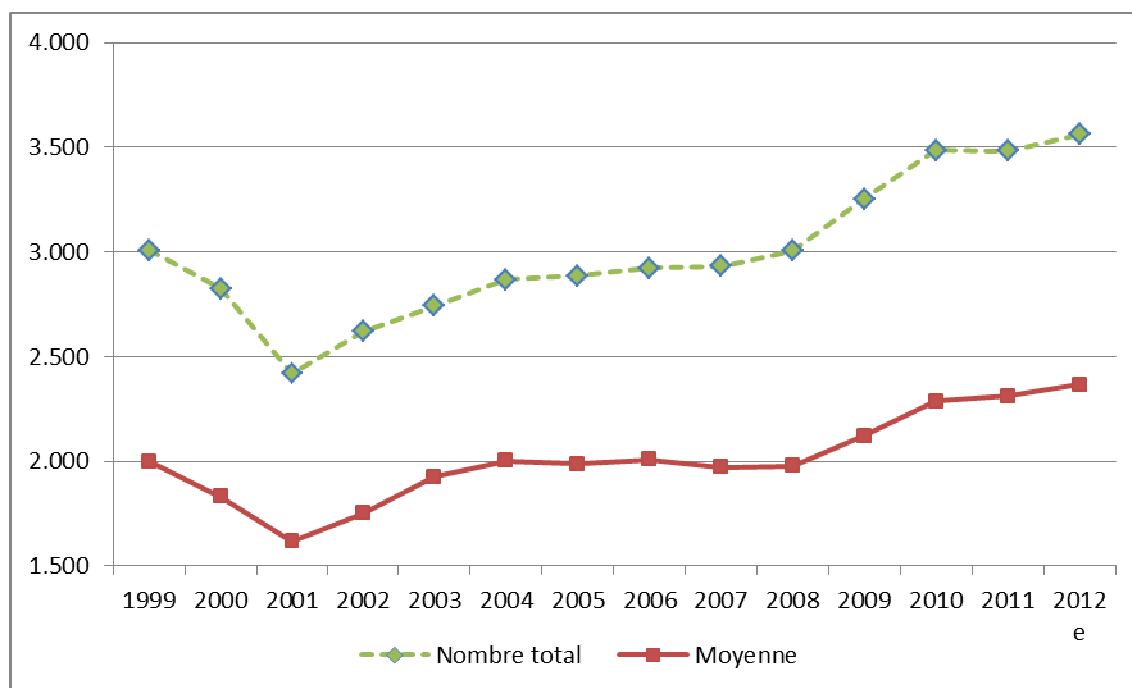
Elle regroupe 46 quartiers et compte, au 1^{er} janvier 2010, une population de 107.939 habitants.

¹⁴ http://economie.fgov.be/fr/binaries/Pop%20Bevolk%2001012010_v2_f_tcm326-109882.xls

Données du CPAS de Namur

On peut constater dans le tableau¹⁶ ci-dessous l'augmentation tendancielle du nombre de bénéficiaires du droit à l'intégration sociale.

Evolution du nombre de bénéficiaires du Droit à l'intégration sociale



***NB :** Moyenne = "photographie" à un moment donné ; Nombre total = nombre total de personnes qui ont bénéficié au moins une fois du DIS au cours de l'année considérée.*

Le tableau ci-dessous présente quant à lui des indicateurs pour 2011 et 2012. On peut y lire l'augmentation des demandes : le nombre de bénéficiaires du RI augmente de 3,7% et le nombre total de dossier sociaux de quasi 16%. Chez les jeunes, la situation est encore plus frappante avec une augmentation de 9,8% du nombre de bénéficiaires du RI en un an !

Un point positif : le nombre d'aides équivalentes au RIS est en diminution de 1,8%

¹⁶ CPAS de Namur, Note de politique générale 2013.

Politique sociale : quelques indicateurs

| | Moyenne 2012 | Moyenne 2011 | 2012/2011 % |
|---|-----------------|-----------------|----------------|
| Revenus d'intégration (RIS) | | | |
| Décisions d'octroi RIS | 203 | 192 | 5,7% |
| Décisions de retrait RIS | 154 | 154 | 0,0% |
| RIS : Nombre total de dossiers | 2.231 | 2.152 | 3,7% |
| RIS par âge | | | |
| < 18 ans | 9 | 9 | 0,0% |
| 18-24 ans | 754 | 687 | 9,8% |
| 25 - 44 ans | 868 | 841 | 3,2% |
| 45 ans et plus | 599 | 615 | -2,6% |
| RIS par catégorie | | | |
| Isolé | 1.057 | 1.034 | 2,2% |
| Cohabitant | 641 | 601 | 6,7% |
| Ménage | 534 | 517 | 3,3% |
| Aides équivalentes au revenu d'intégration (ETR) | | | |
| Décisions d'octroi ETR | 104 | 96 | 8,3% |
| Décisions de retrait ETR | 45 | 40 | 12,5% |
| ETR : Nombre total de dossiers | 542 | 552 | -1,8% |
| ETR par âge | | | |
| < 18 ans | 5 | 5 | 0,0% |
| 18-24 ans | 159 | 166 | -4,2% |
| 25 - 44 ans | 284 | 296 | -4,1% |
| 45 ans et plus | 94 | 86 | 9,3% |
| ETR par catégorie | | | |
| Isolé | 255 | 252 | 1,2% |
| Cohabitant | 138 | 141 | -2,1% |
| Ménage | 149 | 155 | -3,9% |
| Aides sociales | | | |
| Aide sociale : Nombre total de dossiers | 801 | 691 | 15,9% |
| Dossiers en soins de santé | 278 | 214 | 29,9% |
| Cartes santé délivrées | 738 | 597 | 23,6% |
| Garanties locatives (octrois) | 35 | 38 | -7,9% |
| Garanties locatives (clôtures) | 66 | 25 | 164,0% |
| Garanties locatives (encours) | 772.463 | 1.000.519 | -22,8% |

Un autre phénomène que l'on peut mettre en évidence est que la proportion d'aides octroyées concernant la santé augmente d'avantage que la proportion de RIS. On pourrait émettre l'hypothèse que c'est une part du budget des personnes ou des ménages que ceux-ci sacrifient au profit d'autres dépenses comme le loyer ou l'énergie.

95 dossiers AMU (comprenant 512 interventions) ont été ouverts en 2012 pour 44 en 2011. Cela traduit une augmentation de plus de 100%. Le public relevant de l'AMU est particulièrement rencontré par le Relais santé. La Coordination du RSUN a donc mis en place une procédure de collaboration entre le Relais santé, le CPAS et les Maisons Médicales afin que ces personnes puissent avoir plus rapidement et plus facilement accès à cette aide quand ils sont en droit de l'obtenir.

Dans sa note de politique générale du début 2013, le CPAS met l'attention sur plusieurs nouvelles mesures qui auront indéniablement des répercussions sur la politique des CPAS mais aussi des Relais sociaux :

- allongement du stage d'attente des jeunes ;
- augmentation du nombre d'exclusions/suspensions de l'ONEM ;
- augmentation des aides les plus diverses liées à l'augmentation du chômage et/ou à la diminution de certaines allocations et, d'une manière générale, du nombre de personnes en difficultés.

Outre ces missions principales, aux regards de ces enjeux et difficultés, les actions du CPAS de Namur dans les mois à venir viseront notamment à :

- permettre au plus grand nombre possible de jeunes soutenus par le CPAS d'entamer ou de poursuivre des études ;
- soutenir l'insertion socioprofessionnelle ;
- garantir des aides sociales indispensables à la dignité humaine, notamment en matière de santé
- de faire aboutir des projets novateurs comme par exemple la pension de famille.

En conclusion

Bien que Namur, sur certains aspects, s'en sorte mieux que d'autres villes comme Charleroi, Liège ou La Louvière, il n'en reste pas moins qu'une partie de sa population connaît également la grande précarité. Cela est maintenant objectivé, notamment quand on observe l'augmentation du nombre de jeunes aidés par le CPAS (+9,5%). Il est également à craindre que des mesures prises à d'autres niveaux de pouvoir ne viennent encore accroître la charge de travail des services sociaux au niveau local. Citons :

- la dégressivité dans le temps des allocations de chômage ;
- le durcissement des sanctions prises par l'Onem ;
- l'allongement du stage d'attente.

Parallèlement à cela, les effets de la crise que notre pays connaît depuis 2008 se font toujours sentir et viennent encore aggraver la situation.

Récolte de Données par rapport aux pôles

Avant-Propos : « Une récolte de données harmonisée pour quoi faire ? »

Intérêt d'une récolte de données statistiques sur la grande précarité

Combien la Belgique compte-t-elle de personnes sans-abri ? Quels sont les prédicteurs de la précarité ? Existe-t-il des facteurs de vulnérabilité ? Existe-t-il des facteurs qui facilitent l'ancrage ou au contraire la réinsertion ? Quelle est la prévalence de femmes en rue, de jeunes, de personnes d'origine étrangère ? Autant de questions qui, à l'heure actuelle, ne trouvent pas toujours de réponses claires en Wallonie. En effet, en Belgique, il n'existe aucun chiffre officiel du nombre de personnes sans-abri, ni de statistiques précises concernant cette population. Des recensements ont certes déjà eu lieu mais ils comportent leur part de biais et ne sont pas vraiment représentatifs du phénomène étudié.

La récolte de données précises et généralisables dans le domaine de la grande précarité est particulièrement difficile pour plusieurs raisons.

- **La question de la définition du public-cible** : une difficulté fréquemment soulevée dans le domaine de la précarité est celle de la définition du public-cible au vu des différentes formes que ce phénomène revêt. Ainsi, lorsque nous parlons de grande précarité, parlons-nous de personnes sans-abri ? Qu'entendons-nous par personnes vivant en rue, etc.
- **La question de la représentativité de l'échantillon** : les personnes reprises dans les enquêtes et recensements existants sont des personnes qui entrent en contact avec les travailleurs sociaux et se rendent dans les services mais il ne s'agit pas là de l'entièreté de la population cible. Ces chiffres nous fournissent donc une estimation des personnes précarisées connues par le biais des structures d'accueil mais le nombre réel de personnes sans-abri est plus élevé (sous-estimation).
- **La question du secret professionnel partagé et du consentement du sujet** : la récolte de données sur les personnes touche à des questions d'ordre éthique pour les travailleurs et les bénéficiaires et cela peut interférer avec la récolte de données statistiques.
- **La question des doubles comptages** : étant donné l'anonymat et toutes les questions soulevées plus haut, il existe dans les statistiques concernant cette population un risque réel de double comptage qui rend les interprétations délicates (surestimation).

Autant de points qui rendent encore à l'heure actuelle les statistiques difficiles...

Récolter des données et établir des statistiques est pourtant d'une grande importance. Cela permet, tout d'abord, d'objectiver les observations de terrain et d'appuyer les demandes de subventionnement par rapport à des réalités empiriques. Dans ce contexte, le recueil de données statistiques et leur analyse doivent être considérés comme de véritables outils permettant d'étudier le phénomène de la précarité et les dispositifs mis en place mais également d'étayer des constats de terrain afin d'adapter et renforcer efficacement l'offre de services aux besoins de la population. L'adéquation entre les services proposés, les actions menées et les personnes qui fréquentent ces services et leurs besoins dépend en grande partie de l'obtention d'informations précises et objectives.

Mais cette question de la récolte de données va au-delà du fait de financements locaux. Il s'agit également de pouvoir évaluer et objectiver avec plus de précision une réalité où de nombreuses idées reçues subsistent encore.

D'une part, l'aspect qualitatif revêt une importance capitale car il permet au travers d'entretiens et de récits de vie de mieux comprendre et appréhender la manière dont les personnes précarisées vivent leur situation et évoluent dans le monde qui les entoure. D'autre part, l'aspect quantitatif permet, quant à lui, de mettre en avant des

indicateurs statistiques de pauvreté et des prédicteurs sur lesquels il serait possible d'agir préventivement. Il s'agit cependant d'être particulièrement prudent dans ce type d'interprétations et d'aborder la question des données statistiques avec beaucoup de précautions au vu notamment des points exposés ci-dessus.

Contexte et intérêt d'une récolte de données harmonisée

Il n'est pas rare que les services actifs dans le domaine de la grande précarité récoltent déjà leurs propres données mais ce recueil est souvent disparate. Les variables d'intérêt diffèrent et chacun met une réalité différente derrière des termes parfois identiques. De la même manière que les modes d'encodage et de saisie varient. Ce manque d'harmonisation et de centralisation des données entrave le travail statistique à plus grande échelle.

C'est dans ce contexte que la Wallonie a fait appel aux Relais sociaux. De par leur position de coordination, ceux-ci sont en effet bien placés pour jouer un rôle privilégié dans cette récolte de données harmonisée. En collaboration avec l'Institut Wallon de l'Évaluation, la Prospective et la Statistique (IWEPS), un travail s'est donc mis en place en 2008 afin de développer un outil de récolte de données applicable à tous les Relais sociaux wallons et, en conséquence, à tous les services partenaires dans les 4 axes : Accueil de jour, Hébergement d'urgence, Travail de rue et Urgence sociale.

Mise à l'épreuve du terrain

Créer cet outil harmonisé a nécessité de mettre en évidence tous les points communs existants entre les différents relais, le but étant bien de développer un outil unique applicable à tous les relais et leurs partenaires et ce, malgré les spécificités locales.

L'année 2012 a permis de tester cet outil via les institutions partenaires s'inscrivant dans l'un des 4 axes précédemment cités. Grâce aux remarques des travailleurs, cet outil a été revu afin de fournir une version plus définitive et plus en prise avec leur réalité et leurs besoins. Cette nouvelle version sera utilisée durant l'année 2013 et étendue, dans la mesure du possible, à tous les projets subventionnés dans le cadre des Relais sociaux. L'objectif à plus long terme est de pouvoir élargir encore cette récolte de données à toutes les structures œuvrant dans la lutte contre l'exclusion sociale afin d'avoir une vision la plus large possible de ce phénomène.

A Namur, afin de tester cet outil, plusieurs services partenaires et subventionnés dans le cadre du RSUN ont été intégrés à ce travail de récolte de données : la Saint Vincent de Paul pour l'Accueil de jour, l'abri de nuit de la Ville de Namur pour l'Hébergement d'Urgence, le Dispositif d'Urgence Sociale de la Ville de Namur pour l'Urgence sociale et les « Equipes Mobiles de Rue » pour le Travail de Rue. Les données ont été centralisées au niveau de la Coordination générale du Relais social.

Cette année test ne fut pas sans difficultés tant dans le chef des travailleurs que dans celui des Relais sociaux. Ainsi, de nombreux questionnements furent soulevés et, indépendamment des avantages apportés par cette récolte de données harmonisée, diverses craintes ont vu le jour et se sont cristallisées autour de cette question.

- ➔ Certains services réalisaient déjà une récolte de données. Ces derniers ont dû s'adapter à un autre fichier d'encodage et de nouveaux items. En outre, certains reçoivent des subventionnements de différentes sources ayant elles-mêmes leurs propres exigences en termes de récolte de données. Face à cela, les professionnels ont insisté sur l'intérêt, voire la nécessité de développer un fichier d'encodage unique permettant d'harmoniser autant que possible les demandes de ces diverses sources de subventionnement.
- ➔ Par contre, certains services n'étaient pas encore bien inscrits dans une dynamique de récolte des données. Ces derniers ont dû développer une rigueur administrative à ce niveau et mettre en place un fonctionnement permettant de concilier au mieux le travail social avec ce travail parfois considéré comme « supplémentaire ». Signalons à ce sujet que quels que soient les services, concilier travail social et récolte de données prend du temps et de l'énergie et que ce n'est pas toujours aisé.
- ➔ Au départ, l'idée était de pouvoir récolter un maximum d'informations sur la grande précarité et créer ainsi un véritable observatoire de ce phénomène grâce à une base de données dans laquelle les travailleurs, les Relais sociaux et la Wallonie pourraient « piocher » pour étudier des thématiques d'intérêt, répondre aux questions qui se posent au quotidien et ainsi aider les travailleurs dans leur pratique de terrain. Cependant, durant cette année de test, les travailleurs ont vraiment ressenti le besoin de donner un sens à cette récolte. La nécessité s'est fait sentir pour les travailleurs de pouvoir justifier ce travail au-delà d'une harmonisation

des données récoltées pour toute la Wallonie et de la création d'une base de données commune. En effet, la plupart d'entre eux récoltaient déjà les données nécessaires dans le cadre de la justification des subventionnements reçus et la pertinence d'une récolte de données de cette envergure ne leur apparaissait pas clairement.

- ➔ Les travailleurs sociaux ont manifesté la crainte que cette harmonisation n'entraîne la perte d'informations clés relatives à leurs spécificités et la crainte que ne soient mises en comparaison des données provenant de services trop différents dans leurs fonctionnements.
- ➔ Les professionnels se posent la question de l'éventuel but sous-jacent à cette récolte et d'une éventuelle utilisation en termes de contrôle d'une part, sur les actions des travailleurs et d'autre part, sur le parcours des usagers.
- ➔ Les professionnels se posent la question de savoir ce qui doit être transmis aux usagers concernant cette récolte, de la manière de les en informer mais également de l'impact de ce type de récolte sur la relation. Récolter ces informations ne risque-t-il pas de casser l'accroche et/ou la relation de confiance ?
- ➔ La Coordination générale en tant que maillon essentiel de cette récolte de données est également dans une position relativement délicate. Elle se doit d'une part, de travailler main dans la main avec ses partenaires acteurs de terrain mais aussi d'autre part, de faire progresser cette récolte de données en collaboration avec l'IWEPS, les autres Relais sociaux et la Wallonie vers l'obtention de bases de données la plus optimale possible. La Coordination générale tente au mieux de concilier écoute des demandes et besoins de ses partenaires, de leurs besoins et respect de leur philosophie de travail tout en mettant en place une récolte de données la plus élargie et efficiente qui soit. Cela n'est pas toujours chose aisée non plus.

Evaluation des objectifs

| | |
|---|--|
| Objectif général 1. Développer et affiner la méthode de récolte des données. | |
| Objectif opérationnel 1a. Elaborer un outil de récolte de données harmonisé pour les différents Relais sociaux. | |
| <p>IR1. Des réunions de travail impliquant les différents Relais sociaux wallons, l'IWEPS et la Wallonie auront lieu.</p> <p>IR2. Au moins une personne du RSUN sera présente à ces réunions.</p> <p>IR3. Un fichier de récolte de données Excel sera mis au point au cours de ces réunions et sur base des données rapportées dans les rapports d'évaluation des Relais sociaux.</p> <p>IR4. Une première version de ce fichier Excel sera finalisée pour être testée durant l'année 2012.</p> | <p>Objectif atteint.</p> |
| Objectif opérationnel 1b. Mettre cet outil de récolte de données à l'épreuve du terrain. | |
| <p>IR. Au moins un service partenaire par pôle testera l'outil durant l'année 2012.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>A Namur, 4 services ont testé l'outil de récolte de données : la Saint Vincent de Paul pour l'Accueil de jour, l'abri de nuit de la Ville de Namur pour l'Hébergement d'Urgence, le Dispositif d'Urgence Sociale de la Ville de Namur pour l'Urgence sociale et les « Equipes Mobiles de Rue » pour le Travail de Rue.</p> |

| Objectif opérationnel 1c. Veiller à faciliter la récolte de données par les partenaires et les aider à concilier travail social et administratif (mise en place d'aménagements, aides, outils, guides pratiques, etc.) | |
|--|---|
| <p>IR1. Un glossaire reprenant tous les items et leur définition exacte a été mis au point et diffusé aux partenaires impliqués.</p> <p>IR2. Un guide pratique reprenant les items qui posent le plus question et les interrogations les plus fréquentes des travailleurs a été mis au point en parallèle du glossaire et diffusé aux partenaires impliqués.</p> <p>IR3. Des fiches de récolte de données plus claires et adaptées ont été réalisées sur base du fichier Excel et distribuées aux partenaires en vue de leur simplifier la tâche.</p> | <p>Objectif atteint.</p> <p>Objectif partiellement atteint. Le guide pratique n'a été réalisé qu'en fin d'année. Cela fut problématique car le glossaire étant assez conséquent, les professionnels prennent rarement le temps de le consulter.</p> <p>Objectif atteint.</p> |
| Objectif opérationnel 1d. Veiller à adapter l'outil de récolte de données au travail de terrain et aux besoins des institutions. | |
| <p>IR1. La Coordination générale veillera à être présente dans les institutions pour prendre le temps de travailler à la fusion des bases de données existantes avec le fichier de récolte de données. Créer un fichier d'encodage qui permette d'intégrer toutes les demandes en termes de récolte de données.</p> <p>IR2. Créer une base d'encodage pour les travailleurs qui concilie les demandes des différentes sources de subventionnement.</p> | <p>Objectif non atteint La Coordination générale n'a pas eu le temps pour se consacrer à ce travail pourtant important en 2012. Cependant, l'année 2012 étant une année test au terme de laquelle le fichier devait être remanié selon les remarques des travailleurs, il est apparu plus opportun que ce travail soit réalisé en 2013 sur base d'une version plus finalisée du fichier.</p> <p>Objectif non atteint Cela nécessite de rencontrer les différents pouvoirs subsidiaires et de réaliser un travail de lobbying qui prend du temps à se mettre en place. A poursuivre donc en 2013 et au-delà. Un premier objectif pour 2013 est de rencontrer la responsable du PCS à Namur, ainsi que la DICS.</p> |
| Objectif opérationnel 1e. Mettre au point un agenda de récolte et de transmission des données | |
| <p>Un timing de récolte et de transmission des données a été fourni aux travailleurs : les informations pour les fiches de profil doivent être récoltées tout au long de l'année mais rendue une fois par an. Une personne différente = une fiche valable pour un an. Les informations concernant l'utilisation de services doivent être transmises mensuellement.</p> | <p>Objectif atteint.</p> |

| | |
|--|--|
| Objectif général 2. Développer le travail en réseau autour de la récolte de données. | |
| Objectif opérationnel 2.1. Etre disponible pour construire l'outil de récolte de données avec l'IWEPS et les Relais sociaux. | |
| IR. Au moins une personne du RSUN sera présente à ces réunions. | Objectif atteint. La Coordinatrice adjointe ff a participé aux différentes réunions organisées par l'IWEPS |
| Objectif opérationnel 2.2. Etre disponible pour répondre aux demandes de la Wallonie en termes de statistiques. | |
| IR1. La personne responsable de la récolte de données sera en mesure de répondre aux demandes. IR2. La circulation des informations au sein de la Coordination générale au sujet de la récolte de données sera assurée. | Objectif atteint. Objectif atteint. |
| Objectif opérationnel 2.3. Veiller à être un intermédiaire entre les travailleurs sociaux et les politiques. | |
| IR1. Les données récoltées seront analysées avec les Relais sociaux et ensuite transmises à la Wallonie. IR2. Les demandes et difficultés des travailleurs seront ramenées vers la Wallonie. | Objectif partiellement atteint. Si les données ont bien été transmises à l'IWEPS, leur analyse reste parcellaire, ce qui est assez logique vu que nous sommes dans une année-test et que le formulaire d'encodage des données a fait l'objet d'aménagements au fur et à mesure des retours du terrain. Objectif atteint. |
| Objectif opérationnel 2.4. Veiller à assurer un retour aux travailleurs concernant la récolte de données. | |
| IR1. Des retours sur les rencontres IWEPS-Relais sociaux-Wallonie seront assurés vers les partenaires. IR2. Un séminaire réunissant tous les acteurs de terrain impliqués dans la récolte et les acteurs cités ci-dessus sera organisé. | Objectif atteint. Via les réunions du Comité de pilotage, les Conseils d'administration, les concertations partenariales, etc. Objectif atteint. Ce séminaire fut organisé le 27 novembre 2012 au CPAS de Namur. Des ateliers ont été organisés pour recueillir la parole des professionnels et permettront de procéder à des ajustements de la grille. |

| Objectif opérationnel 2.5. Mobiliser et conscientiser les travailleurs à l'intérêt d'une récolte de données harmonisée | |
|--|--|
| <p>IR1. Des contacts individuels avec chaque partenaire impliqué seront assurés.</p> <p>IR2. Un séminaire réunissant tous les partenaires des Relais impliqués dans la récolte de données sera organisé.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Le 27 novembre 2012, un séminaire méthodologique a réuni les professionnels des réseaux des différents Relais sociaux. Ce séminaire a permis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'offrir aux travailleurs un moment d'échanges sur le sujet et de leur présenter l'expérience d'autres services ; - d'inviter des experts pouvant répondre à des questions techniques, éthiques, pratiques, ... |
| Objectif opérationnel 2.6. Répondre aux questionnements et inquiétudes éventuelles des travailleurs (confidentialité, secret professionnel partagé, etc.). | |
| <p>IR1. Des rencontres avec les partenaires seront réalisées au sein des Relais afin de répondre aux questions des travailleurs.</p> <p>IR2. Des garanties seront apportées aux travailleurs.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint.</p> <p>Une crainte soulevée était garantir la confidentialité, le respect de la vie privée des usagers. Ainsi, un expert de la Commission du Respect de la Vie Privée a été invité. Il a pu présenter une procédure permettant de garantir le droit à la vie privée des usagers tout en répondant aux exigences de récolte de données. Le tout reste de pouvoir se munir des moyens permettant d'apporter ces garanties.</p> |
| Objectif général 3. Centraliser, encoder, stocker et analyser les données recueillies. | |
| Objectif opérationnel 4.1. Assurer la centralisation des données recueillies. | |
| <p>IR. Une personne référente au sein de la Coordination générale a été désignée. Celle-ci a en charge la mise à jour des fichiers et leur vérification.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Deux personnes ont pris en charge la récolte de données : le Chargé de projets, responsable de la coordination du travail de rue, a pris en charge la récolte de données dans le cadre du travail de rue et la Coordination adjointe qui s'est chargée de gérer la récolte de données des autres pôles.</p> |
| Objectif opérationnel 4.2. Assurer le stockage des données. | |
| <p>IR. Un premier point de stockage est réalisé au Relais social et un second à l'IWEPS.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint.</p> |

Objectif opérationnel 4.3. Analyser et interpréter les données traitées.

IR1. Les Relais sociaux traiteront les données à l'échelle locale.

IR2. L'IWEPS traitera les données à l'échelle wallonne.

IR3. Les travailleurs sociaux seront impliqués dans l'interprétation de ces données.

Objectif atteint

Les données récoltées dans le cadre de cette collecte harmonisée ont été utilisées pour le présent rapport 2012 et seront revues avec les travailleurs afin d'être encore approfondies à la lumière de leur expérience de terrain.

Perspectives pour 2013

⇒ Un séminaire est prévu en juin 2013 et regroupera tous les Relais sociaux et leurs partenaires impliqués dans la récolte de données 2012. Les premiers résultats au niveau wallon seront présentés et interprétés en regard des informations apportées par les travailleurs de terrain.

Présentation des Données

1. Accueil de nuit et hébergement

1.1 Abri de nuit - Service de Cohésion Sociale de la Ville de Namur

INFORMATIONS GENERALES

| | |
|----------------------------------|---|
| Projet particulier | <p>⇒ Pas de subvention annuelle dans le cadre du RSUN</p> <p>⇒ Subvention spécifique dans le cadre du Plan Hiver</p> |
| Personnel | <p>6,5 ETP éducateurs hors Plan Hiver (depuis l'ouverture du nouvel abri de nuit)</p> <p>Présence du Dispositif d'Urgence lors de l'accueil, si pas d'intervention DUS</p> <p>En Plan Hiver : 2 travailleurs supplémentaires dont 1ETP et un 4/5^{ème} temps</p> <p>Présence des Travailleurs Sociaux de Proximité 1x/semaine</p> <p>Présence du Relais santé 1 x/semaine</p> |
| Méthode de collecte | <p>Les informations sont demandées à la personne à son arrivée. Elles peuvent cependant aussi être récoltées intuitivement si la personne ne souhaite pas donner d'informations.</p> <p>Cette année, les données ont été transmises sur base du tableau mis au point en collaboration avec l'IWEPS.</p> |
| Fonctionnement du service | <p>Depuis le mois d'août 2012, l'hébergement d'urgence à Namur est assuré au sein d'une nouvelle structure. Ce nouvel abri de nuit présente une capacité d'accueil plus importante au sein d'un bâtiment entièrement remis à neuf.</p> <p>Accueil 7j/7 entre 21h et 21h30, nuitée jusque 7h30.</p> <p>Capacité d'accueil :</p> <p>Du 1/01/2012 au 19/08/2012 : <u>14 lits</u> (+ 6 lits hivernaux en janvier et février 2012).</p> <p>Du 20/08/2012 au 31/12/2012 : <u>33 lits</u> (dont 1 lit exclusivement PMR).</p> <p>En période hivernale (du 1^{er} décembre au 31 mars), un dédoublement est assuré vers la caserne du Génie à Jambes où 30 lits supplémentaires sont disponibles.</p> <p>Hébergement d'urgence de bas seuil pour hommes et femmes adultes.</p> <p>Possibilité d'accueillir les personnes accompagnées de leur chien. Mise à disposition de douches pour les hébergés.</p> <p>Durée d'hébergement : Depuis l'ouverture du nouvel abri de nuit, hébergement fixé à 45 nuits par an avec possibilité de renouveler un maximum de 3 fois 7 nuits en fonction du projet de la personne. Avant cela, l'hébergement était fixé à 50 nuits par an.</p> <p>L'objectif de ce fonctionnement est d'éviter les processus d'ancrage et d'installation des personnes dans un système d'aide chronique.</p> <p>En période hivernale, des dispositions particulières sont prises pour permettre un accueil le plus inconditionnel possible (levée des restrictions sous certaines conditions : voir point 2.1. Coordination du Plan Hiver).</p> |

FREQUENTATION DU SERVICE

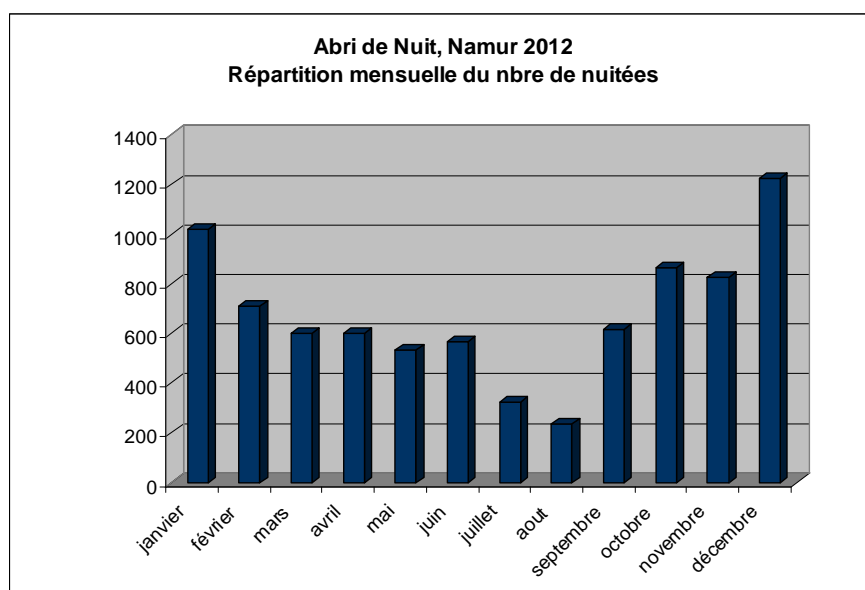
⇒ Evolution des données de fréquentation annuelle

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|---|
| Nbre de jours d'ouverture | 346 | 344 | 346 | 344 | 346 |
| Nombre Total de nuitées* | 3701 | 3630 | 4712 | 6931 | 8130 |
| dont hommes - femmes | 3213 - 488 | 3252 - 378 | 3933 - 779 | 6281 - 650 | 7207 - 923 |
| Nbre de nuitées ADN | / | / | / | / | 7002 |
| dont hommes - femmes | / | / | / | / | 6079 - 923 |
| Nbre de nuitées hors ADN (casernes et hôtel) | / | / | / | / | 1128 |
| dont hommes - femmes | / | / | / | / | 1128 - 0 |
| Nbre de personnes ≠ | 256 | 330 | 354 | 507 | 393 |
| dont hommes - femmes ≠ | 224 hommes 32 femmes | 287 hommes 43 femmes | 315 hommes 39 femmes | 453 hommes 54 femmes | 329 hommes 61 femmes 3 sexe inconnu |

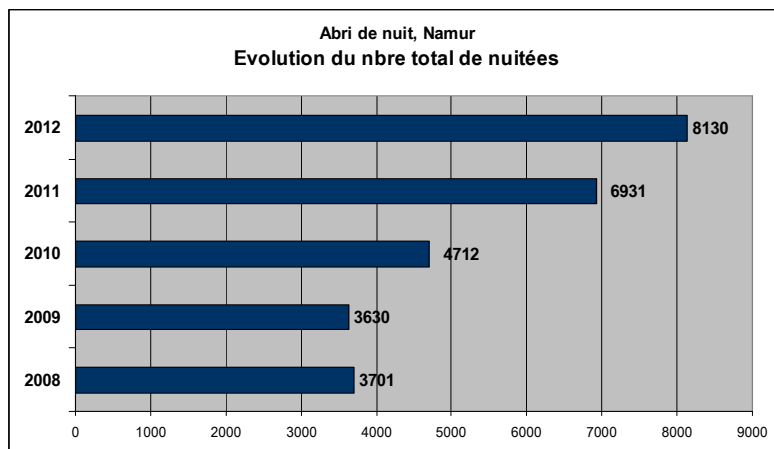
* **Remarque** : Avant 2012, les données transmises ne permettaient pas de faire une distinction entre les nuitées enregistrées à la caserne et les nuitées comptabilisées à l'abri de nuit (Nombre de nuitées total). Cette année, cette distinction a pu être faite.

⇒ Fréquentation en nombre de nuitées

En 2012, un total de **8.130 nuitées** a été enregistré. Elles se répartissent comme suit sur les 12 mois de l'année :



| | |
|--------------|-------------|
| Janvier | 1023 |
| Février | 713 |
| Mars | 602 |
| Avril | 601 |
| Mai | 534 |
| Juin | 566 |
| Juillet | 325 |
| Août | 234 |
| Sept | 616 |
| Octobre | 864 |
| Novembre | 825 |
| Décembre | 1227 |
| TOTAL | 8130 |



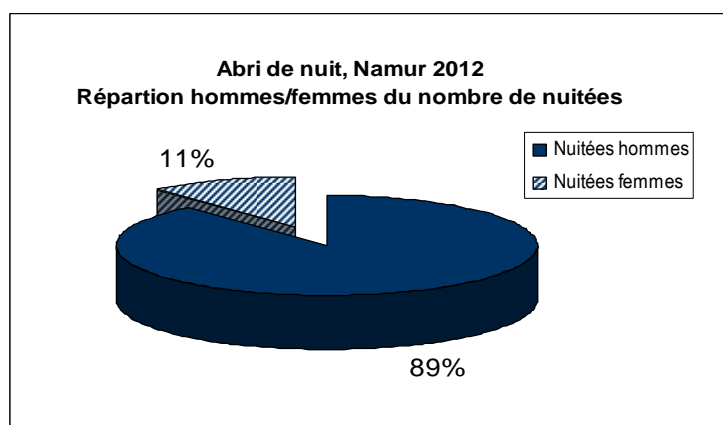
Commentaire

Sur le 1^{er} graphique, on peut voir que la fréquentation est plus importante durant les mois d'hiver et se stabilise durant les autres mois de l'année autour 500 à 600 nuitées. Une baisse plus importante est enregistrée pour le mois d'août et correspond à la fermeture annuelle de l'abri de nuit pour 3 semaines.

Le second graphique met en évidence une augmentation constante du nombre de nuitées enregistrées à l'abri de nuit depuis 2008. Insistons sur le fait que l'augmentation observée entre 2011 et 2012 doit être envisagée en tenant compte de l'ouverture du nouvel abri de nuit en août 2012 dont la capacité d'accueil est bien plus importante. Pour rappel, cette nouvelle structure permet désormais d'accueillir 33 personnes (dont 1 lit réservé aux personnes à mobilité réduite). Avant cela, l'hébergement d'urgence consistait en 14 lits (+6 lits supplémentaires en période hivernale) avec un dédoublement possible vers la caserne de Jambes (+30 places) de décembre à mars (dédoublement toujours en vigueur avec le nouvel abri de nuit).

La comparaison des taux d'occupation de l'abri de nuit met en évidence des taux sensiblement équivalents en 2011 (85,9%) et 2012 (84,8%). Autrement dit, le nombre de nuitées enregistrées va de pair avec l'augmentation de la capacité d'accueil.

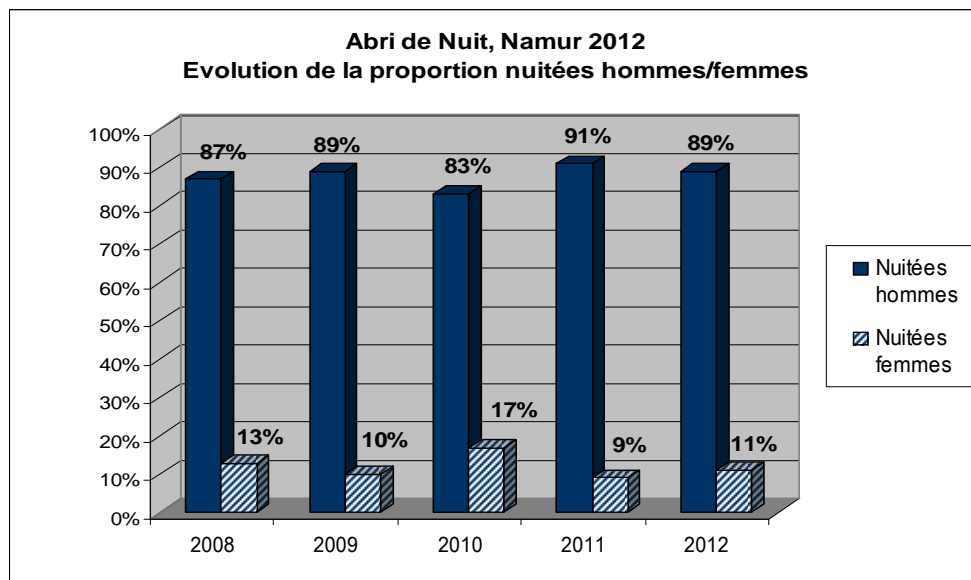
⇒ Répartition des nuitées hommes/femmes



En 2012, la proportion hommes/femmes en nombre de nuitées à l'abri de nuit est relativement stable par rapport à l'an dernier.

⇒ **Nuitées femmes** : 11 % (923 nuitées) contre 9% en 2011.

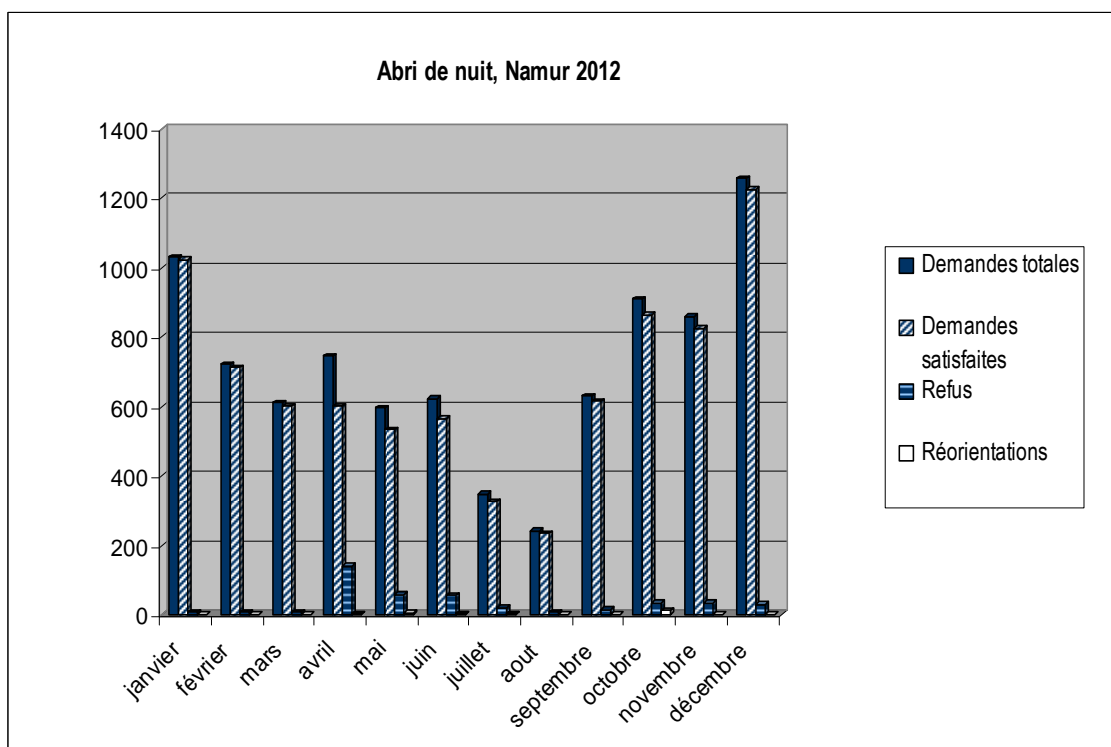
⇒ **Nuitées hommes** : 89 % (7207 nuitées) contre 91% en 2011.



Commentaire

En croisant le nombre de personnes différentes par sexe avec le nombre de nuitées, on constate que les femmes auraient tendance à rester moins longtemps à l'abri de nuit et y passeraient en moyenne 15 nuits tandis que les hommes en passeraient 21. Il serait intéressant de développer cet aspect et d'investiguer sur les éléments qui permettraient de comprendre les raisons de cette différence dans la durée d'hébergement moyenne : les femmes trouvent-elles plus facilement une solution institutionnelle ? Une solution personnelle ?

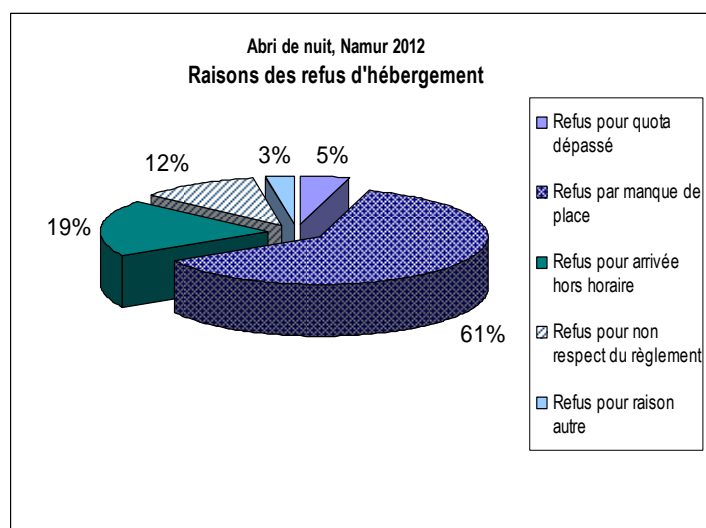
⇒ Comparatif du nombre de demandes satisfaites et des refus/réorientations par rapport aux demandes totales



Commentaire

Le graphique ci-dessus met en évidence le décalage existant entre le nombre total de demandes adressées à l'abri de nuit chaque mois (nombre de nuitées + refus) et le nombre de demandes qui ont effectivement été satisfaites (nombre de nuitées). En effet, l'accès à l'abri de nuit peut être refusé à une personne pour plusieurs raisons : quota de nuits dépassé, manque de place, arrivée hors horaire, non-respect du règlement ou autre raison.

De manière générale, on constate que le nombre de refus est relativement minime. Une analyse plus détaillée de la répartition mensuelle de ces refus met en évidence que le nombre de refus pour manque de place enregistré au mois d'avril (135 refus) fait fortement augmenter le nombre total. Cette donnée doit être replacée en contexte pour être bien comprise et pose la question de la transition entre la fin du Plan Hiver et le reste de l'année. Ainsi, en avril 2012, l'ancien abri de nuit était toujours en activité et le plan hiver venait de se clôturer. De 44 places en mars (30 places à la caserne et 14 à l'abri de nuit), l'hébergement d'urgence est passé à 14 places en avril ce qui représente une différence considérable et a dès lors entraîné un tel nombre de refus « pour manque de place ». Cela nous montre la nécessité de placer la réflexion dans une perspective annuelle.



| | Quota dépassé | Manque de place | Hors horaire | Non-respect ROI |
|--------------|---------------|-----------------|--------------|-----------------|
| Janv. | | | 5 | 3 |
| Fév. | | | 5 | 3 |
| Mars | | | 1 | 6 |
| Avril | 1 | 135 | 3 | 2 |
| Mai | 1 | 52 | 1 | 4 |
| Juin | 1 | 48 | 4 | 1 |
| Juillet | 1 | 3 | 8 | 5 |
| Août | | | 3 | 1 |
| Sept. | | 3 | 6 | 2 |
| Oct. | 6 | 12 | 6 | 10 |
| Nov. | 10 | 4 | 17 | 2 |
| Déc. | | | 20 | 9 |
| TOTAL | 20 | 257 | 79 | 48 |

PROFIL DU PUBLIC HEBERGE

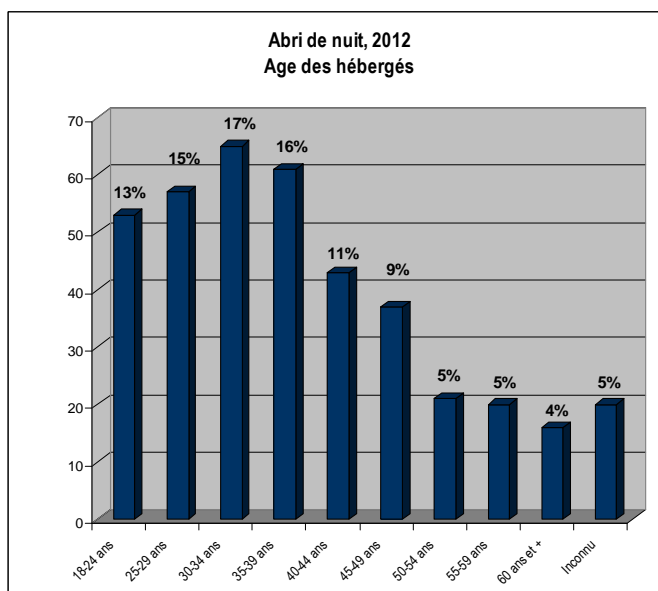
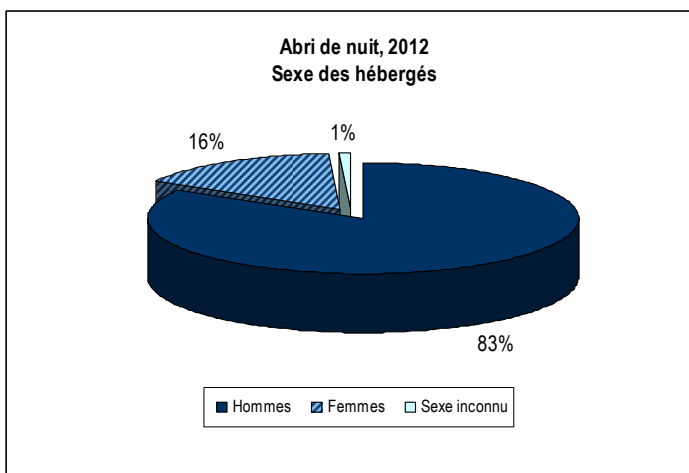
Cette année, les informations concernant le public hébergé à l'abri de nuit ont été transmises au Relais social selon le canevas de récolte de données travaillé en collaboration avec l'IWEPS et la Wallonie.

Les informations suivantes concernent **393 personnes** identifiées comme différentes et fréquentant l'abri de nuit en 2012. Parmi celles-ci, on dénombre **184 primo-arrivants**, ce qui représente 39% du total de personnes différentes avec 152 hommes (82% du total de primo-arrivants), 31 femmes (17% du total de primo-arrivants) et une personne dont le sexe ne nous a pas été communiqué.

⇒ Sexe et âge des hébergés

| | TOTAL | Hommes | Femmes |
|--------------|--------------|------------------|-----------------|
| 18-24 ans | 53 | <u>44</u> | <u>8</u> |
| 25-29 ans | 57 | <u>50</u> | 7 |
| 30-34 ans | 65 | <u>53</u> | <u>12</u> |
| 35-39 ans | 61 | <u>51</u> | <u>10</u> |
| 40-44 ans | 43 | <u>38</u> | 4 |
| 45-49 ans | 37 | <u>32</u> | 5 |
| 50-54 ans | 21 | 17 | 4 |
| 55-59 ans | 20 | 14 | 5 |
| 60 ans et + | 16 | 14 | 2 |
| Inconnu | 20 | 16 | 4 |
| TOTAL | 393 * | 329 (84%) | 61 (15%) |

*Remarque : sur les 393 personnes différentes, 3 ne sont pas reprises dans la répartition d'âge par sexe car leur âge est bien connu mais le sexe de ces personnes ne nous a pas été communiqué. L'une est dans la tranche d'âge 18-24 ans, une autre dans la tranche 40-44 ans et la troisième dans les 55-59 ans.



Commentaire

Ces données montrent que les jeunes sont assez bien présents à l'abri de nuit puisque la tranche des 18-24 ans représente 13% de la population. Cependant, la tranche d'âge la plus représentée est celle allant de 25 à 40 ans (48%).

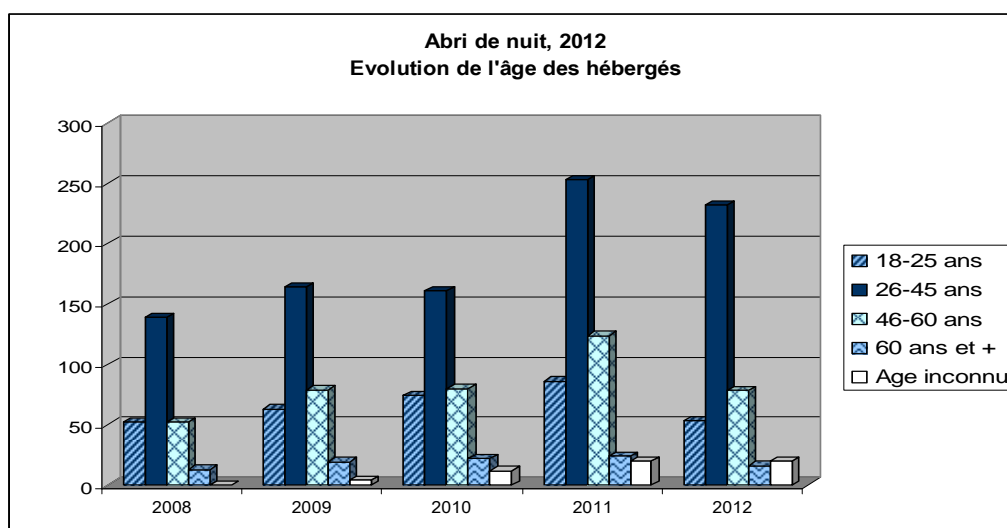
Mais ces données nous amènent également à nous questionner sur une autre problématique : on observe en effet une proportion non négligeable de personnes de plus de 55 ans. Pour celles-ci, si l'on peut viser la réinsertion sociale, la perspective d'une réinsertion professionnelle semble fort compromise.

⇒ Evolution de l'âge des hébergés depuis 2008

| | 2008 | | 2009 | | 2010 | | 2011 | | 2012 | |
|--------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| Age inconnu | / | / | 4 | 1% | 12 | 3% | 20 | 4% | 20 | 5% |
| < 18 ans | | | 1 | 0,5% | 5 | 1% | 0 | | | |
| 18-25 ans | 52 | 20% | 63 | 19% | 74 | 21% | 86 | 17% | 53 | 13% |
| 26-45 ans | 139 | 55% | 164 | 50% | 161 | 46% | 253 | 50% | 232 | 58% |
| 46-60 ans | 52 | 20% | 79 | 24% | 80 | 23% | 124 | 24% | 78 | 20% |
| 60 ans et + | 13 | 5% | 19 | 5,5% | 22 | 6% | 24 | 5% | 16 | 4% |
| TOTAL | 256 | 100% | 330 | 100% | 354 | 100% | 507 | 100% | 393 | 100% |

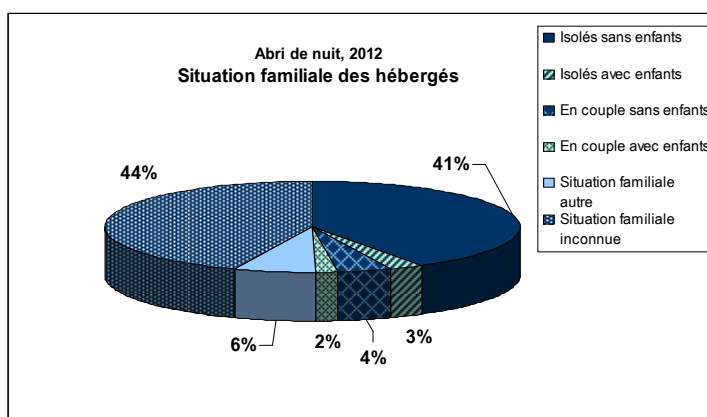
Commentaire

La comparaison suivante est basée sur la classification utilisée à la Ville de Namur. Par rapport à 2011, on remarque que les 26-45 ans sont en augmentation avec une légère diminution pour les personnes âgées au-delà de 45 ans. Les 18-25 ans semblent également moins présents. Les courbes de répartition restent toutefois sensiblement les mêmes d'une année à l'autre.



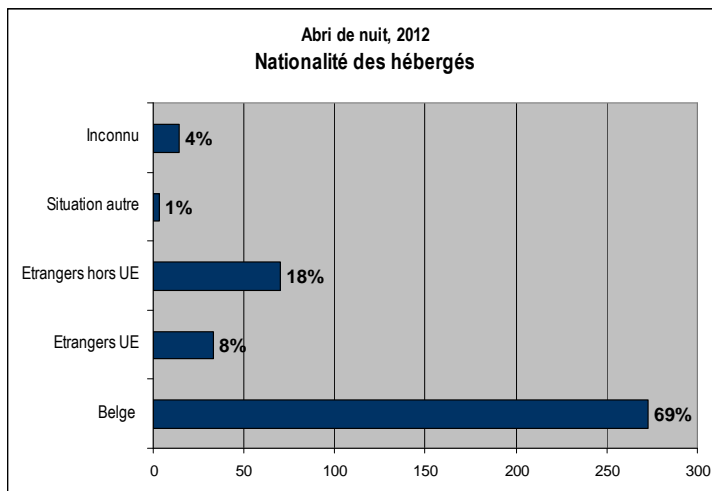
⇒ Situation familiale des hébergés

| | TOTAL | % |
|------------------------------|------------|-------------|
| Isolés sans enfant | 162 | 41% |
| Isolés avec enfants | 10 | 3% |
| En couple sans enfant | 17 | 4% |
| En couple avec enfants | 6 | 2% |
| Situation familiale autre | 25 | 6% |
| Situation familiale inconnue | 173 | 44% |
| TOTAL | 393 | 100% |



⇒ Nationalité et Origine des hébergés

| Nationalité | TOTAL 2012 | % 2012 | % 2011 |
|-------------------|------------|-------------|-------------|
| Belge | 273 | 69% | 67.06% |
| Etrangers UE | 33 | 8% | 7.69% |
| Etrangers hors UE | 70 | 18% | 17.56% |
| Situation autre | 3 | 1% | / |
| Inconnue | 14 | 4% | 7.69% |
| TOTAL | 393 | 100% | 100% |

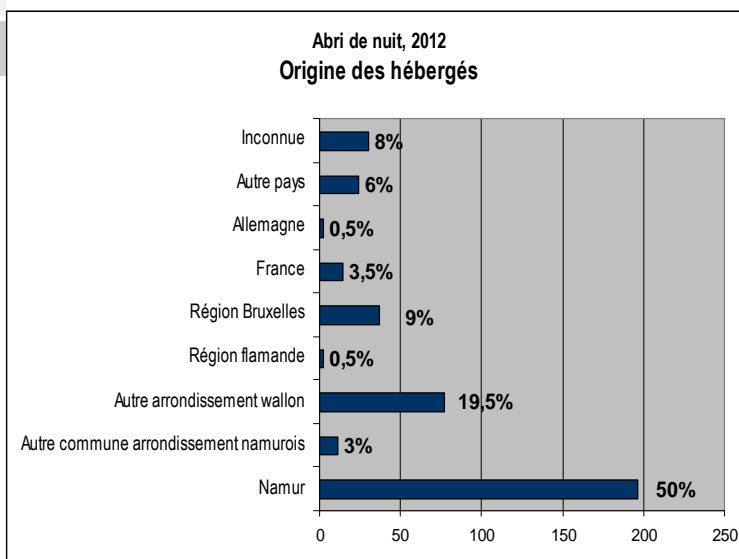


| Origine | TOTAL | % |
|---------------------------------------|-------|-------|
| Namur | 196 | 50% |
| Autre commune arrondissement namurois | 11 | 3% |
| Autre arrondissement wallon | 77 | 19.5% |
| dont ville avec RSU | 46 | |
| Région flamande | 2 | 0.5% |

| Détail « dont villes avec Relais Social » | Total |
|---|-------|
| Charleroi | 20 |
| Liège/Seraing | 18 |
| Mons | 4 |
| La Louvière | 3 |
| Tournai | 1 |
| Verviers | 0 |

| Autre commune arrondissement Wallon (hors villes avec Relais social) | Total |
|--|-------|
| Dinant | 9 |
| Arlon | 5 |
| Virton | 3 |
| Huy | 3 |
| Couvin | 2 |
| Ciney | 1 |
| Bastogne | 1 |
| Bouillon | 1 |
| Marchin | 1 |
| Marche en Famme | 1 |
| Maline | 1 |
| Villers la Ville | 1 |
| Non précisé | 1 |

| Détail « Autre Pays » | Total | | Total |
|-----------------------|-------|-------------|-------|
| Algérie | 5 | Roumanie | 2 |
| Kosovo | 3 | Libye | 1 |
| Tunisie | 3 | Suède | 1 |
| Espagne | 2 | Non précisé | 3 |
| Italie | 2 | | |
| Macédoine | 2 | | |



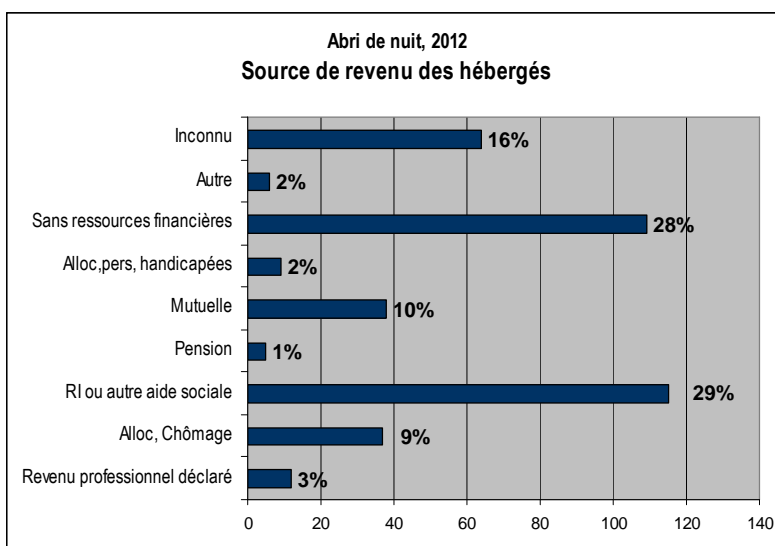
Commentaire

Concernant la **nationalité**, on observe que la majorité des hébergés sont belges (69%) et cette proportion est relativement stable par rapport à 2011. Mais il nous semble important de souligner que la proportion totale de personnes étrangères (hors UE et UE) est assez importante puisqu'elle représente 26% des hébergés, à savoir 26% de personnes pour lesquelles une prise en charge est très difficile puisqu'elles n'ouvrent pas ou peu de droits.

Concernant l'**origine**, la moitié des hébergés viennent de Namur-même. Une proportion non négligeable provient de la région bruxelloise (9%). Pour les personnes provenant d'autres arrondissements Wallons, on constate que près de 20% sont originaires de villes sièges d'un autre Relais social avec une majorité issue de Charleroi et Liège.

⇒ Source de revenu des hébergés

| | TOTAL | % |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Revenu professionnel déclaré | 12 | 3% |
| Allocation de Chômage | 37 | 9% |
| RI ou autre aide sociale | 115 | 29% |
| Pension | 5 | 1% |
| Mutuelle | 38 | 10% |
| Allocations Personnes handicapées | 9 | 2% |
| Sans ressource financière | 109 | 28% |
| Autre type de revenu | 6 | 2% |
| Inconnu | 64 | 16% |
| TOTAL | 393 | 100% |



Commentaire

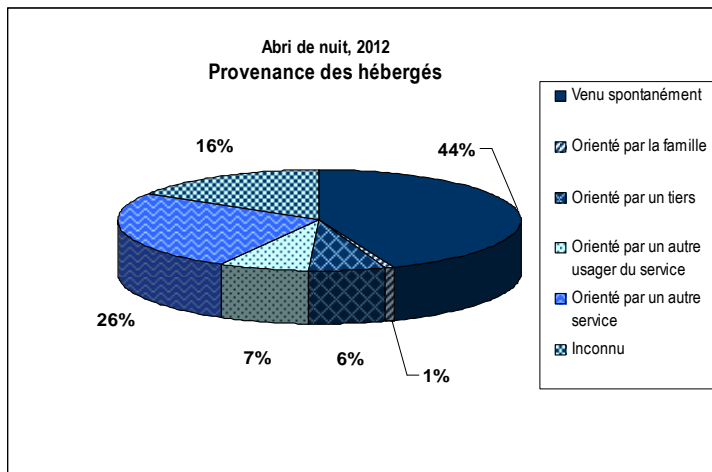
Il est interpellant de constater que près d'une personne sur 3 est sans ressource financière.

L'hypothèse peut être avancée qu'une bonne partie de ces personnes est représentée par les 26% de personnes étrangères. En outre, nous entendons que de plus en plus de personnes sont exclues du chômage et se retrouvent dans cette situation. Il reste tout de même qu'une partie de ces personnes sont belges, et donc sensées pouvoir ouvrir des droits. La question se pose de savoir ce qui, dans le parcours de ces usagers, les a conduits à se trouver sans revenu.

En parallèle, une personne sur 3 est dans la catégorie « RI ou autre aide sociale » et cela confirme qu'il est relativement difficile de pouvoir faire face aux difficultés de la vie avec ce type de ressources. Enfin, soulignons que 12 personnes ont un revenu professionnel déclaré et fréquentent l'abri de nuit, ce qui signifie qu'avoir un travail n'est pas nécessairement une garantie absolue contre les aléas de la vie.

⇒ Provenance des hébergés/Comment les hébergés ont été orientés vers la structure ?

| | TOTAL | % |
|--|------------|-------------|
| Venu spontanément | 173 | 44% |
| Orienté par la famille | 3 | 1% |
| Orienté par un tiers | 24 | 6% |
| Orienté par un autre usager du service | 28 | 7% |
| Orienté par un autre service | 102 | 26% |
| Inconnu | 63 | 16% |
| TOTAL | 393 | 100% |



| Détail « Orienté par un autre service » | DUS | CPAS | Abri de nuit | Maison d'accueil | Police | Hôpital général | Hôpital psychiatrique | Travail de rue | Relais santé | Justice | Accueil de jour |
|---|-----|------|--------------|------------------|--------|-----------------|---------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| 102 | 32 | 19 | 11 | 11 | 10 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| | | | | | | | Service personnes Handic. | Service Aide jeunesse | Service immigration | Service aide assuétudes | Service aide logement |
| | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

⇒ Situation de logement des hébergés

| | TOTAL | % |
|--|-------------|-------------|
| Logement privé | 46 | <u>11%</u> |
| Logement mais problèmes de chauffage, électricité, ... | 1 | 0.2% |
| Logement mais problème autre | 5 | 1% |
| Logement mais insalubre (pas de commodités) | 1 | 0.2% |
| Logement mais problème suite à une rupture familiale | 24 | 6% |
| Situation d'expulsion | 23 | 5.5% |
| Logé en famille ou chez un tiers | 23 | 5.5% |
| Logement de transit, insertion, ... | 3 | 7.5% |
| En institution | 48 | <u>12%</u> |
| dont abri de nuit | 1 | |
| dont maison d'accueil | 20 | |
| dont prison | 6 | |
| dont hôpital général | 6 | |
| dont centre cure post cure | 1 | |
| dont hôpital psychiatrique | 8 | |
| dont autre | 6 | |
| En rue | <u>150</u> | <u>37%</u> |
| Caravane, voiture, tente, squat | 14 | 3% |
| Situation de logement inconnue | 66 | 16% |
| TOTAL | 404* | 100% |

* Remarque : plusieurs situations peuvent être comptabilisées pour une même personne.

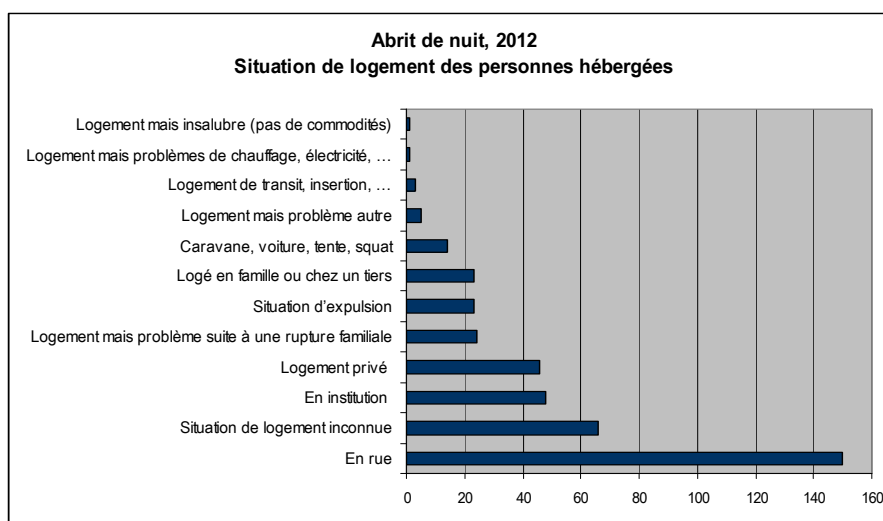
Commentaire

Tout d'abord, signalons qu'il est possible pour un même usager de se trouver dans plusieurs situations de logement. Ainsi, par exemple, une personne peut avoir un logement mais celui-ci étant insalubre, être logée chez un tiers une partie du temps ou encore fréquenter l'abri de nuit parce qu'elle est en situation de rupture familiale et ne peut plus se rendre dans son logement, etc. Plusieurs combinaisons étant possibles, cela explique pourquoi 404 situations de logement sont encodées pour 393 personnes différentes.

Le tableau ci-contre met en évidence que **40% des personnes hébergées à l'abri de nuit sont en rue ou en squat**.

Par ailleurs, **une partie non négligeable était en institution (12%), plus particulièrement en maison d'accueil, avant de se rendre à l'abri de nuit**. Ces données interpellent puisqu'elles semblent montrer qu'après leur passage en maison d'accueil, les personnes se retrouvent de nouveau dans le cycle de l'urgence.

Enfin, soulignons également que **11% des personnes hébergées à l'abri de nuit ont un logement privé**. Plusieurs raisons à leur présence en abri de nuit sont possibles : peut-être s'agit-il de personnes jeunes en rupture familiale, peut-être s'agit-il de personnes ayant un logement mais insalubre, peut-être s'agit-il de personnes en situation d'expulsion, etc. A ce sujet, plusieurs possibilités sont envisageables. Cette question devra être investiguée davantage.



⇒ Difficultés des hébergés à leur entrée dans le service et orientations proposées par les travailleurs

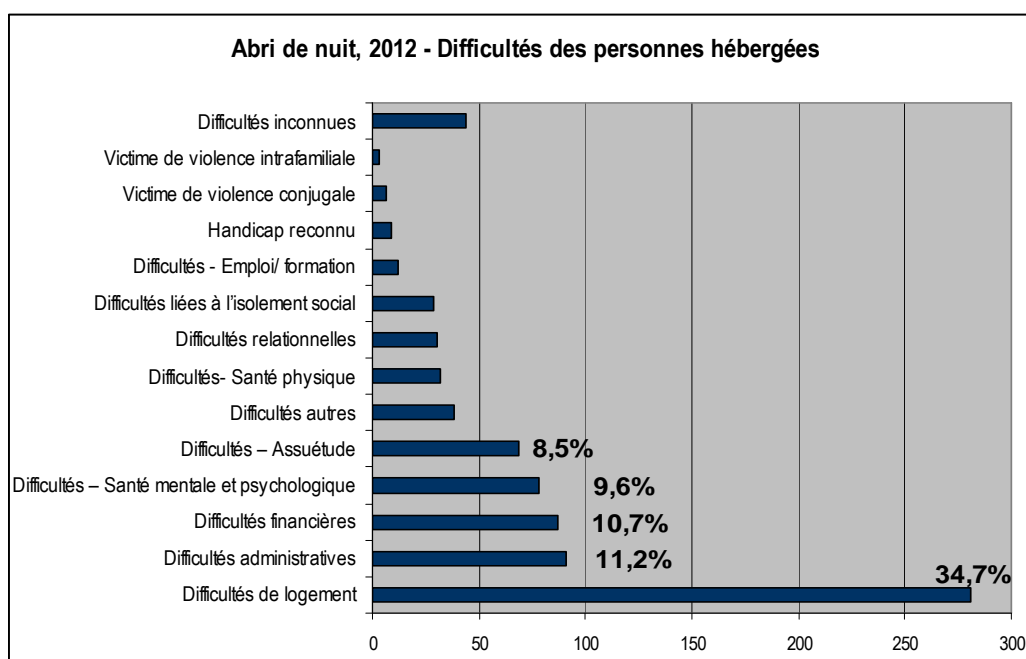
| | TOTAL | % |
|--|---------------------------------------|--------------|
| Difficultés de logement | 281 | <u>34,7%</u> |
| Difficultés financières | 87 | <u>10,7%</u> |
| Difficultés administratives | 91 | <u>11,2%</u> |
| Difficultés - Emploi/formation | 12 | 1,4% |
| Handicap reconnu | 9 | 1,1% |
| Difficultés- Santé physique | 32 | 3,9% |
| Difficultés – Santé mentale et psychologique | 78 | <u>9,6%</u> |
| Difficultés – Assuétude | 69 | <u>8,5%</u> |
| Difficultés relationnelles | 30 | 3,7% |
| Victime de violence conjugale | 6 | 0,7% |
| Victime de violence intrafamiliale | 3 | 0,3% |
| Difficultés liées à l'isolement social | 29 | 3,5% |
| Difficultés autres | 38 | 4,6% |
| Difficultés inconnues | 44 | 5,4% |
| TOTAL | 809 pour 393 personnes ≠ | 100% |

Commentaire

Concernant les **difficultés** exprimées par les personnes et/ou détectées par les travailleurs, signalons, tout d'abord, que plusieurs difficultés pouvaient être comptabilisées pour une même personne. Nous avons un total de 809 difficultés relevées pour 393 personnes différentes ce qui donne une moyenne de 2 difficultés par personne. On constate une proportion importante de difficultés de logement (34,7%), suivies de difficultés administratives (11,2%), de difficultés financières (10,7%), sans oublier une proportion non négligeable de difficultés liées à la santé mentale et psychologique (9,6%) et liées aux assuétudes (8,5%).

Cela confirme également le cumul des problématiques généralement soulevé par les travailleurs sociaux.

Remarque : plusieurs difficultés peuvent être comptabilisées pour une seule personne.



⇒ Orientations proposées

| | TOTAL | % |
|--|---------------------------------------|-------|
| Service d'aide au logement | 53 | 8,6% |
| Maison d'accueil | 48 | 7,8% |
| Abri de nuit ou autre HU | 13 | 2,1% |
| Autre type d'hébergement | 8 | 1,3% |
| Aide financière | 15 | 2,4% |
| Aide administrative | 32 | 5,2% |
| Aide emploi/formation | 6 | 0,9% |
| Services d'accueil de jour | 17 | 2,7% |
| SIS | 129 | 21,1% |
| Travailleurs de rue | 7 | 1,1% |
| Service d'orientation sociale | 2 | 0,3% |
| Aide santé physique | 13 | 2,1% |
| Aide santé mentale et/ou psychologique | 16 | 2,6% |
| Aide aux assuétudes | 12 | 1,9% |
| Aide socio-sanitaire | 36 | 5,8% |
| Aide alimentaire | 33 | 5,4% |
| Aide pour situations de violence | 2 | 0,3% |
| Aide à la jeunesse | 0 | |
| Aide juridique | 1 | 0,1% |
| Autre | 36 | 5,8% |
| Sans orientation possible | 20 | 3,2% |
| Sans orientation nécessaire | 89 | 14,5% |
| Orientation inconnue | 23 | 3,7% |
| TOTAL | 611 pour 393 personnes ≠ | 100% |

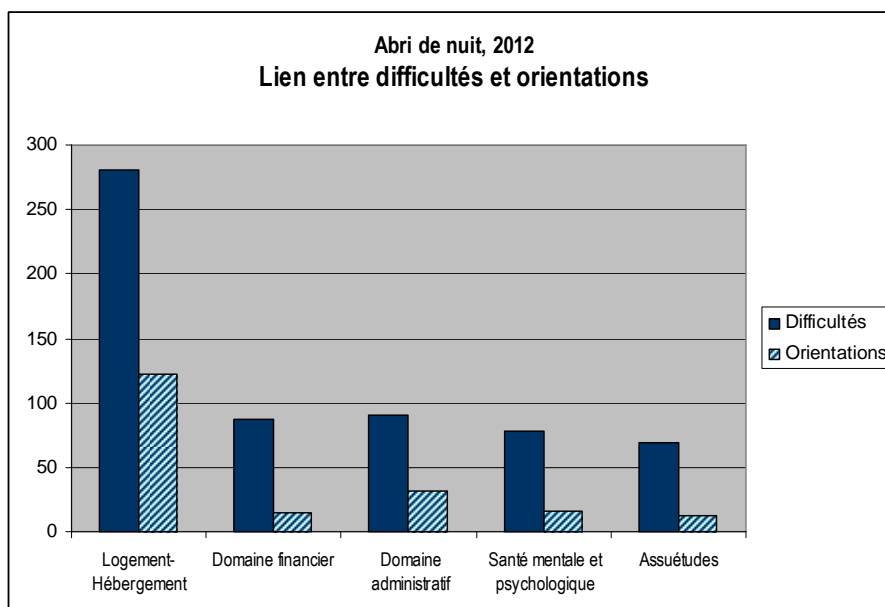
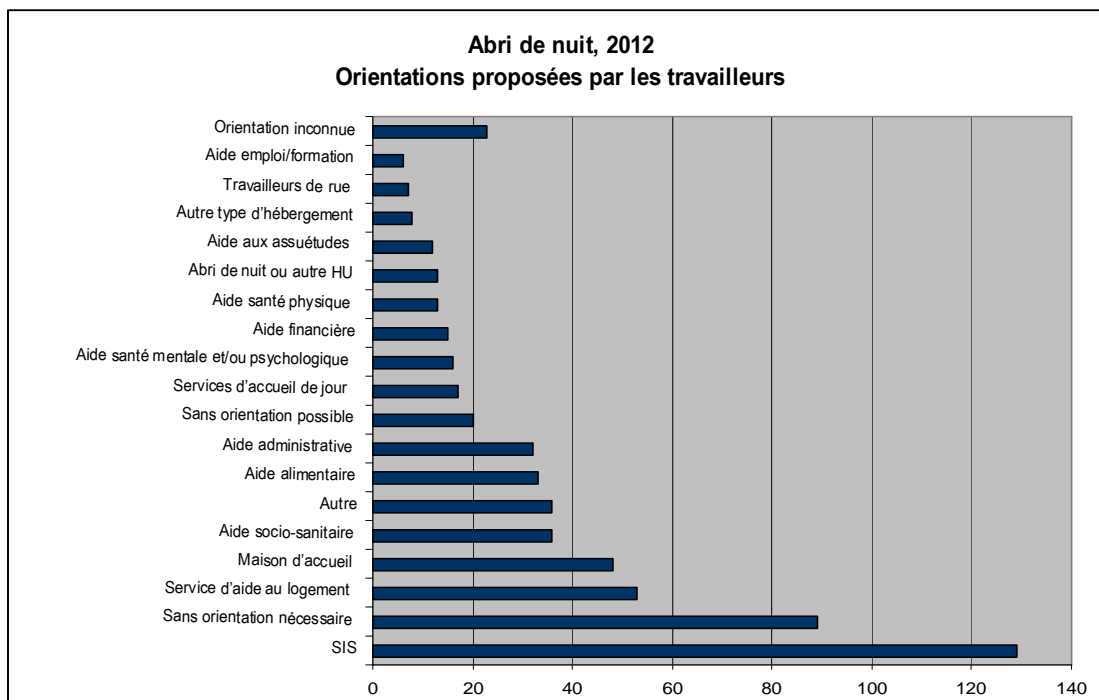
Remarque : Plusieurs orientations peuvent être comptabilisées pour une seule personne.

Commentaire

Concernant les **orientations** proposées par les travailleurs, signalons, tout d'abord, la **forte proportion d'orientation vers un SIS** (21.1%). Il semble que cet item ait été mal compris par les travailleurs qui, dans certains cas, l'auraient coché dans le cadre d'une orientation vers le Dispositif d'Urgence Sociale ou un service social. Une clarification à ce sujet aura lieu.

Nous constatons également une **proportion importante de personnes pour lesquelles aucune orientation n'était nécessaire**. La question se pose alors de savoir pourquoi. Cette interrogation est à investiguer avec les professionnels de terrain. Une première explication nous a déjà été donnée : pour certaines personnes, aucune orientation n'était nécessaire car elles n'étaient hébergées que pour une très courte période et avaient un projet pour la suite. Mais il ne s'agit pas là de l'ensemble des personnes concernées. L'hypothèse peut également être avancée que ces personnes sont suffisamment autonomes et n'ont donc pas besoin d'être orientées mais rien n'est moins sûr. Ce point devra donc être discuté davantage avec les travailleurs.

Concernant le domaine du logement et de l'hébergement qui constitue l'une des difficultés principales des personnes hébergées, on constate une **proportion totale de 20% d'orientations en lien avec le logement**. La comparaison entre les difficultés et les orientations à ce niveau montre quand même une forte disparité à ce niveau. De telles situations sont à investiguer avec les travailleurs : il ressort parfois que ce qui peut sembler incohérent au premier coup d'œil s'explique très aisément du point de vue du travail social. Ainsi, pour trouver un logement et s'y stabiliser, il peut, de l'avis de certains travailleurs sociaux, être essentiel de passer par d'autres étapes comme une cure ou la création de lien avec des services de jour, etc. Enfin, en ce qui concerne les orientations « autres », elles englobent dans certains cas des services en lien avec l'immigration, le DUS ou encore des services d'aide dans les langues étrangères.



Commentaires de la Coordination générale du Relais social

La comparaison entre les données 2012 et 2011 en termes de **fréquentation du service** doit être considérée au vue de l'augmentation de la capacité d'accueil suite à l'ouverture du nouvel abri de nuit. Soulignons que le taux d'occupation de 2012 est relativement équivalent à celui de 2011. Ainsi, la capacité d'accueil ayant été augmentée, le nombre de nuitées aussi. Cette année encore, la fréquentation de l'abri de nuit a été plus importante durant les mois d'hiver en raison d'une part, des conditions climatiques plus difficiles et d'autre part, des dispositions mises en place dans le cadre du Plan Hiver (davantage de places disponibles grâce au dédoublement vers la caserne ou encore à la levée des restrictions – quotas et tirage au sort – durant certains mois).

Concernant le **public hébergé** à l'abri de nuit : il s'agit majoritairement d'hommes (84%), isolés sans enfant (41%), belges (69%) et originaires de Namur (50%). Signalons toutefois une proportion relativement importante de personnes étrangères pour lesquelles les travailleurs sont fort démunis lorsqu'il s'agit de déterminer les possibilités de prise en charge. La tranche d'âge la plus représentée tourne autour des 25-40 ans (48%), sachant que les 18-24 ans représentent tout de même 13% de la population. Une proportion non négligeable de personnes de plus de 55 ans est également observée. Cela pose la question de leur réinsertion professionnelle qui semble fort compromise et peut rendre la réinsertion sociale de manière générale plus compliquée. Les personnes hébergées à l'abri de nuit sont essentiellement sans ressource financière (28%) ou touchent le RIS (29%). La première fois qu'elles se rendent à l'abri de nuit, c'est généralement de manière spontanée, ce qui montre que la structure est bien connue ou encore parce qu'elles ont été orientées par un autre service et plus particulièrement des services de première ligne en lien avec l'urgence. Ces personnes, avant de se rendre en abri de nuit, dormaient en rue et en squat dans la majorité des cas (40%) ou encore en institution (12%) (Principalement en maison d'accueil). Certaines d'entre elles ont également un logement (11%) mais fréquentent l'abri de nuit car ce logement est insalubre, qu'elles sont en situation d'expulsion, en rupture familiale ou autre. Les difficultés vécues par ces personnes sont principalement des difficultés de logement, administratives, financières, en lien avec la santé mentale et les assuétudes, la plupart d'entre elles combinant plusieurs problématiques.

2. Accueil de jour

A Namur, l'accueil de jour est assuré par les **restaurants sociaux** offrant des repas et colis alimentaires mais également un accueil en journée et en soirée.

2.1 Le Resto du Cœur de Namur

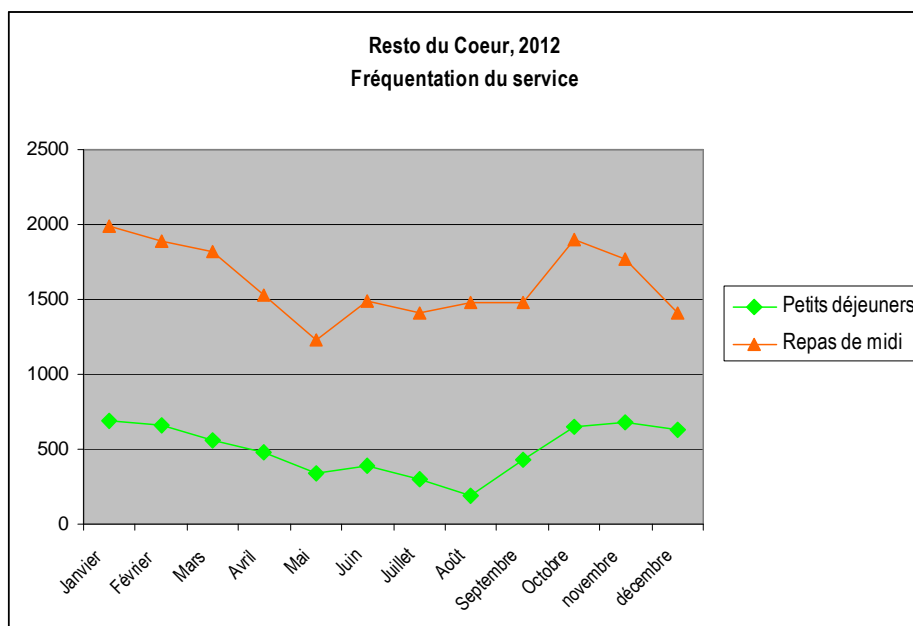
INFORMATIONS GENERALES

| | |
|----------------------------------|--|
| Projet particulier | ⇒ Subvention du projet « Accueil du Matin » dans le cadre du RSUN. |
| Personnel | 13 ETP sous contrat APE : ⇒ 1 ETP directeur ⇒ 2 ETP travailleurs sociaux/AS ⇒ 1 ETP travailleur social/juriste ⇒ 1,5 ETP éducateur ⇒ 0,5 ETP secrétaire ⇒ 0,5 ETP aide comptable ⇒ 1 ETP chargé des relations extérieures ⇒ 0,5 ETP chauffeur ⇒ 1 ETP chef de cuisine ⇒ 1 ETP demi-chef de partie ⇒ 2,5 ETP commis de cuisine ⇒ 0,5 ETP Collaborateur Buffet déjeuners subventionné par le RSUN pour le projet « Accueil du matin ») |
| Méthode de collecte | Le Resto du Cœur luttant contre toutes les formes d'exclusion, sa philosophie est d'accueillir toute personne qui le désire. Pour que les usagers se sentent libres de venir, cette association a opté pour un comptage du nombre de repas, sans demande d'informations personnelles. |
| Fonctionnement du service | Le Resto du Cœur est ouvert du lundi au vendredi de 7h du matin à 15h. Le petit déjeuner et le repas de midi y sont servis et des colis distribués. Fonction de chauffoir jusque 16h en Plan Hiver. |

FREQUENTATION DU SERVICE

En 2012, **5.994 petits déjeuners** ont été servis au Resto du Cœur ainsi que pas moins de **19.410 repas de midi**.

| 2012 | Petits déjeuners | Repas de midi | TOTAL |
|--------------|------------------|---------------|--------------|
| Janvier | 690 | 1992 | 2682 |
| Février | 659 | 1888 | 2547 |
| Mars | 560 | 1816 | 2376 |
| Avril | 478 | 1532 | 2010 |
| Mai | 338 | 1231 | 1569 |
| Juin | 386 | 1495 | 1881 |
| Juillet | 299 | 1411 | 1710 |
| Août | 192 | 1483 | 1675 |
| Septembre | 429 | 1483 | 1912 |
| Octobre | 652 | 1902 | 2554 |
| Novembre | 684 | 1769 | 2453 |
| Décembre | 627 | 1408 | 2035 |
| Total | 5994 | 19410 | 25404 |

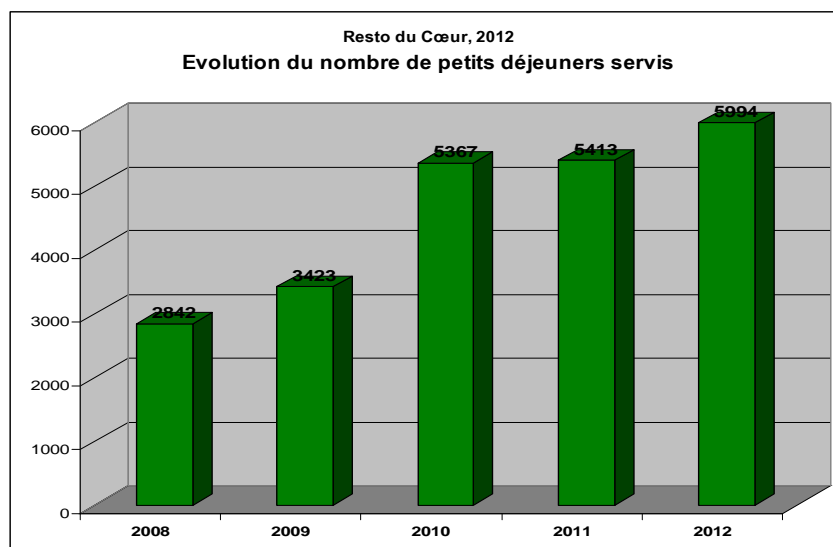


⇒ Evolution du nombre de repas de midi servis depuis 2008

| Année | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--------------------------------|--------|--------|--------|---------|--------|
| Nombre de repas de midi servis | 18.016 | 19.313 | 18.230 | 19.522 | 19.410 |
| Progression par rapport à 2008 | | + 7,2% | + 1,8% | + 8,35% | + 7,7% |

⇒ Evolution du nombre de petits déjeuners servis depuis la création du service « Accueil du matin », subventionné dans le cadre du RSUN depuis 2008

| Année | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|-----------------------------------|--------|----------|---------|----------|------------|
| Nombre de petits déjeuners servis | 2842 | 3423 | 5367 | 5.413 | 5994 |
| Nombre Payants | 559 | 400 | 617 | 740 | 348 |
| Proportion payants | 19,67% | 11,35% | 11,49% | 13,7% | 5,8% |
| Moyenne/jour | 13,2 | 14,6 | 22,6 | 23,2 | 25,1 |
| Progression | | + 20,44% | + 88,8% | + 90,46% | + 110, 90% |



Commentaires de la Coordination générale du Relais social

Cette année encore, la fréquentation du service petits déjeuners du Resto du Cœur est en augmentation exponentielle, tendance présente depuis la création de ce service. Les données et retours du terrain mettent en évidence que ce projet ne s'essouffle pas et semble répondre à un besoin toujours grandissant.

Généralement, une augmentation de la fréquentation est plus marquée lors des périodes hivernales. Cette année encore, cette tendance est observée. Toutefois, on constate une fréquentation également en lien avec l'ouverture du nouvel abri de nuit. Les deux structures étant concomitantes et l'accueil petit déjeuner étant au départ mis en place pour permettre aux hébergés de se poser et déjeuner à la sortie de l'abri de nuit, il est logique que l'ouverture de la nouvelle structure entraîne une augmentation de la fréquentation du Resto.

A ce sujet, le Responsable souligne que, malgré le nombre plus important de personnes présentes le matin depuis l'ouverture du nouvel abri de nuit, l'ambiance est, de manière générale, plus détendue. Il s'agit, selon lui, très certainement de l'influence positive de cette nouvelle structure qui permet aux bénéficiaires d'être mieux reposés dans de meilleures conditions.

2.2 La Saint-Vincent de Paul Namur-Centre

INFORMATIONS GENERALES

| | |
|----------------------------------|--|
| Projet particulier | ⇒ Subvention du projet « Programme d'Accueil et d'Aide Supplémentaire » dans le cadre du RSUN. |
| Personnel | ⇒ 1ETP gestionnaire journalier ⇒ 1ETP éducateur ⇒ Une équipe de bénévoles |
| Méthode de collecte | Jusque fin 2011, les statistiques transmises se limitaient au comptage des repas et des colis. Mais l'engagement d'une éducatrice TP en novembre 2011 a permis de développer et mettre en place un recueil de données plus étoffé. Cette année, la Saint Vincent de Paul a été intégrée dans le recueil de données réalisé en collaboration avec l'IWEPS. C'est sur base de ce fichier que les informations nous ont été transmises. Signalons toutefois que ce recueil est laborieux car la Saint Vincent de Paul de Namur centre est un lieu d'accueil destiné aux personnes en difficultés et essentiellement tenu par des bénévoles. Le nombre de personnes qui s'y présente est important et le comptage et l'encodage ne sont pas toujours aisés. |
| Fonctionnement du service | La Saint-Vincent de Paul Namur-Centre ouvre ses portes du mardi au vendredi de 16h30 à 21h30 (et le lundi en période hivernale) et accueille dans son restaurant toute personne qui le souhaite. Elle délivre également des colis alimentaires aux personnes en situation de précarité soit, qui répondent à des critères de pauvreté définis par la Saint-Vincent soit, qui possèdent un document d'accès délivré par l'un des services partenaires (CPAS, service de Cohésion Sociale de la Ville de Namur). Ce service est assuré du lundi au vendredi. La Saint Vincent est particulièrement active durant les plans saisonniers. La Saint-Vincent est également un lieu où les bénéficiaires issus de la rue qui le souhaitent peuvent être encadrés et s'investir dans la vie de l'institution. |

FREQUENTATION DU SERVICE

⇒ Répartition mensuelle des accueils de soirée à la Saint Vincent de Paul

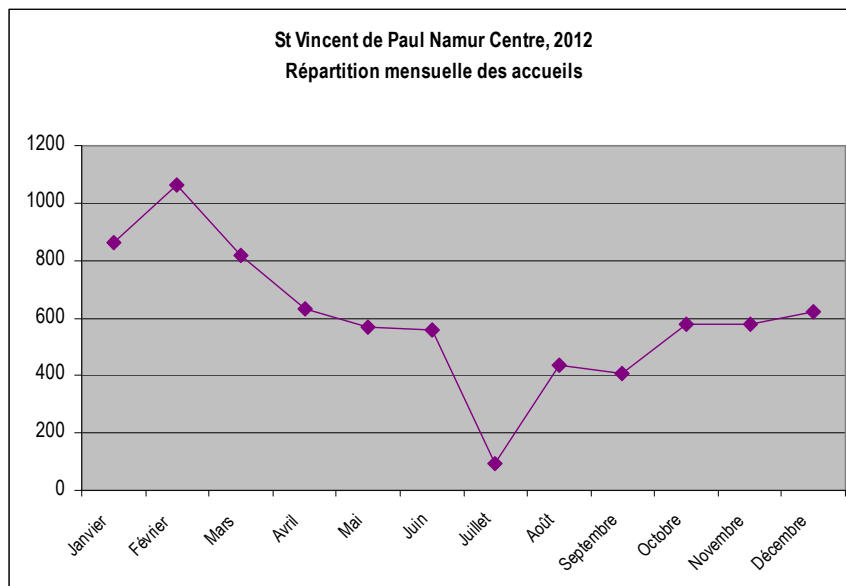
| Année | Jan. | Fév. | Mars | Avril | Mai | Juin | Juil. | Aout | Sep. | Oct. | Nov. | Déc. | Total |
|-------|------|-------------|------|-------|-----|------|-------|------|------|------|------|------|--------------|
| 2011 | 990 | 694 | 857 | 300 | 265 | 268 | 215 | / | / | / | 908 | 992 | 5.489 |
| 2012 | 863 | 1064 | 816 | 633 | 569 | 557 | 91 | 437 | 407 | 580 | 576 | 621 | 7.214 |

Les données mensuelles 2012 montrent une augmentation du nombre total d'accueils en 2012. Toutefois, ces chiffres doivent être interprétés en tenant compte du fait qu'en 2011, aucune donnée n'avait pu être transmise pour les mois d'août, septembre et octobre (en raison de la maladie, suivie du décès du Gestionnaire journalier qui s'en chargeait habituellement).

En 2012, l'Éducatrice a transmis mensuellement les données sur base du fichier de récolte travaillé par les Relais sociaux, l'IWEPS et la Wallonie.

Le graphique ci-dessous met en évidence une chute du nombre d'accueils en juillet due à la fermeture du service durant 2 semaines (congés annuels). On observe un pic de fréquentation au mois de février, durant lequel des

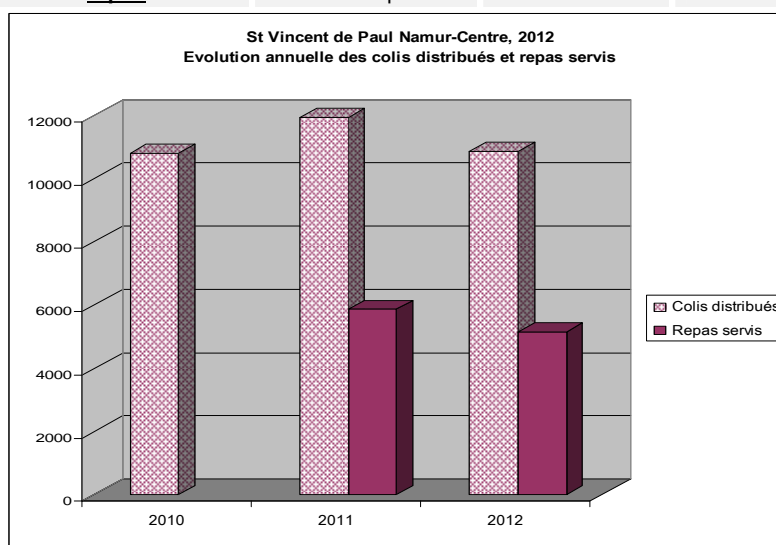
températures particulièrement froides ont été enregistrées. De manière générale, on constate une diminution des accueils en période hivernale par rapport à 2011. Celle-ci peut s'expliquer soit par une réelle diminution du nombre de personnes effectivement venues à la Saint Vincent, soit par des changements dans la manière de comptabiliser ces accueils.



⇒ Distribution de repas du soir et des colis

En 2012, **10.858 colis** ont été distribués. Le service de Cohésion Sociale et le CPAS principalement, distribuent des « pass » donnant accès aux colis. Dans certains cas, les Travailleurs Sociaux de Proximité et le Dispositif d'Urgence Sociale peuvent délivrer des tickets pour permettre ponctuellement un accès à la gratuité. Pour les usagers qui doivent payer des colis, une participation de 2€ est demandée par la Saint-Vincent de Paul. Sur l'année, **5.151 repas** ont été servis, ce service étant assuré du mardi au vendredi.

| | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|---------------------|--------|---------------|
| Nombre de <u>colis</u> distribués | 10.800 | 11.942 | 10.858 |
| Nombre de <u>repas</u> servis | Info non disponible | 5.867 | 5.151 |



Outre la distribution de colis, de vêtements ou encore de mobilier, la Saint Vincent propose une aide aux déménagements, notamment en collaboration avec la CADS (projet de Coordination d'Aide aux Déménagements Sociaux, piloté par la Ville de Namur, Service de Cohésion Sociale), mais également des permanences de partenaires sociaux (le Relais santé ou encore l'équipe Salamandre) et des activités au sein de son institution (les ateliers « Carton, ça cartonne » de l'asbl Sésame, les « ateliers énergie » en partenariat avec le CPAS ou encore les présences d'« Alph'accroche » en partenariat avec l'asbl « Lire et Ecrire »). En 2012, ce sont **114 activités** qui ont été organisées au sein de la St Vincent de Paul.

Enfin, divers stages peuvent être réalisés au sein de l'institution (Personnes avec peines alternatives, étudiants du secondaire en section sociale, etc.). Ces personnes sont encadrées par la Gestionnaire journalière, secondée dans certains cas de l'Educatrice.

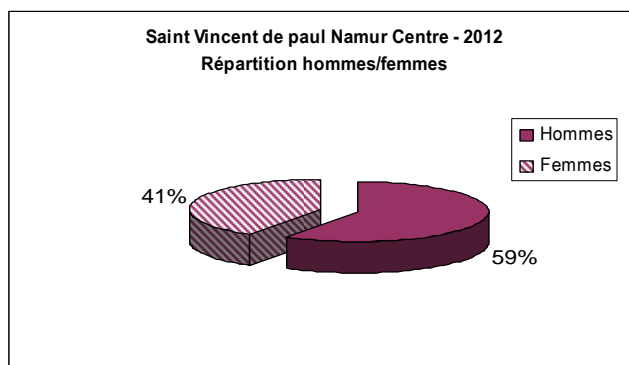
PROFIL DES USAGERS SUIVIS

Depuis le mois de novembre 2011, une éducatrice est engagée temps plein à la Saint Vincent de Paul dans le cadre de la subvention RSUN. L'une de ses fonctions est de pouvoir fournir aux usagers qui le souhaitent un accompagnement éducatif. En outre, elle a également pris en charge la récolte de données et contribué à tester les fichiers harmonisés travaillés en collaboration avec l'IWEPS, la Wallonie et les Relais sociaux. Cette démarche avait notamment pour but de permettre une certaine professionnalisation de la structure.

En 2012, l'Educatrice a réalisé au moins **299 entretiens sociaux formels** (réalisés dans le bureau de l'éducatrice). A côté de ces derniers, de nombreux autres entretiens informels ont eu lieu au sein de la structure. Ils sont essentiels à la création et/ou au maintien des liens de confiance mais peuvent difficilement être comptabilisés. Durant cette année, **93 personnes différentes** ont fait la demande d'un accompagnement éducatif et ont été suivies de façon plus ou moins intensive par l'éducatrice. De ces suivis ont découlé **62 accompagnements physiques**. C'est dans le contexte de ces prises en charge que des informations de profil plus précises ont pu être récoltées.

Il s'agit cependant de bien garder à l'esprit que ces données concernent un échantillon non représentatif de l'entièreté du public fréquentant la Saint Vincent de Paul. Ces données proviennent donc bien des personnes qui fréquentent cette structure et qui ont fait le choix à un moment donné de s'insérer dans un processus d'accompagnement avec l'éducatrice.

⇒ **Sexe et âge des usagers suivis**



Bien que la majorité des personnes suivies soient de sexe masculin, on remarque un certain équilibre dans la proportion hommes/femmes :

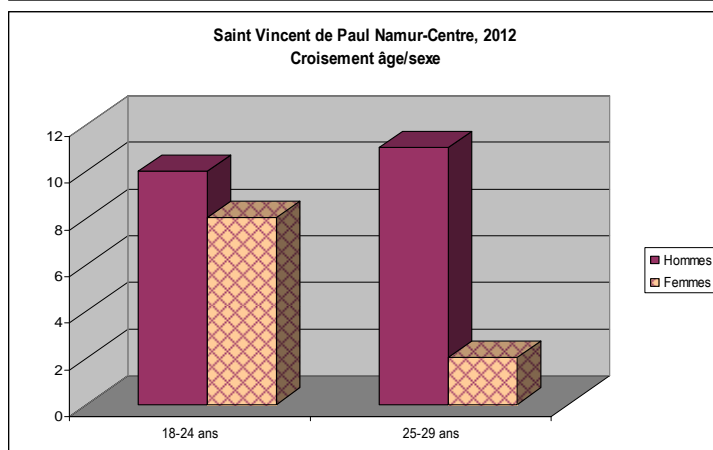
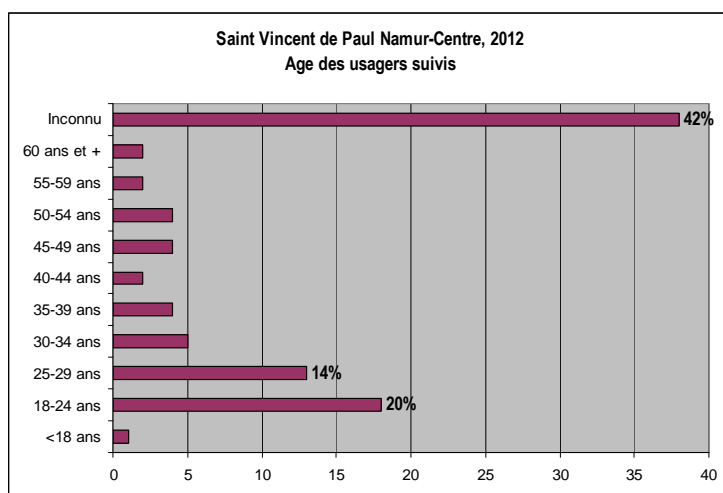
- ⇒ **55 hommes (59%)**
- ⇒ **33 femmes (41%)**

| | Total | Hommes | Femmes |
|------------------|-----------|-----------|-----------|
| <18 ans | 1 | | 1 |
| 18-24 ans | 18 | 10 | 8 |
| 25-29 ans | 13 | 11 | 2 |
| 30-34 ans | 5 | 4 | 1 |
| 35-39 ans | 4 | 3 | 1 |
| 40-44 ans | 2 | 2 | 0 |
| 45-49 ans | 4 | 3 | 1 |
| 50-54 ans | 4 | 1 | 3 |
| 55-59 ans | 2 | 1 | 1 |
| 60 ans et + | 2 | 0 | 2 |
| Inconnu | 38 | 20 | 18 |
| TOTAL | 93 | 55 | 38 |

Commentaire

Comme le montrent ces données, les **18-29 ans** sont fortement représentés dans cet échantillon (34%), les 18-24 ans représentant 20% et les 25-29 ans, 14%.

A côté de cette population relativement jeune, signalons également la forte proportion de personnes dont l'âge est inconnu (42% de l'échantillon) et qui sont peut-être des personnes plus âgées.



Si l'on regarde plus attentivement la répartition des usagers **entre 18 et 29 ans** en fonction de leur sexe, on constate que la tranche 18-24 ans est constituée aussi bien d'hommes que de femmes tandis que la tranche 25-29 ans est principalement constituée d'hommes.

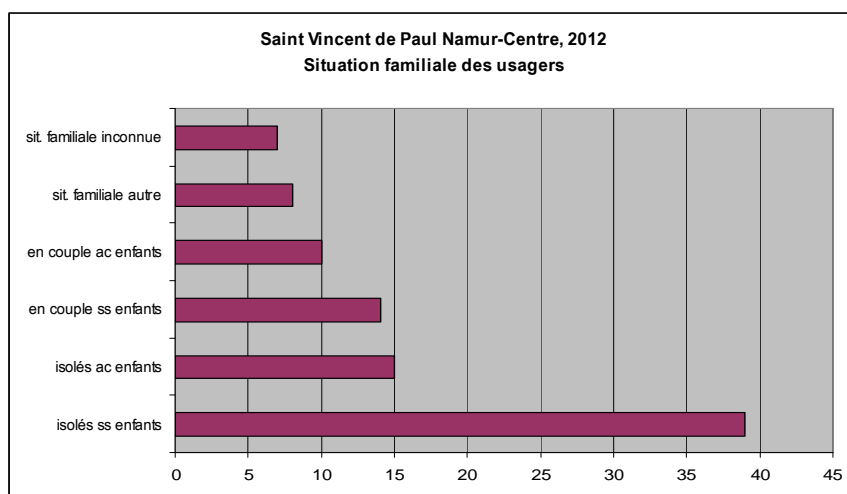
⇒ Situation familiale des usagers suivis

| | Total | % |
|-------------------------------------|-----------|-------------|
| Isolés sans enfant | 39 | 41% |
| Isolés avec enfant(s) | 15 | 16% |
| En couple sans enfant | 14 | 15% |
| En couple avec enfant(s) | 10 | 11% |
| Situation familiale autre | 8 | 9% |
| Situation familiale inconnue | 7 | 8% |
| TOTAL | 93 | 100% |

Commentaire

Les données ci-contre montrent que la grande majorité des personnes suivies par l'Educatrice sont isolées sans enfant (41%). Cette proportion est équivalente à celle de l'abri de nuit et permet de poser l'hypothèse que ce public est peut-être bien le même, sachant que ces structures sont fort proches et que l'ouverture de soirée à la Saint Vincent permet bien de faire le lien vers cet hébergement d'urgence. La question se pose également de savoir si les familles sont davantage prises en charge dans d'autres structures et si oui, lesquelles. Signalons cependant une proportion non négligeable de personnes isolées avec enfants (16%) et en couple sans enfant (15%).

Enfin, rappelons qu'il s'agit bien de données collectées sur un échantillon suivi par l'Educatrice dans le cadre d'un accompagnement demandé par le bénéficiaire. Il est possible que les familles se rendent à la Saint Vincent mais ne fassent pas la demande d'un accompagnement de ce type.



⇒ Source de revenu des usagers suivis

| | Total | % |
|-----------------------------------|-------------|-------------|
| Revenu professionnel déclaré | 9 | 10% |
| Allocation de chômage | 14 | 15% |
| RI ou autre aide sociale | 14 | 15% |
| Pension de retraite | 1 | 1% |
| Indemnités de mutuelle | 5 | 5% |
| Allocations personnes handicapées | 2 | 2% |
| Sans ressource financière | 14 | 15% |
| Autre type de revenu | 3 | 3% |
| Source de revenus inconnue | 32 | 34% |
| TOTAL | 94 * | 100% |

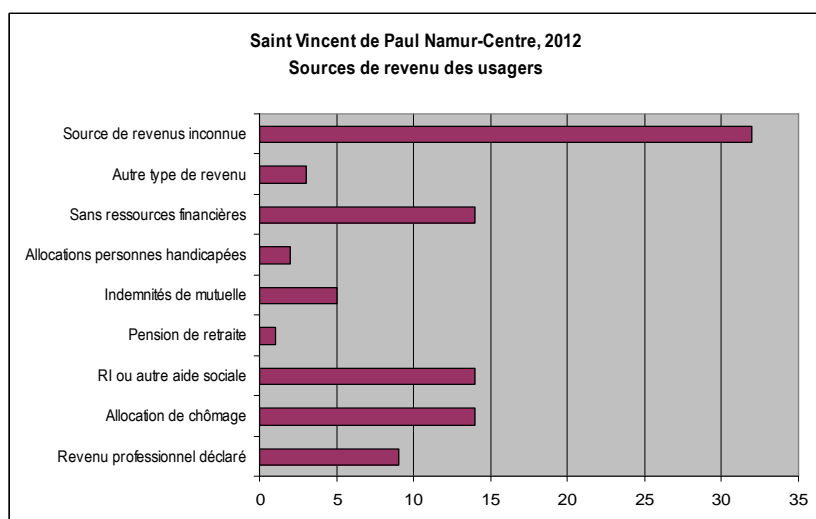
* Remarque : plusieurs items peuvent être cochés pour une même personne.

Commentaire

Le type de revenu est une information plus délicate à récolter. Pour 38%, la source de revenus est inconnue.

Les données montrent une proportion plus importante - 15% - dans les trois catégories suivantes, « allocations de chômage », « RI ou autre aide sociale » et « sans ressource financière ». Concernant cette dernière catégorie, la question se pose de savoir qui en fait partie : s'agit-il de grands précarisés fréquentant notamment l'abri de nuit ou encore de personnes étrangères qui n'ouvrent pas de droits ?

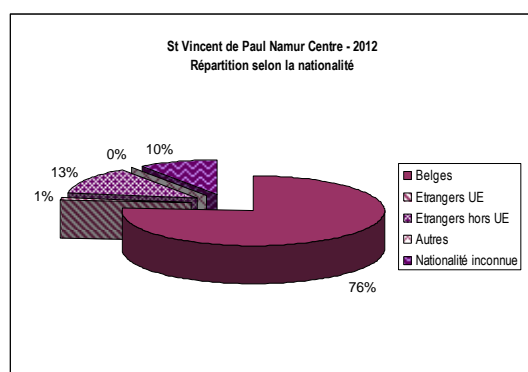
Soulignons également que 10% des usagers suivis ont un revenu professionnel déclaré et pourtant se rendent à la Saint Vincent de Paul pour se chauffer ou se restaurer et prennent part à un suivi éducatif.



⇒ Nationalité et Origine des usagers suivis

| | TOTAL | % |
|-------------------|-----------|-------------|
| Belges | 71 | 76% |
| Etrangers UE | 1 | 13% |
| Etrangers hors UE | 12 | 1% |
| Situation autre | 0 | 0% |
| Inconnu | 9 | 10% |
| TOTAL | 93 | 100% |

| | TOTAL | % |
|------------------------------------|-----------|-------------|
| Namur | 61 | 66% |
| Autre commune arrondissement Namur | 7 | 8% |
| Autre arrondissement wallon | 5 | 5% |
| Région Bruxelles | 1 | 1% |
| Autre Pays | 3 | 3% |
| Inconnu | 16 | 17% |
| TOTAL | 93 | 100% |



Commentaire

Concernant la nationalité des usagers suivis, on constate que la grande majorité est belge (76%). Une proportion non négligeable (13%) est représentée par des personnes étrangères faisant partie de l'Union Européenne. Ces données sont également assez semblables à celles de l'abri de nuit. Concernant l'origine des personnes suivies, la grande majorité est originaire de Namur (79% des personnes connues).

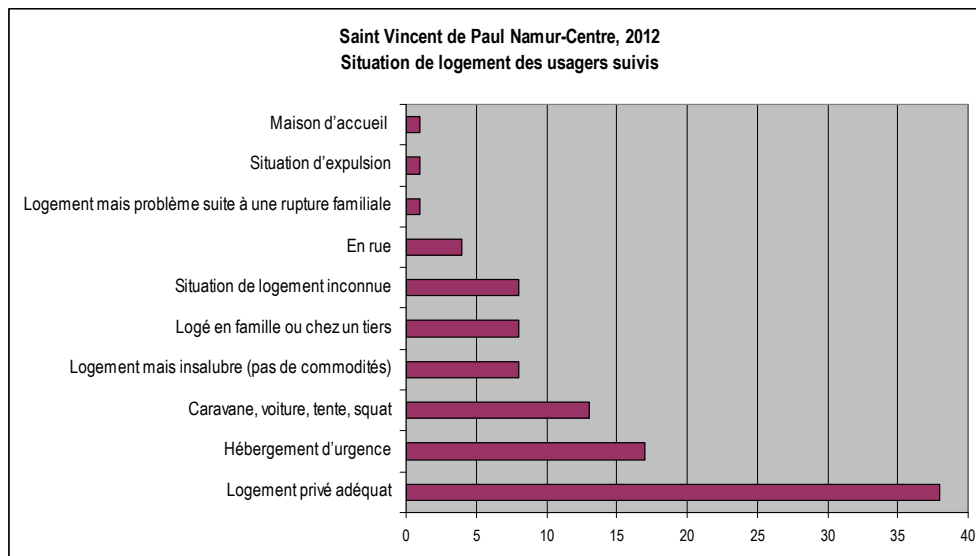
⇒ Situation de logement des usagers suivis

| | TOTAL | % |
|--|------------|-------------|
| Logement privé | 38 | 38% |
| Logement mais insalubre (pas de commodités) | 8 | 8% |
| Logement mais problème suite à une rupture familiale | 1 | 1% |
| Situation d'expulsion | 1 | 1% |
| Logé en famille ou chez un tiers | 8 | 8% |
| Maison d'accueil | 1 | 1% |
| Hébergement d'urgence | 17 | 17% |
| En rue | 4 | 4% |
| Caravane, voiture, tente, squat | 13 | 13% |
| Situation de logement inconnue | 8 | 8% |
| TOTAL | 99* | 100% |

* Remarque : plusieurs items peuvent être cochés pour une même personne.

Commentaire

Signalons qu'il est possible pour un même usager d'avoir plusieurs situations de logement. Par exemple, certains peuvent être logés chez un tiers une partie du temps et fréquenter l'abri de nuit l'autre partie, ou avoir un logement insalubre et être logé chez un ami en parallèle, etc. Toutes ces combinaisons expliquent pourquoi 99 situations de logement sont encodées pour 93 personnes différentes. Le tableau ci-contre met en évidence que **38% des usagers sont en logement privé « adéquat »** et pourtant se rendent à la Saint Vincent de Paul et sont suivis par l'Educatrice. Ces données vont dans le sens de ce qui est observé concernant la source de revenu où l'on constate que certaines personnes, malgré un revenu professionnel déclaré, éprouvent des difficultés qui font qu'elles en arrivent à fréquenter des structures d'aide à la précarité. Par ailleurs, **une partie non négligeable du public suivi fréquente l'abri de nuit (17%)**, ce qui n'est pas étonnant vu la proximité entre ces deux structures et met en évidence qu'une partie de cet échantillon fait partie des données enregistrées dans le cadre de l'accueil de nuit. Enfin, **une proportion assez importante des usagers suivis par l'Educatrice à la St Vincent dort en squat (13%)**.



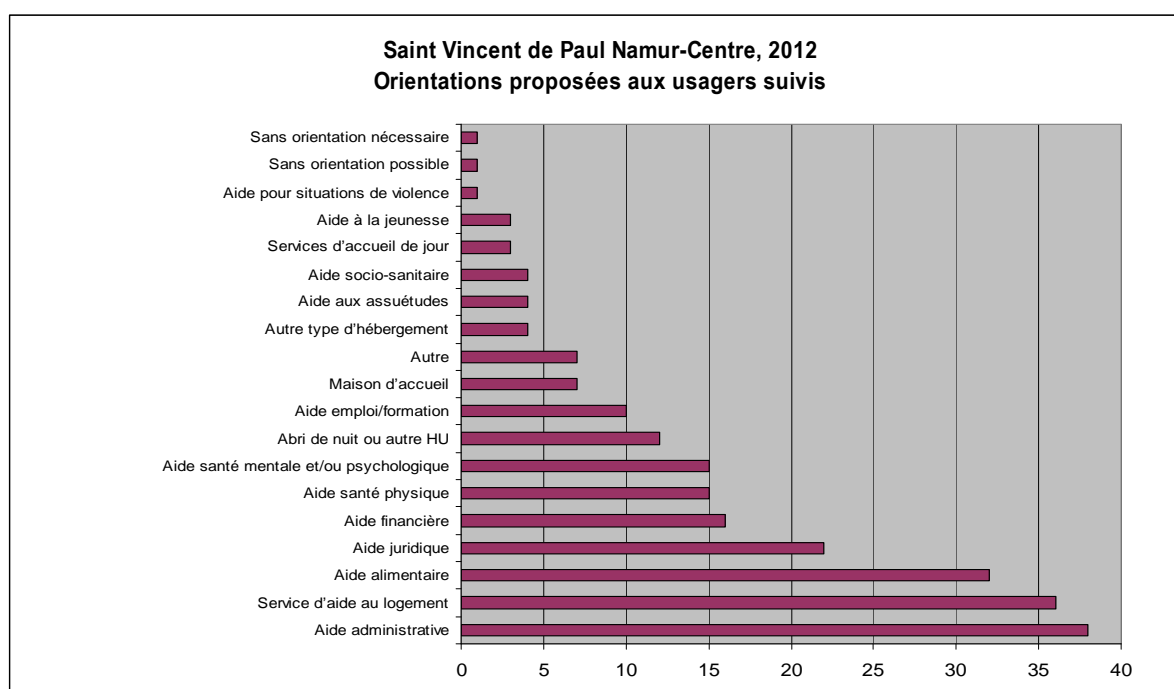
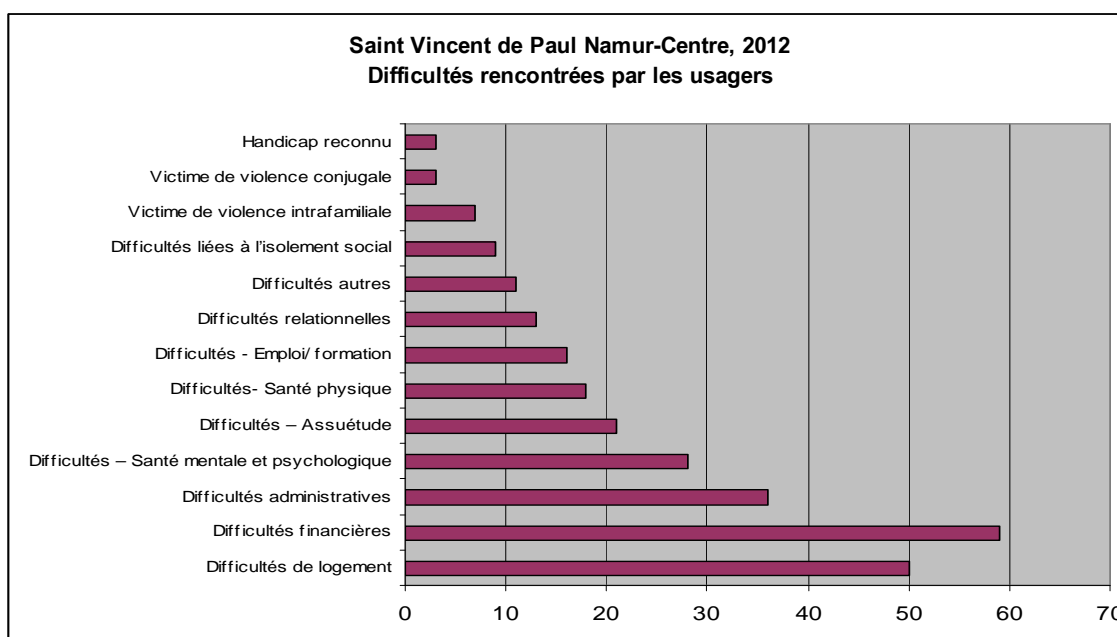
⇒ **Difficultés exprimées et/ ou détectées et orientations**

| | TOTAL | % |
|--|-----------------------------------|--------------|
| Difficultés de logement | 50 | 18% |
| Difficultés financières | 59 | 21.5% |
| Difficultés administratives | 36 | 13% |
| Difficultés - Emploi/formation | 16 | 6% |
| Handicap reconnu | 3 | 1% |
| Difficultés- Santé physique | 18 | 7% |
| Difficultés – Santé mentale et psychologique | 28 | 10% |
| Difficultés – Assuétude | 21 | 8% |
| Difficultés relationnelles | 13 | 5% |
| Victime de violence conjugale | 3 | 1% |
| Victime de violence intrafamiliale | 7 | 2.5% |
| Difficultés liées à l'isolement social | 9 | 3% |
| Difficultés autres | 11 | 4% |
| TOTAL | 274 pour 93 personnes ≠ | 100% |

Remarque : plusieurs difficultés peuvent être comptabilisées pour une seule personne.

| | TOTAL | % |
|--|------------------------------------|--------------|
| Service d'aide au logement | 36 | 15.5% |
| Maison d'accueil | 7 | 3% |
| Abri de nuit ou autre HU | 12 | 5% |
| Autre type d'hébergement | 4 | 2% |
| Aide financière | 16 | 7% |
| Aide administrative | 38 | 16.5% |
| Aide emploi/formation | 10 | 4% |
| Services d'accueil de jour | 3 | 1% |
| Aide santé physique | 15 | 6.5% |
| Aide santé mentale et/ou psychologique | 15 | 6.5% |
| Aide aux assuétudes | 4 | 2% |
| Aide sociosanitaire | 4 | 2% |
| Aide alimentaire | 32 | 14% |
| Aide pour situations de violence | 1 | 0.5% |
| Aide à la jeunesse | 3 | 1.5% |
| Aide juridique | 22 | 9.5% |
| Autre | 7 | 3% |
| Sans orientation possible | 1 | 0.5% |
| Sans orientation nécessaire | 1 | 0.5% |
| TOTAL | 231 pour 393 personnes ≠ | 100% |

Remarque : Plusieurs orientations peuvent être comptabilisées pour une seule personne.



Commentaire

Concernant les difficultés rencontrées par les usagers, ceux qui sont suivis par l'Educatrice présentent des difficultés financières (21%), des difficultés liées au logement (18%) ainsi que des difficultés administratives (13%). Ils présentent également une problématique de santé mentale et psychologique (10%) ainsi que des problèmes d'assuétudes (8%) et de santé physique dans une moindre mesure (7%). Ces données sont également assez semblables à ce qui est observé dans le public hébergé à l'abri de nuit. En ce qui concerne les orientations proposées par l'Educatrice, on constate qu'elles concernent principalement des services d'aide au logement (15.5%), d'aide administrative (16.5%), des services d'aide alimentaire (14%) mais également des services d'aide juridique (9.5%) ou d'aide financière (7%) ainsi que des services de soins de santé physique ou mentale mais dans une moindre mesure (6.5% chacun). Ces orientations sont relativement concordantes au vu des difficultés exprimées par les bénéficiaires ou détectées par l'Educatrice lors du premier contact.

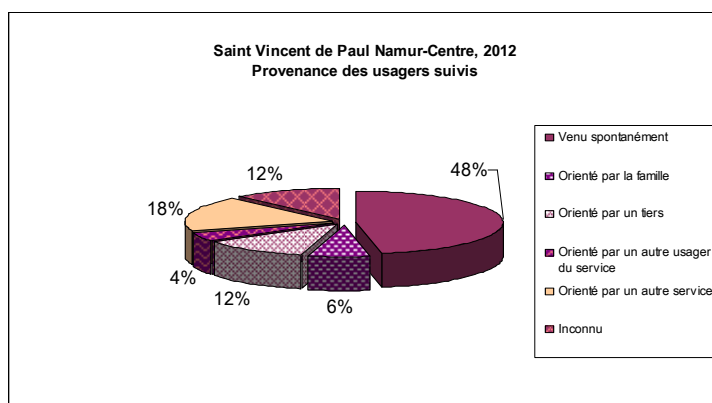
⇒ Provenance / origine de l'orientation vers la structure

| | TOTAL | % |
|--|-----------|-------------|
| Venu spontanément | 44 | 48% |
| Orienté par la famille | 6 | 6% |
| Orienté par un tiers | 11 | 12% |
| Orienté par un autre usager du service | 4 | 4% |
| Orienté par un autre service | 17 | 18% |
| Inconnu | 11 | 12% |
| TOTAL | 93 | 100% |

La majorité vient spontanément (48%). Cependant une proportion non négligeable est orienté par un tiers (12%) (ce qui n'inclut pas les membres de la famille) ou encore par un autre service du réseau (18%).

Concernant ces derniers, ils ont été orientés par les services suivants :

- ↳ 1 par une Maison d'Accueil
- ↳ 2 par un service du CPAS
- ↳ 4 par un service d'aide matérielle
- ↳ 1 par une Maison Médicale
- ↳ 6 par le Relais santé
- ↳ 1 par un service d'aide à la jeunesse
- ↳ 1 par un service de justice



Commentaire de la Coordination générale du Relais social

Comme le montrent ces données, en 2012, l'engagement de l'Educatrice a permis d'ajouter à l'offre de services, déjà importante de la St Vincent, un travail d'accompagnement des bénéficiaires qui a vraiment son sens puisque 93 personnes ont ainsi pu être prises en charge de façon plus individualisée.

Les données de profil récoltées sur cet échantillon montrent que la personne prise en charge par l'Educatrice est généralement âgée entre 18 et 30 ans. Il peut s'agir aussi bien d'une femme que d'un homme, la différence dans les proportions étant relativement faible. Cette personne est isolée sans enfant, de nationalité belge et provient de la commune de Namur. Concernant ses revenus, elle est soit sans ressource financière, soit elle touche des allocations de chômage ou le RIS. Le plus souvent, elle présente des difficultés financières, administratives et liées au logement. Elle peut également présenter une problématique de santé mentale et présenter des problèmes d'assuétudes lors de ses premiers contacts avec l'Educatrice. Sa première visite à la Saint-Vincent est généralement spontanée et de son fait. Enfin, il est intéressant de constater que 17% des personnes suivies sont hébergées en abri de nuit et 13% vivent en squats. Soulignons finalement que 38% des usagers sont en logement privé « adéquat » et pourtant fréquentent la Saint-Vincent de Paul et sont accompagnés par l'éducatrice.

Il est important de rappeler que ce profil type correspond à un échantillon de personnes qui fréquentent la Saint-Vincent mais qui ont pris la décision d'être suivies par l'éducatrice. Cet échantillon ne peut donc pas a priori être considéré comme représentatif de l'entièreté du public fréquentant la structure. Il sera, par la suite, intéressant de voir dans quelle mesure cet échantillon est représentatif ou non du public général accueilli au sein de cette structure.

2.3 Les Sauvèrdias

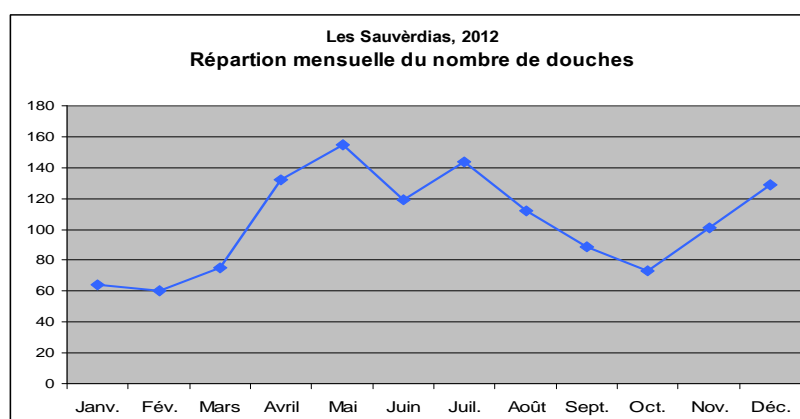
Les Sauvèrdias se décrivent comme une maison d'accueil. Il ne s'agit pas d'une structure d'hébergement au sens où les professionnels du secteur de l'hébergement l'entendent, mais d'une maison tenue par des frères de la Charité, qui ouvre ses portes à toute personne dans le besoin désireuse de trouver un endroit où manger, se poser, discuter dans un encadrement spécifique. Il est également possible, bien que cela ne fasse pas l'objet d'un service prévu par la structure, que les personnes puissent prendre une douche et/ou laver leur linge.

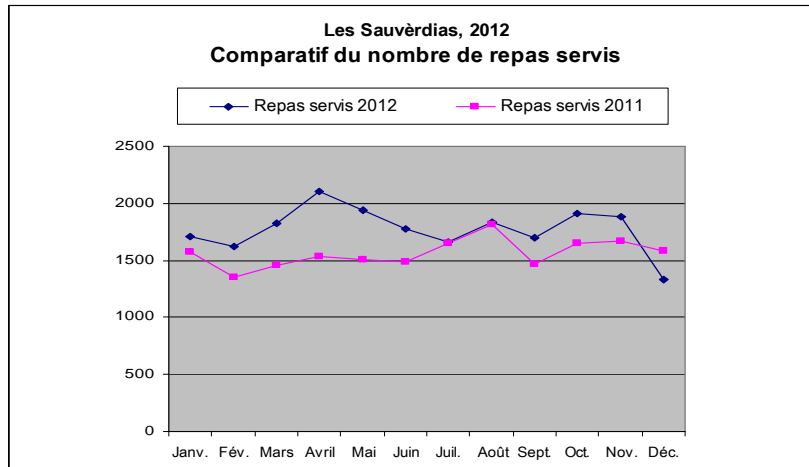
⇒ Données disponibles en 2011

| 2011 | Jan. | Fév. | Mars | Avril | Mai | Juin | Juil. | Août | Sep. | Oct. | Nov. | Déc. | TOTAL |
|---------------------|------|------|------|-------|------|------|-------|------|------|------|------|------|---------------|
| Repas servis | 1572 | 1355 | 1456 | 1530 | 1505 | 1489 | 1651 | 1815 | 1463 | 1647 | 1670 | 1587 | 18.740 |

⇒ Données disponibles en 2012

| 2012 | Janv. | Fév. | Mars | Avril | Mai | Juin | Juil. | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | TOTAL |
|---------------------|-------|------|------|-------|------|------|-------|------|-------|------|------|------|---------------|
| Déjeuners | 48 | 88 | 75 | 78 | 121 | 57 | 32 | 53 | 49 | 50 | 80 | 112 | 843 |
| Repas servis | 1711 | 1617 | 1821 | 2104 | 1940 | 1774 | 1656 | 1835 | 1695 | 1907 | 1883 | 1329 | 21.272 |
| Douches | 64 | 60 | 75 | 132 | 155 | 119 | 144 | 112 | 89 | 73 | 101 | 129 | 1.253 |
| lessives | 29 | 31 | 27 | 47 | 41 | 34 | 39 | 37 | 28 | 32 | 37 | 27 | 409 |





Commentaires de la Coordination générale du Relais social

Tout d'abord, soulignons l'effort du partenaire qui a étoffé sa récolte de données, mais aussi les services offerts. Le service de petits déjeuners est particulièrement intéressant dans la mesure où il ouvre ses portes le weekend et que les Sauvèrdias sont situés à Jambes, ce qui peut s'avérer pratique pour les personnes hébergées à la caserne pendant l'hiver.

Notons également que malgré la chute du nombre de repas en décembre, le total annuel dépasse largement celui de 2011.

3. Le Dispositif d'Urgence Sociale (DUS)

Informations générales

| | |
|----------------------------------|---|
| Opérateur | Ville de Namur – service de Cohésion Sociale |
| Projet particulier | ⇒ Subvention annuelle dans le cadre du RSUN. |
| Personnel | <p>Le Dispositif d'Urgence Sociale se compose d'une équipe « de nuit » qui travaille en dehors des horaires de bureau (soirée, week-end) comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 2 assistants sociaux subventionnés par le RSUN ⇒ 1 assistant social subventionné par le PCS ⇒ 1 infirmier en santé communautaire subventionné par le PCS <p>Il se compose également d'un assistant social qui travaille en journée.</p> |
| Méthode de collecte | <p>Les informations sont recueillies après chaque intervention et consignées dans un fichier accessible aux autres membres de l'équipe.</p> <p><i>Cette année, les données du DUS ont été transmises majoritairement sur base du tableau mis au point en collaboration avec l'IWEPS.</i></p> |
| Fonctionnement du service | <p>Le Dispositif d'Urgence Sociale se compose d'une équipe « de nuit » qui travaille en dehors des horaires de bureau (soirée, week-end) et d'un travailleur qui assure la journée.</p> <p>Cette équipe est chargée de faire face à l'urgence sociale 24h/24, d'aider les personnes à dépasser leur état de crise et d'être un relais vers d'autres services sociaux et d'urgence.</p> <p>L'équipe de nuit est également présente à l'ouverture des portes de l'abri de nuit pour autant qu'il n'ait pas une urgence prioritaire à traiter. Cette permanence a pour but l'écoute, l'information et l'orientation de personnes qui fréquentent la structure d'hébergement.</p> <p>En période hivernale, le DUS renforce l'accueil à l'abri de nuit et le transport des usagers lors des dédoublements vers la caserne.</p> |

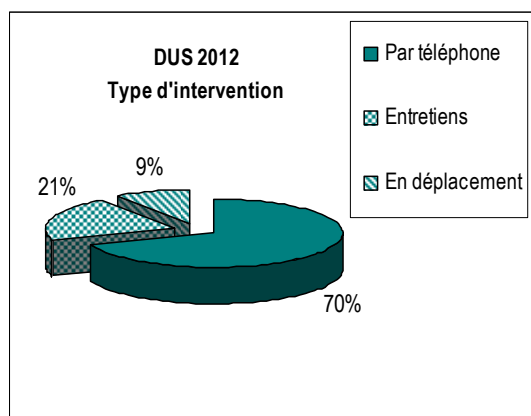
FREQUENTATION DU SERVICE

En 2012, le DUS a réalisé **6079 interventions**, lesquelles concernaient **1.395 personnes différentes**, parmi lesquelles 492 personnes ont gardé l'anonymat.

| | Janv. | Fév. | Mars | Avril | Mai | Juin | Juil. | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | TOTAL |
|---------------------------------|-------|------|------|-------|-----|------|-------|------|-------|------|------|------|--------------|
| Nombre d'interventions | 609 | 715 | 559 | 497 | 403 | 354 | 443 | 427 | 478 | 509 | 519 | 566 | 6.079 |
| Modalités de l'entretien | | | | | | | | | | | | | |
| Entretiens téléphoniques | 420 | 569 | 435 | 373 | 272 | 231 | 317 | 318 | 309 | 307 | 326 | 363 | 4.240 |
| Entretiens (au bureau) | 110 | 77 | 89 | 87 | 103 | 87 | 80 | 56 | 122 | 163 | 154 | 136 | 1.264 |
| Entretiens en déplacements | 79 | 69 | 35 | 37 | 28 | 36 | 46 | 53 | 47 | 39 | 39 | 67 | 575 |

| | Janv. | Fév. | Mars | Avril | Mai | Juin | Juil. | Aout | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | TOTAL |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Contacts, écoute, informations | 206 | 189 | 214 | 187 | 164 | 111 | 150 | 116 | 177 | 192 | 175 | 218 | 2.099 |
| Relais et dispatching vers institutions | 81 | 112 | 91 | 77 | 70 | 64 | 74 | 81 | 77 | 72 | 63 | 41 | 903 |
| Accompagnements physiques | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Aides financières | 22 | 23 | 17 | 9 | 6 | 7 | 9 | 3 | 11 | 13 | 9 | 18 | 147 |
| Aides énergie | 4 | 13 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 24 |
| Aides hébergement | 185 | 156 | 106 | 142 | 128 | 108 | 102 | 152 | 151 | 171 | 203 | 161 | 1.765 |
| Aides matérielles | 45 | 129 | 54 | 56 | 21 | 34 | 58 | 51 | 30 | 34 | 41 | 57 | 610 |
| Aides médicales et pharmaceutiques | 105 | 104 | 74 | 53 | 43 | 62 | 70 | 47 | 67 | 91 | 56 | 95 | 867 |
| Aides transport | 42 | 35 | 39 | 23 | 30 | 21 | 53 | 32 | 24 | 25 | 34 | 44 | 402 |
| Autres | 74 | 55 | 57 | 47 | 20 | 41 | 19 | 15 | 37 | 39 | 59 | 50 | 513 |
| TOTAL | 764 | 816 | 654 | 595 | 482 | 448 | 536 | 497 | 575 | 637 | 640 | 686 | 7.330 |

⇒ Modalité de l'entretien

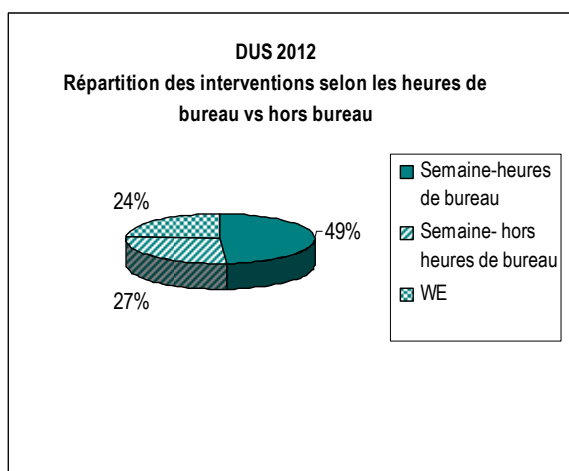


Les **6.079 interventions** effectuées au DUS en 2012 se répartissent comme suit :

- ⇒ 4.240 par téléphone (**70%**)
- ⇒ 1.264 au bureau (**21%**)
- ⇒ 575 en déplacement (**9%**)

Le terme « *intervention* » doit être compris comme « *tout appel de personne et toute mobilisation par le DUS (déplacement)* ». En d'autres termes, ces appels au DUS peuvent se faire par téléphone, au bureau ou en déplacement. Comme le montre le graphique ci-dessous, la majorité des appels se font par téléphone.

⇒ Répartition temporelle des appels



En **2012**, les interventions du DUS sont réparties comme suit :

- 3.009 interventions se sont déroulées en semaine durant les heures de bureaux (**49%**) ;
- 2.023 interventions se sont déroulées en semaine mais en dehors des heures de bureau (**27%**) ;
- 1.047 interventions se sont déroulées le week-end, aussi bien le jour que la nuit (**24%**).

Commentaire

Le nombre d'appel est nettement inférieur durant le week-end où les gens sollicitent effectivement moins le DUS, sachant sans doute que moins de « réponses » sont disponibles.

Signalons que ce graphique ne rend pas compte de l'acuité des situations. Ainsi, les demandes émises durant la nuit et les week-ends se posent avec plus d'acuité, ces périodes étant plus anxiogènes.

⇒ Evolution annuelle de la répartition des appels selon les heures de bureau/hors heures de bureau/week-ends

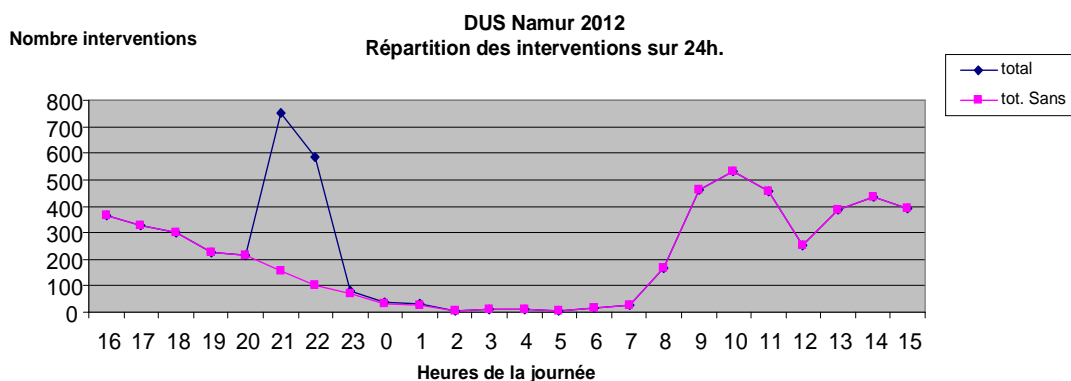
| | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 |
|-----------------------------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Semaine heures de bureau | 49% | 48% | 47% | 39% | 11,4% | 14,5% |
| Semaine hors heures bureau | 27% | 27% | 28% | 31% | 45,0% | 43,6% |
| Week-end | 24% | 25% | 25% | 29% | 43,6% | 41,9% |
| Total | 100% | 100 % | 100% | 100% | 100% | 100% |

Ce tableau montre que depuis 2009, la proportion des appels durant les heures de bureau augmente de façon considérable (49% des appels contre 14,5 % en 2007). Cela résulte de la présence d'un travailleur spécifique durant ces heures de bureau et d'un encodage statistique plus rigoureux des appels durant cette période de la journée.

En parallèle, on observe depuis 2009 également, une diminution du nombre d'appels le WE s'expliquant sans doute par le fait que les gens sollicitent moins le DUS car elles savent que moins de « réponses » seront disponibles.

Pour information, l'augmentation de la proportion d'appels en journée n'est donc pas le résultat d'un « glissement » de la demande, mais bien d'une augmentation des chiffres absolus des appels « de jour » à partir de 2009. Les chiffres en valeur absolue restant similaires d'une année à l'autre pour les appels « hors heures de bureau ».

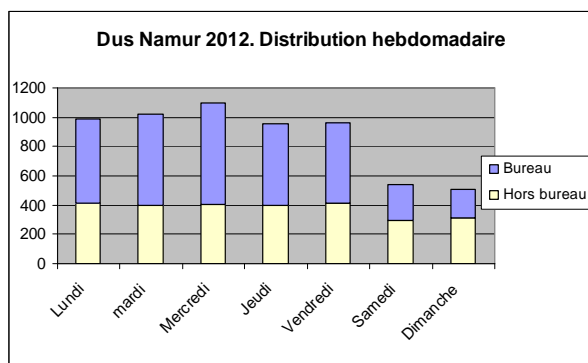
⇒ Distribution journalière



Commentaire

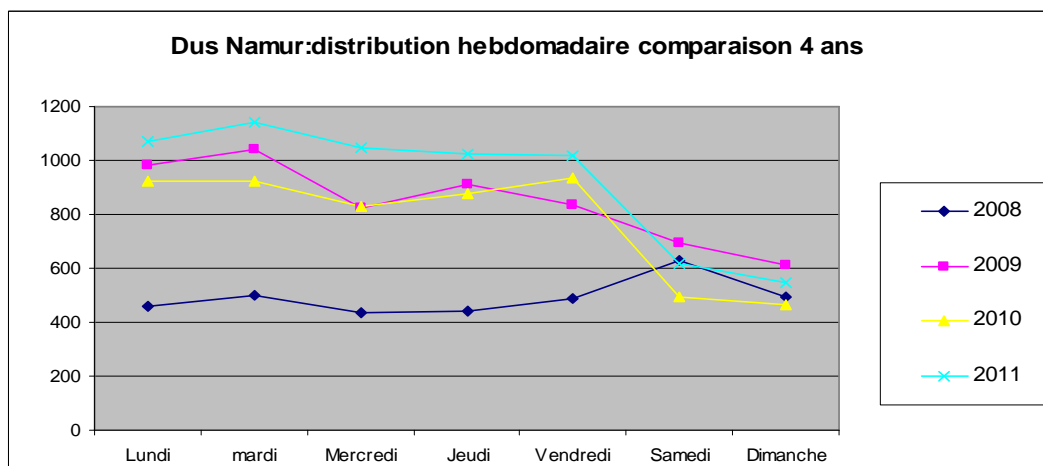
La distribution journalière des appels met en évidence un « pic » entre 20h00 et 23h00 (déjà observé l'an dernier) qui correspond aux entretiens avec les hébergés de l'abri de nuit, une part importante du travail du DUS. On peut également observer que le nombre d'appels diminue avec l'avancée de la nuit (entre 16h00 et 7h00).

⇒ Distribution hebdomadaire des interventions

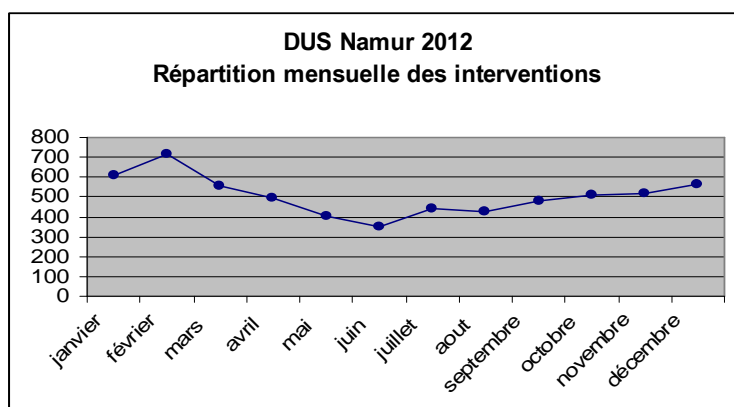


Commentaires

La distribution hebdomadaire en 2012 montre que le DUS a été davantage sollicité le mercredi. Comme les autres années, une diminution du nombre d'appels est observée le week-end (non ouverture des bureaux). L'hypothèse avancée est que les personnes, sachant qu'elles n'auront pas le même type de réponse, appellent moins. Signalons que les problèmes qui se posent le sont davantage dans l'urgence et la crise que les autres jours de la semaine et requièrent davantage de disponibilité du travailleur.

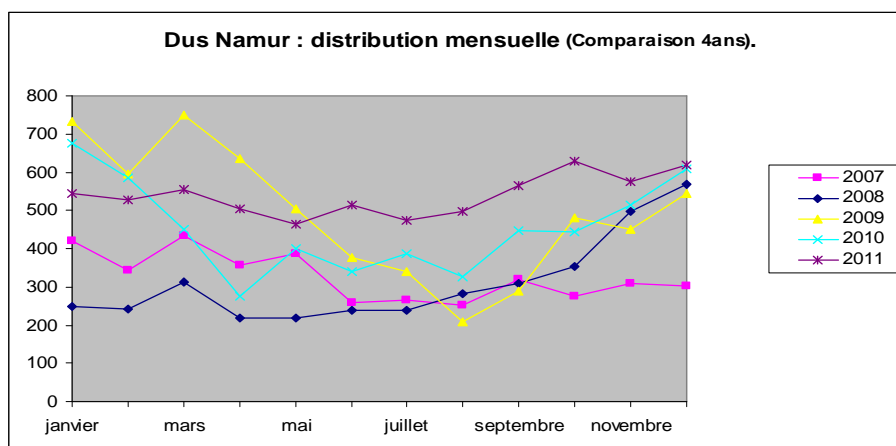


⇒ Distribution mensuelle



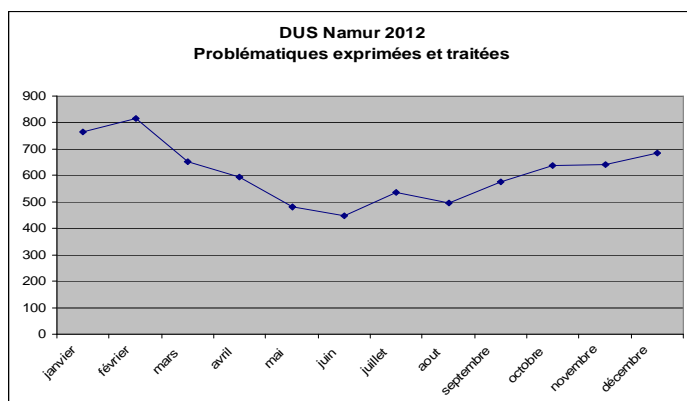
Commentaires

La distribution mensuelle des interventions en 2012 révèle un **effet saisonnier** : davantage d'appels sont réalisés durant les périodes plus froides. Il s'agit là d'une constante depuis 2 ans, sans doute liée au développement des plans grands froids.



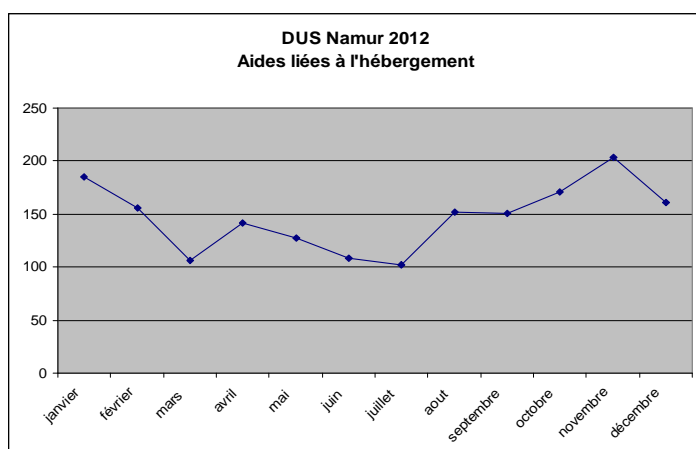
⇒ Problématiques exprimées et traitées par le DUS

En 2012, sur 6.079 interventions, **7.330 demandes exprimées (et traitées)** ont été comptabilisées. Cette différence s'explique par le fait qu'un même appel peut révéler plusieurs demandes et plusieurs besoins. Comme le montre le tableau de fréquentation, les problématiques les plus exprimées et traitées par le DUS sont des problématiques en lien avec le logement, les demandes et besoins d'écoute ainsi que des appels au DUS dans le cadre de relais. Le besoin d'être écouté, entendu est présent dans une grande majorité des appels passés au DUS.



Commentaire

De manière générale, les demandes d'aide suivent une répartition saisonnière avec une diminution observable pour les mois d'été et une remontée pendant la période hivernale.



Commentaire

Concernant les aides liées à l'hébergement, lesquelles représentent 24% des demandes, on observe également cette répartition saisonnière avec des pics en janvier et février qui sont des mois plus froids et couverts par le Plan Hiver et une remontée dès septembre qui se fait plus franche par la suite.

PROFIL DES USAGERS

Les données suivantes sont basées sur le fichier IWEPS et fournissent des informations sur le profil des personnes qui sollicitent le DUS.

En 2012, **1.395 personnes différentes** se sont adressées au Dispositif d'Urgence Sociale. Parmi celles-ci, 492 ont désiré garder l'anonymat (26%). Sur les personnes connues, 1.203 ont contacté le DUS pour la 1^{ère} fois de leur vie en 2012 (64%) tandis que les 192 restantes avaient déjà été en contact avec le service (10%). Ces données sont cohérentes avec la mission de ce service d'urgence et de gestion de crise.

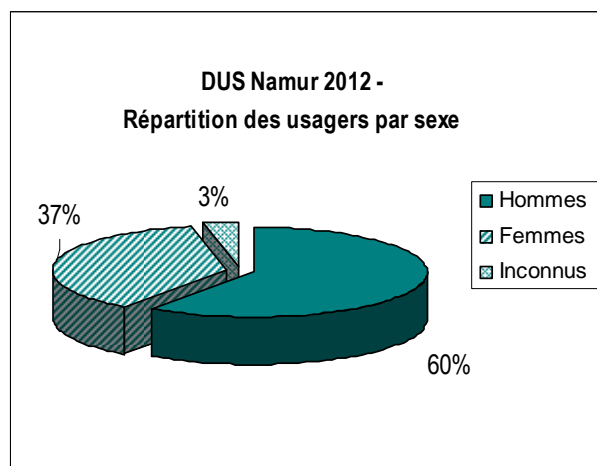
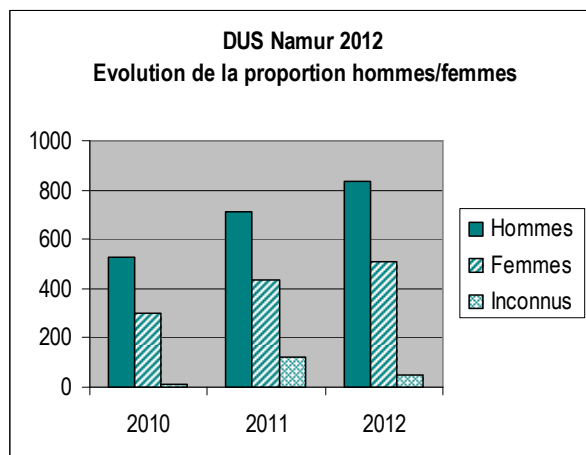
⇒ Sexe des usagers

| | 2010 | | 2011 | | 2012 | |
|---------------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Hommes | 529 | 62% | 710 | 56% | 836 | 60% |
| Femmes | 299 | 36% | 438 | 34% | 511 | 37% |
| Total connus | 828 | 98% | 1270 | 90% | 1347 | 97% |
| Inconnus | 13 | 2% | 122 | 10% | 48 | 3% |
| Total | 841 | 100% | 1392 | 100% | 1395 | 100% |

Commentaires

Les données de 2012 montrent que le public faisant appel au DUS est majoritairement masculin (60%) avec une très faible proportion de personnes inconnues (3%).

Les données comparatives montrent un nombre total de personnes différentes en augmentation depuis 2012 avec des données relativement semblables pour 2011 et 2012 si ce n'est un pourcentage d'inconnus relativement plus important en 2011 (10% contre 3% en 2012).



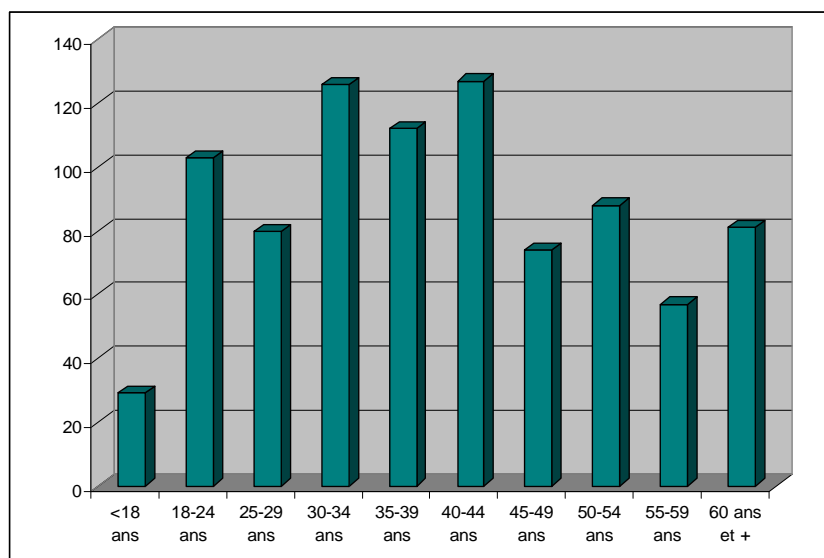
⇒ Répartition des usagers par âge

| | Total | % |
|--------------|--------------|-------------|
| <18 ans | 29 | 2% |
| 18-24 ans | 103 | 7.5% |
| 25-29 ans | 80 | 6% |
| 30-34 ans | 126 | 9% |
| 35-39 ans | 112 | 8% |
| 40-44 ans | 127 | 9% |
| 45-49 ans | 74 | 5% |
| 50-54 ans | 88 | 6% |
| 55-59 ans | 57 | 4% |
| 60 ans et + | 81 | 6% |
| Inconnu | 518 | 37% |
| TOTAL | 1.395 | 100% |

Commentaires

Tout d'abord, signalons une proportion relativement importante d'usagers pour lesquels l'âge n'est pas connu (37%). En ce qui concerne les usagers connus, on observe un pourcentage très faible de mineurs ce qui est assez logique dans la mesure le DUS n'est pas compétent pour ce public.

Le public jeune est toutefois bien présent et pose la question de l'importance d'établir des partenariats efficaces avec des services actifs dans le cadre de l'aide à la jeunesse.



⇒ Nombre de personnes par catégories d'âges et évolution par rapport aux chiffres de 2008

| | 2008 | | 2009 | | 2010 | | 2011 | | 2012 | |
|---------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| Mineurs | 19 | 2,33% | 46 | 5,4% | 80 | 9,5% | 97 | 7,64% | 131 | 9,4% |
| 18-30 ans | 109 | 13,40% | 134 | 15,6% | 162 | 19,3% | 189 | 14,88% | 240 | 17,2% |
| 30-40 ans | 175 | 21,45% | 207 | 24,1% | 188 | 22,4% | 192 | 15,12% | 237 | 17% |
| 40-50 ans | 120 | 14,74% | 151 | 17,6% | 150 | 17,8% | 152 | 11,97% | 153 | 11% |
| 50-60 ans | 89 | 10,92% | 100 | 11,7% | 82 | 9,8% | 86 | 6,77% | 84 | 6% |
| 60-70 ans | 31 | 3,81% | 45 | 5,2% | 34 | 4,0% | 24 | 1,89% | 27 | 1,9% |
| + 70 ans | 14 | 1,78% | 22 | 2,6% | 27 | 3,2% | 16 | 1,26% | 10 | 0,7% |
| Total connus | 557 | 68,43% | 705 | 82,2% | 723 | 86,0% | 756 | 59,53% | 882 | 63,2% |
| Inconnus | 257 | 31,57% | 153 | 17,8% | 118 | 14,0% | 514 | 40,47% | 513 | 36,8% |
| Total | 814 | 100,0% | 858 | 100,0% | 928 | 100,0% | 1.270 | 100,0% | 1.395 | 100,0% |

⇒ Situation familiale des usagers

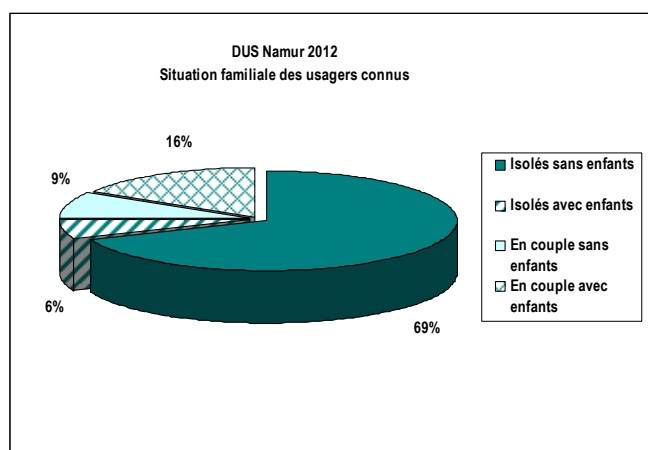
| | 2011 | Total 2012 | |
|------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Isolés sans enfant | 59% | 832 | 60% |
| Isolés avec enfants | 3% | 68 | 5% |
| En couple sans enfant | 8% | 111 | 8% |
| En couple avec enfants | 13% | 189 | 13% |
| Situation familiale autre | / | / | / |
| Situation familiale inconnue | 18% | 195 | 14% |
| TOTAL | 100% | 1395 | 100% |

Commentaires

Le tableau ci-contre met en évidence des proportions relativement semblables en termes de situation familiale entre 2011 et 2012. Soulignons une diminution du nombre de situations inconnues, le pilote ayant tenu son engagement de réduire la proportion d'inconnus dans sa récolte de données.

Comme le montrent ces données, la majorité des usagers sont isolés sans enfant.

Lorsqu'on s'intéresse aux **usagers connus** (76% du total), on constate que $\frac{3}{4}$ sont isolés et sans enfant. Cette situation peut sans doute en partie s'expliquer par la proportion d'usagers rencontrés à l'abri de nuit par le DUS qui sont dans cette situation.



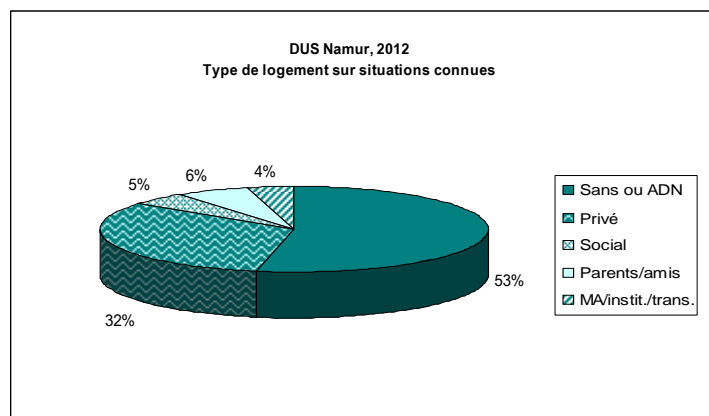
⇒ Situation de logement (au moment du 1^{er} contact)

Remarque : Les informations concernant cet item ont été transmises selon une classification autre que celle utilisée dans le cadre de la récolte de données harmonisée (canevas IWEPS).

| | 2010 | | 2011 | | 2012 | |
|-------------------------------------|------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| Sans ou abri de nuit | 408 | 49% | 449 | 35% | 524 | 38% |
| Privé | 281 | 33% | 285 | 22% | 311 | 22% |
| Social | 38 | 4% | 42 | 3% | 49 | 4% |
| Parents-amis | 25 | 3% | 37 | 3% | 65 | 5% |
| Maison d'Accueil, instit et transit | 15 | 2% | 40 | 3% | 37 | 3% |
| Total connus | 767 | 91% | 853 | 67% | 986 | 71% |
| Inconnus | 74 | 9% | 417 | 33% | 409 | 29% |
| Total | 841 | 100% | 1.270 | 100% | 1.395 | 100% |

Commentaire

Quand on s'intéresse aux **personnes connues** (71% des usagers), on constate que la moitié est « sans logement ou en abri de nuit » (53%). Ce chiffre peut sans doute s'expliquer par la forte proportion de personnes rencontrées à l'abri de nuit. La problématique de logement est d'ailleurs souvent soulevée par les appelants. Une proportion non négligeable est en logement privé (32%). Par rapport à l'an dernier, ces données sont relativement équivalentes.



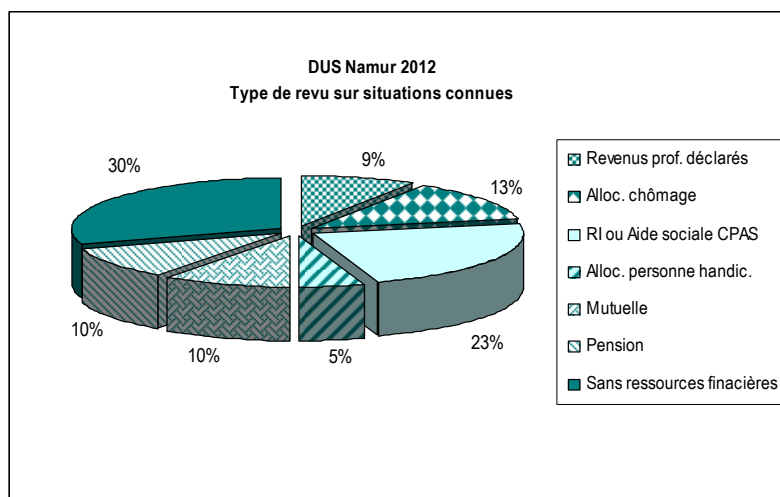
⇒ Type de revenu

| | 2010 | | 2011 | | 2012 | |
|-----------------------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Revenu professionnel déclaré | 5 | 1% | 42 | 5% | 63 | 5% |
| Allocations de chômage | 42 | 5% | 67 | 7% | 95 | 7% |
| RI ou aide sociale CPAS | 33 | 4% | 122 | 13% | 163 | <u>12%</u> |
| Allocations personnes handicapées | 16 | 2% | 42 | 5% | 36 | 3% |
| Pension de retraite | 31 | 3% | 59 | 6% | 72 | 5% |
| Mutuelle | 9 | 1% | 53 | 6% | 73 | 5% |
| Sans ressource financière | 35 | 4% | 35 | 4% | 217 | 16% |
| Total connus | 171 | 20% | 526 | 57% | 718 | 52% |
| Inconnus | 670 | 80% | 399 | 43% | 676 | 48% |
| Total | 841 | 100% | 925 | 100% | 1.395 | 100% |

Commentaires

En 2012, de manière générale, les catégories les plus importantes sont « sans ressource » suivie de « RI ou autre aide sociale ». La comparaison avec 2011 met en évidence d'une part, une forte augmentation de la proportion de personnes sans revenus. A ce sujet, il est souligné par le service que ce changement peut en partie s'expliquer par **l'augmentation du nombre de personnes exclues du chômage, phénomène relativement récent**. La situation de demandeurs d'asile déboutés est de plus en plus présente dans les personnes « sans revenu ».

D'autre part, on peut observer une légère augmentation du nombre de personnes inconnues tandis que le groupe « RI ou autre aide sociale » reste relativement équivalent.



Commentaires

Lorsqu'on s'intéresse aux **usagers connus** (52% du total), on constate que près d'un tiers d'entre eux sont « sans revenu » lors de leur premiers contact avec le DUS. Une proportion non négligeable d'entre eux sont dans la catégorie « RI ou autre aide sociale » (13%). Ce sont les deux groupes les plus représentés.

⇒ Nationalité des usagers

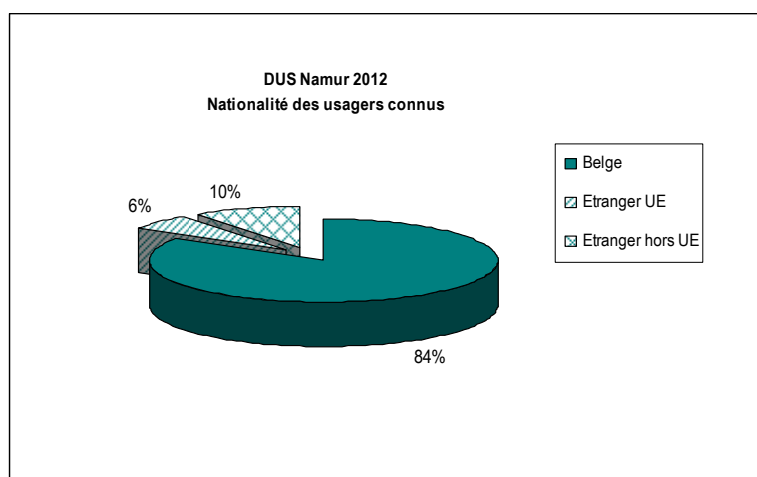
| | 2010 | | 2011 | | 2012 | |
|-----------------------------------|------------|------|--------------|------|--------------|------------|
| Belge | 693 | 82% | 847 | 67% | 945 | 68% |
| Etranger UE | 47 | 6% | 48 | 4% | 72 | 5% |
| Etranger hors UE | 71 | 8% | 116 | 9% | 112 | 16% |
| Total de personnes connues | 811 | 96% | 1011 | 80% | 1129 | 94% |
| Nationalité inconnue | 30 | 4% | 259 | 20% | 266 | 6% |
| TOTAL | 841 | 100% | 1.270 | 100% | 1.395 | 100% |

Commentaires

Ce tableau met en évidence une augmentation non négligeable en 2012 du nombre de personnes connues par rapport à 2011.

La majorité des usagers sont belges (68%). Cette proportion reste stable par rapport à l'an dernier mais en diminution de manière générale au fil des ans.

Soulignons l'augmentation du nombre d'étrangers hors Union Européenne dont la proportion a presque doublé.



Commentaires

Lorsqu'on s'intéresse aux **usagers connus** (94% du total), on constate que près de 9 personnes sur 10 sont belges.

Toutefois, la proportion de personnes étrangères va en grandissant, surtout via les rencontres faites à l'abri de nuit et l'inconditionnalité hivernale pour ce public. Ces personnes sont bien souvent à la recherche de meilleures conditions de vie que celles rencontrées dans leur pays.

Commentaire de la Coordination générale

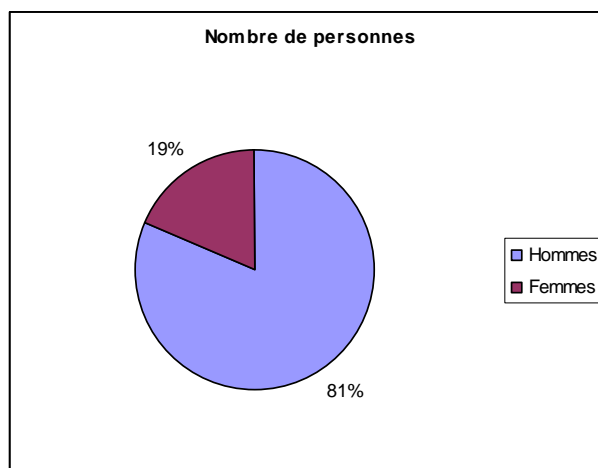
Ces données nous montrent qu'en 2012, l'utilisateur-type faisant appel au DUS est un homme belge, âgé entre 20 et 40 ans, vivant seul, sans logement, sans source de revenu et qui contacte le DUS pour la première fois. Ces données sont à mettre en lien avec les entretiens réalisés tous les soirs à l'abri de nuit. En effet, une proportion non négligeable de personnes vues par le DUS le sont via cette filière.

4. Travail de rue

Voici une première récolte de données du travail de rue en 2012. Il s'agit de données croisées issues des 4 services participant aux Equipes Mobiles de Rue : le Relais santé (RSUN), Salamandre (Phénix), les Travailleurs Sociaux de Proximité (Ville de Namur) et l'Echange (Namur entraide Sida)

UTILISATION DU SERVICE

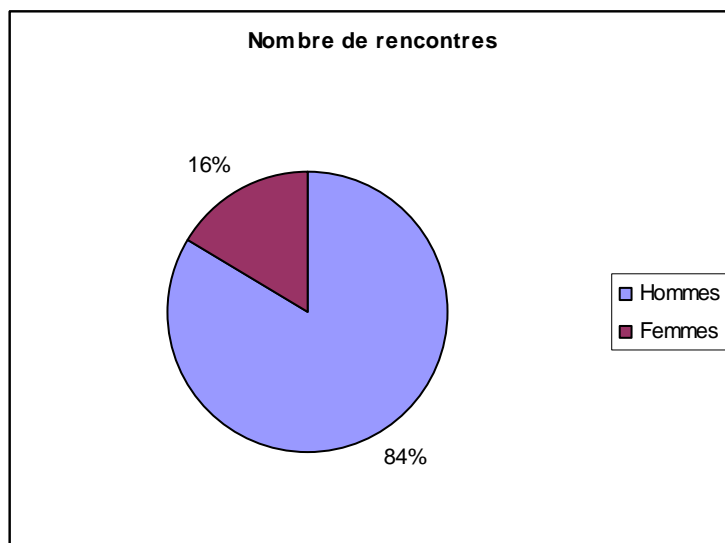
| Nombre d'usagers connus rencontrés | Année 2012 |
|------------------------------------|------------|
| Hommes | 139 |
| Femmes | 32 |
| Total | 171 |



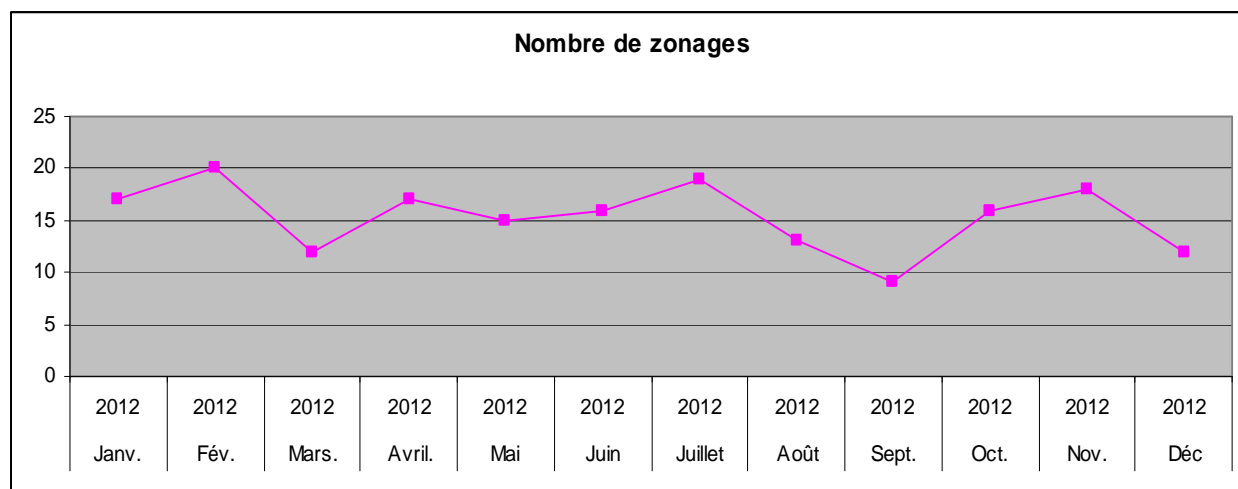
19% des personnes rencontrées sont donc des femmes. Nous n'avons malheureusement pas de chiffres venant de l'ensemble des Equipes Mobiles de Rue en 2011 mais si l'on compare avec ceux du Relais santé et de Salamandre (13% de femmes), on obtient une augmentation de 6% du nombre de femmes rencontrées.

Pratiquement une personne sur 5 rencontrée en rue est une femme.

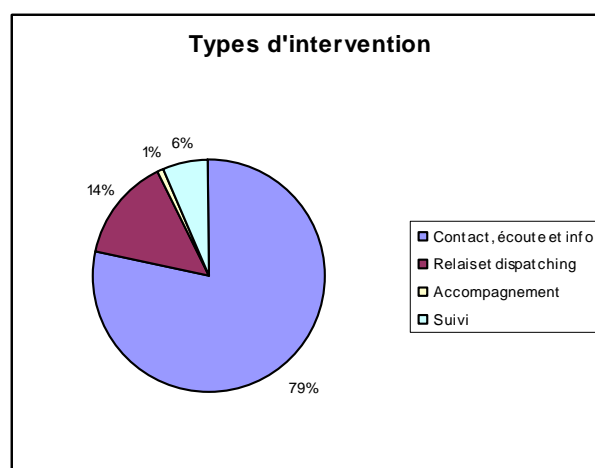
| Nombre de rencontres | Année 2012 |
|----------------------|-------------|
| Hommes | 1499 |
| Femmes | 294 |
| Total | 1793 |



En moyenne, 9 personnes sont rencontrées par zonage. En 2013, le Chargé de projets tentera de mettre également en évidence le nombre de nouveaux usagers rencontrés chaque mois.



| Types d'interventions | Année 2012 |
|-------------------------|------------|
| Contact, écoute et info | 1.735 |
| Relais et dispatching | 318 |
| Accompagnement | 17 |
| Suivi | 143 |



La toute grande majorité des interventions relève de l'accroche (79%). Il s'agit de contacts, d'écoute et d'informations donnés aux usagers. Cela peut aller d'un simple bonjour à une écoute plus active sur l'un ou l'autre problème. Cela met bien en évidence l'importance de la création et du maintien du lien avec les personnes en rue. La deuxième catégorie d'interventions est le relais et le dispatching. Il s'agit alors d'une invitation faite à l'utilisateur à se rendre dans un service. Le plus généralement, il s'agira d'une permanence d'un des services participant aux Equipes Mobiles.

6% des interventions relèvent alors du suivi. Dans ce cas, l'utilisateur a été rencontré dans un objectif bien précis qui est la poursuite et le suivi d'une démarche entamée. Vient ensuite l'accompagnement (seulement 1% des démarches réalisées) où les travailleurs se déplacent physiquement avec l'utilisateur vers un service.

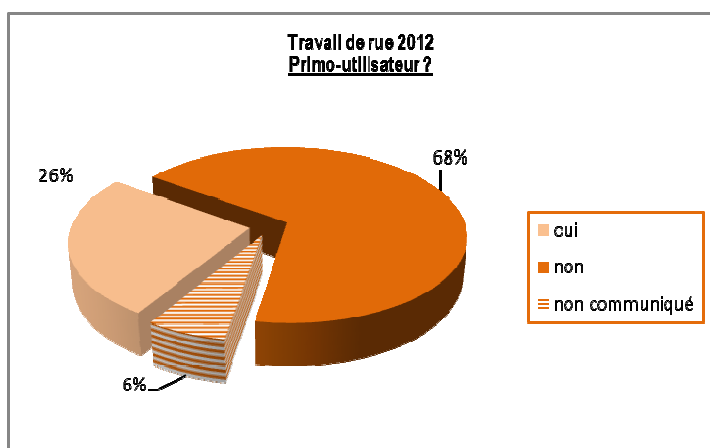
PROFIL DES PERSONNES RENCONTRÉES

Important : Cette récolte (de profil des usagers) ne concerne que 85 personnes rencontrées entre janvier et mai 2012. Les différents travailleurs sont en questionnement quant au respect de la vie privée des usagers et il est parfois compliqué pour eux de simplement dire qu'ils connaissent tel ou tel usager en vue de réaliser une fiche qui ne reprendrait que les personnes connues. Par exemple, entrent dans ces Equipes Mobiles des services qui traitent les assuétudes, mais avec des philosophies très différentes. C'est ainsi qu'ils ne maraudent jamais ensemble, bien qu'ils se rencontrent lors des réunions de coordination. Un usager pourrait avoir été suivi par l'un des services, avoir « décroché » du suivi et être ensuite encadré par l'autre service, sans souhaiter que le premier service n'en soit informé.

Les données ci-dessous sont donc parcellaires et ne constituent pas encore un miroir totalement fidèle de la situation namuroise.

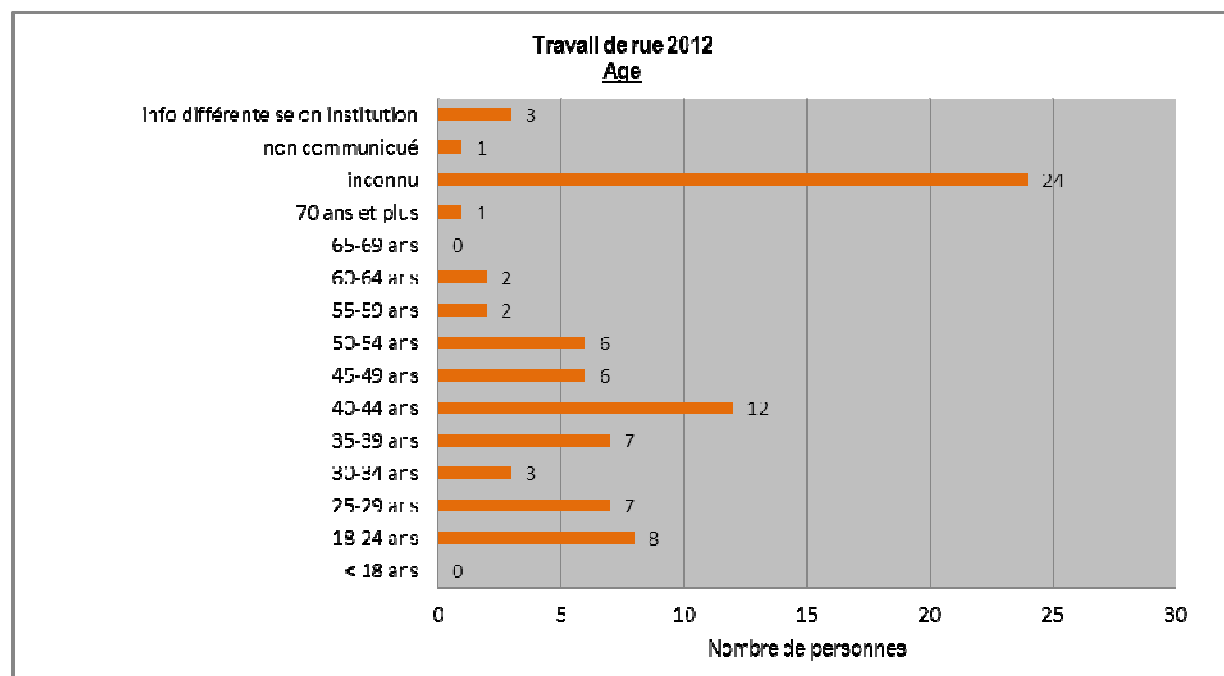
⇒ Primo-utilisateur

| Primo-utilisateur ? | |
|---------------------|----|
| oui | 21 |
| non | 55 |
| non communiqué | 9 |



On peut constater que 68% des personnes rencontrées en rue sont connues des services en 2011. 26% des personnes sont par ailleurs inconnues. Ce sont des nouveaux usagers. Actuellement, 68% des personnes vivant en rue à Namur le sont donc depuis plus d'un an mais on peut également dire qu'il y aurait en moyenne 4 nouvelles personnes en rue par mois.

⇒ Age

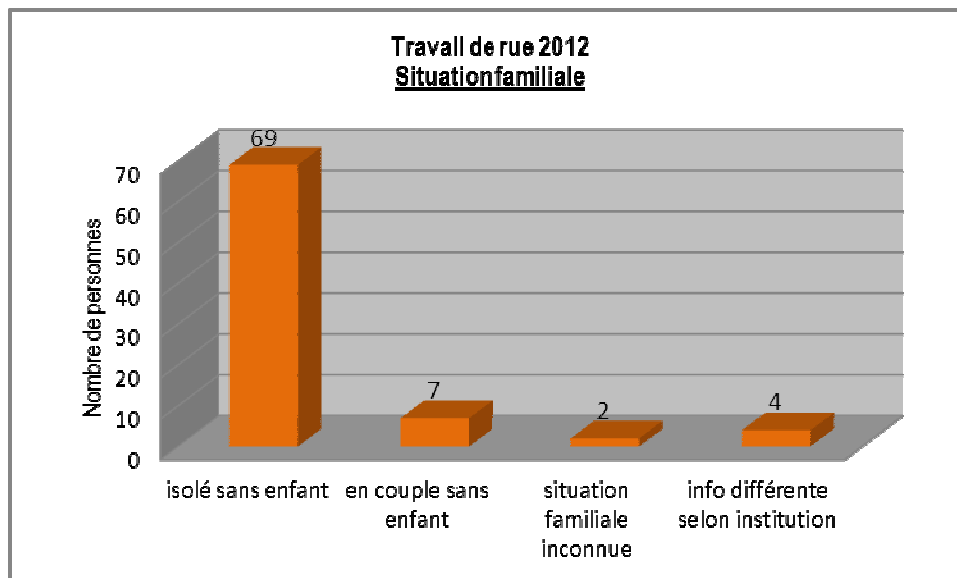


Premièrement, on peut constater qu'obtenir l'âge précis des personnes en rue n'est pas chose aisée. Le nombre élevé d'inconnus est expliqué car les tranches d'âge (fixées par l'IWEPS) sont beaucoup trop petites (5 ans) pour ce public en tout cas. Les travailleurs savent estimer un âge mais dans des proportions plus grandes comme par exemple entre 30 et 50 ans ou plus de 60 ans. En effet, pour 24 personnes, l'âge n'est pas connu.

Deuxièmement, 45-49 ans est la catégorie d'âge la plus représentée. Notons que les 25-29 ans arrivent en deuxième position.

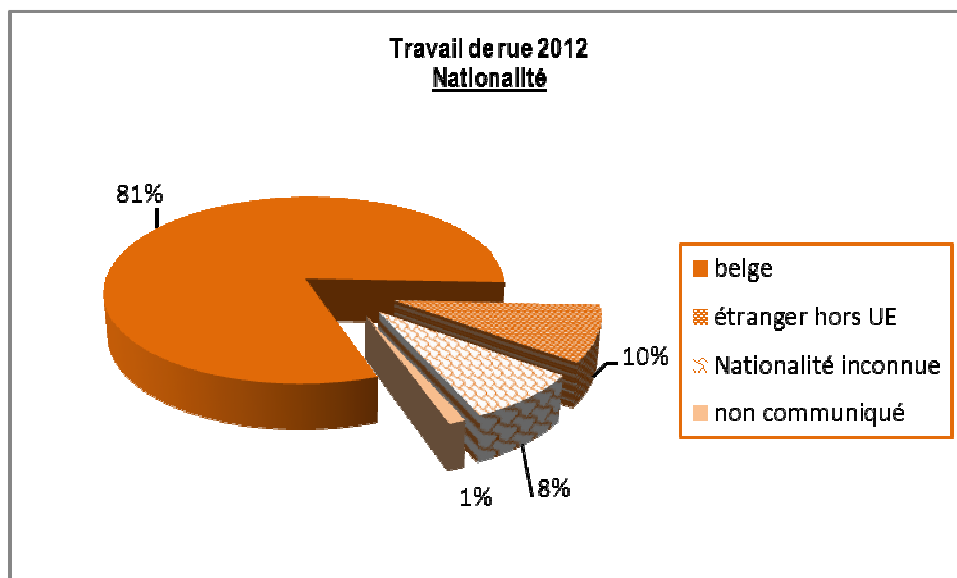
Les personnes vivant en rue sont particulièrement marquées par leurs rudes conditions de vie, ce qui rend d'autant plus malaisée l'estimation de leur âge.

⇒ Situation familiale



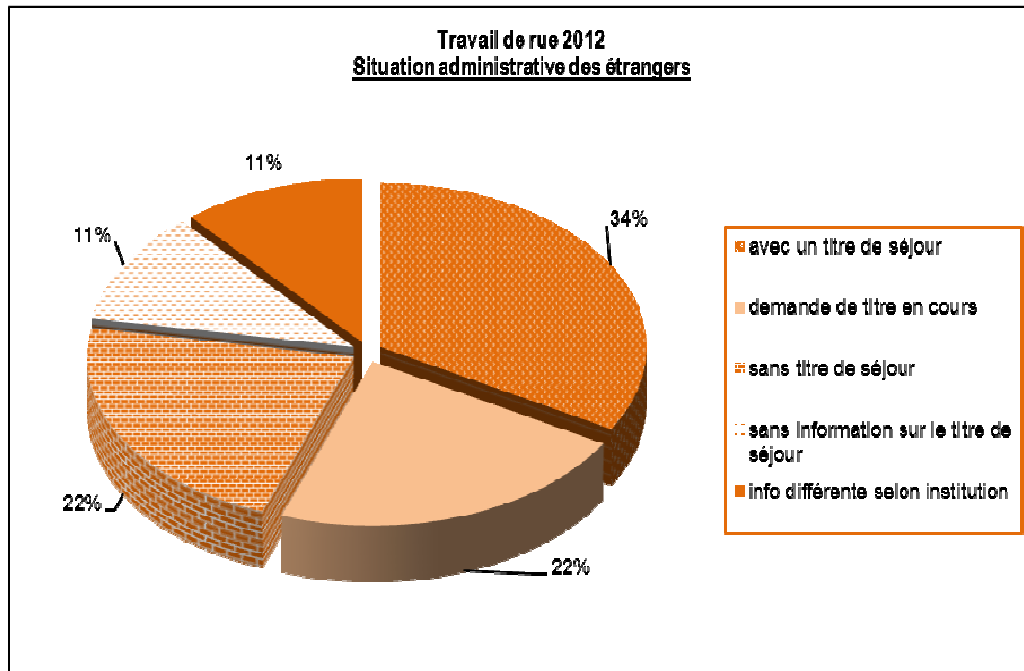
84% des personnes rencontrées sont isolées sans enfant. Dans le futur, il serait intéressant de savoir si les personnes n'ont effectivement pas du tout d'enfant ou s'ils ne vivent juste pas ensemble ou ne se voient plus.

⇒ Nationalité



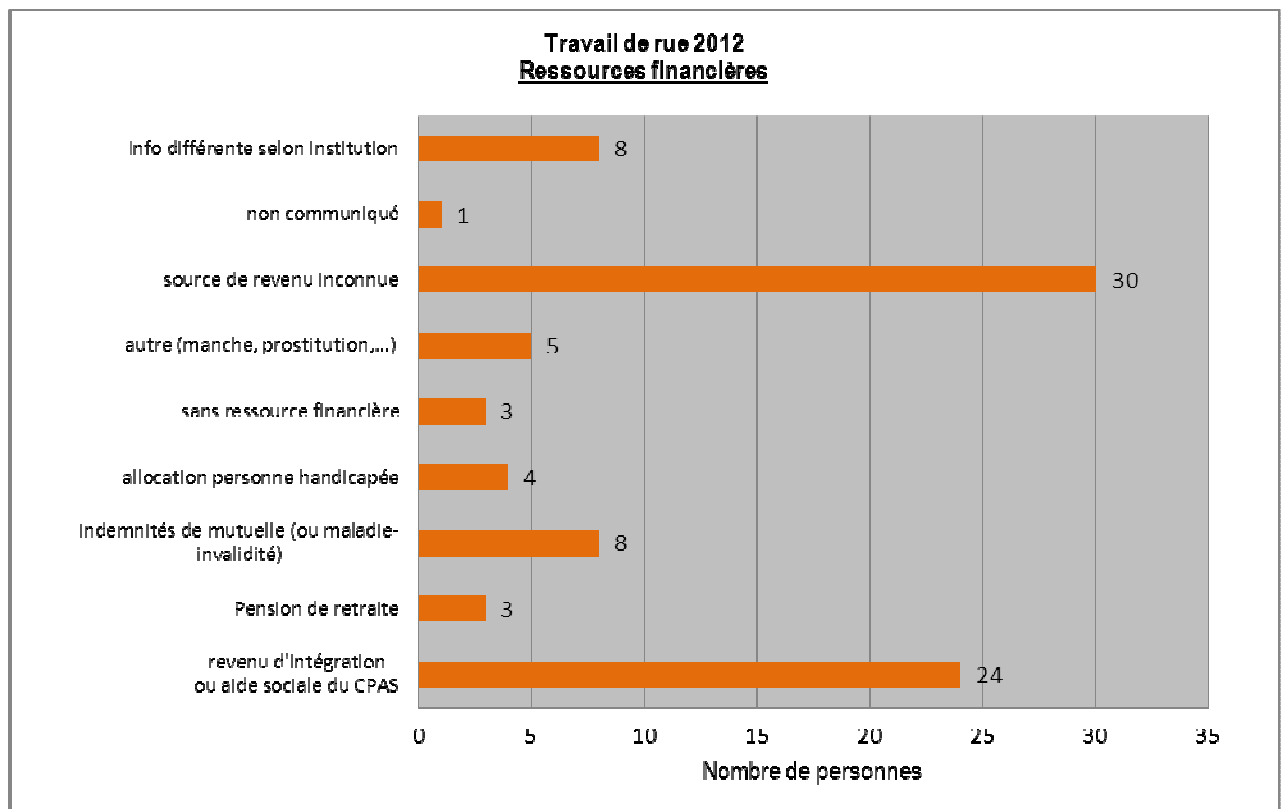
Alors que dans certains services, les travailleurs ont parfois le sentiment qu'ils doivent faire face à un afflux de personnes d'origine étrangère, les chiffres mettent en évidence que 82% des usagers rencontrés en rue sont belges.

⇒ Situation administrative des étrangers



Nous pouvons confirmer les propos tenus au point précédent : seulement deux personnes ne possèdent pas de titre de séjour.

⇒ Ressources financières

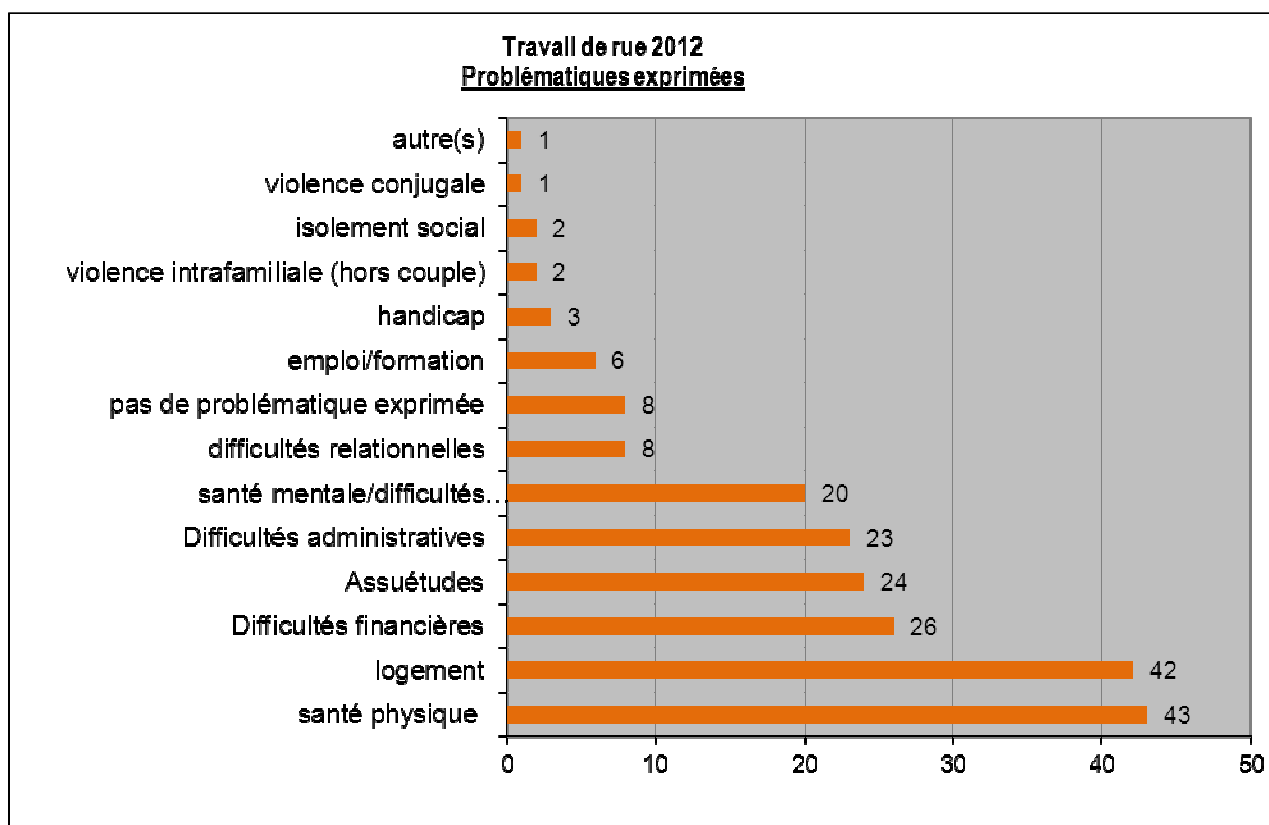


Il est intéressant de noter que pour 35% des personnes, les ressources financières sont inconnues. Il y a donc un manque d'information à ce niveau. La deuxième catégorie la plus représentée est le RI du CPAS. Il est par contre étrange de voir qu'aucune personne ne mentionne les allocations de chômage. Peut-être sont-ils dans la catégorie « inconnue » ?

| Origine géographique | |
|---|----|
| Namur | 50 |
| Autre commune de l'arrondissement de Namur | 3 |
| Autre commune hors arrondissement de Namur | 6 |
| Belgique mais infos différentes selon institution | 12 |
| France | 2 |
| Luxembourg | 1 |
| Autre pays | 1 |
| Provenance inconnue | 3 |
| Info différente selon l'institution | 4 |

87% des personnes en rue proviennent de Belgique. Sur ces 87%, 61% proviennent de Namur. 26% proviennent d'une autre commune. 13% des personnes (au maximum) proviendraient d'un autre pays. Il serait intéressant de pouvoir comparer ces chiffres avec ceux de l'accueil de jour et de nuit. Il permettrait de savoir si ces proportions sont identiques ou si les personnes provenant d'un autre pays ont tendance davantage à se retrouver dans les services qu'à la rue.

⇒ **Problématiques exprimées**



Ce sont les problématiques de santé (physique et mentale) et de logement qui sont prioritairement exprimées par les usagers. Pour les personnes vivant en rue, il semble que ce soit la priorité. Sont représentés, dans une proportion relativement similaire, les problèmes financiers, administratifs et d'assuétude.

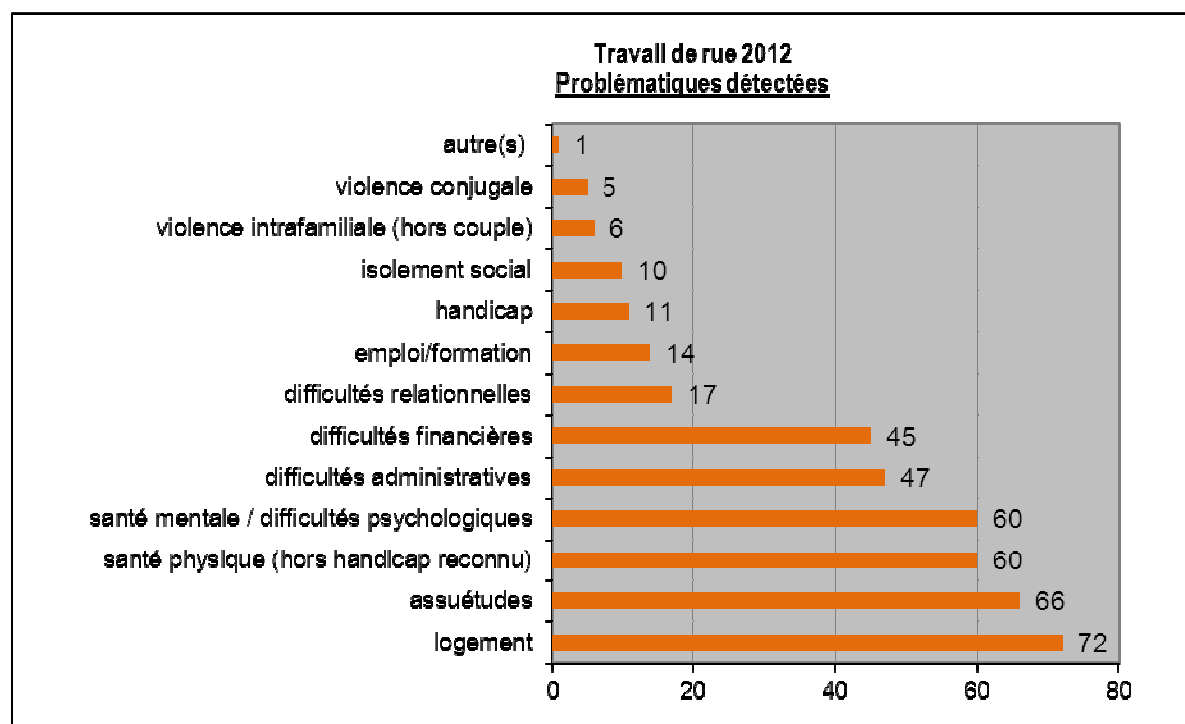
Pour résumer, on pourrait condenser les données en deux grands pôles :

- Santé générale : santé physique – santé mentale – assuétudes -> **87** problématiques exprimées (41%)
- Social général : logement – finance – administratif -> **91** problématiques exprimées (43%)

Le reste des problématiques exprimées semble marginal.

⇒ **Problématiques détectées**

| Problématiques détectées | |
|--|----|
| difficultés financières | 45 |
| difficultés administratives | 47 |
| Logement | 72 |
| emploi/formation | 14 |
| Handicap | 11 |
| santé physique (hors handicap reconnu) | 60 |
| santé mentale / difficultés psychologiques | 60 |
| assuétudes | 66 |
| difficultés relationnelles | 17 |
| violence conjugale | 5 |
| violence intrafamiliale (hors couple) | 6 |
| isolement social | 10 |
| autre(s) | 1 |



Si l'on applique le même raisonnement qu'au point 10 :

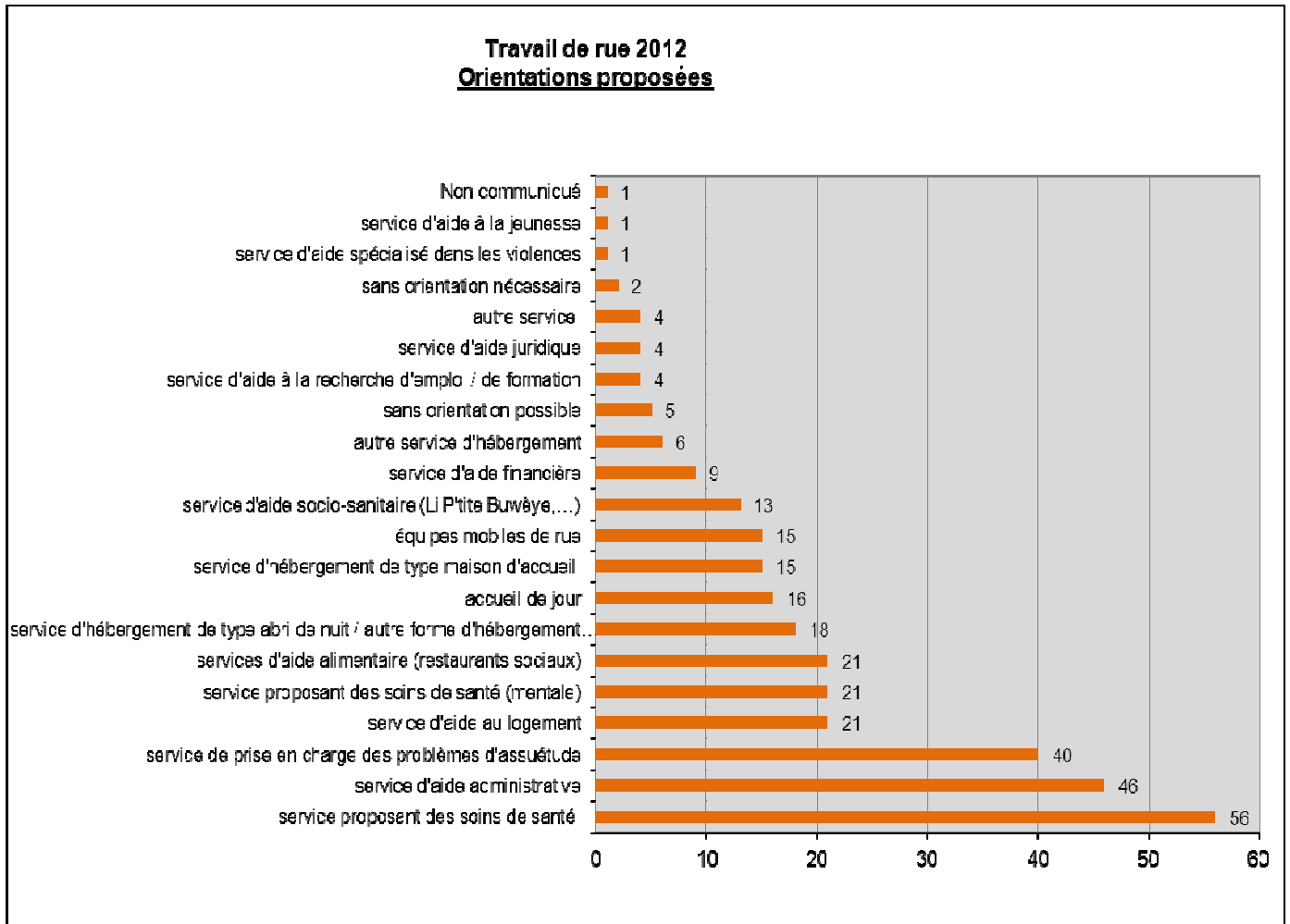
- Santé générale : 186
- Social général : 164

De manière générale, les problématiques détectées par les travailleurs sont bien plus nombreuses que celles exprimées par les usagers. On peut notamment par exemple noter une différence significative entre les problématiques de santé mentale exprimées (20) et détectées (60). Cela paraît peu surprenant quand on analyse la complexité de cette problématique. Les usagers ne se rendent pas toujours compte non plus des difficultés psychologiques / psychiatriques dont ils souffrent. Par ailleurs, il serait intéressant de savoir si, par l'intitulé « problème de santé mentale », les travailleurs identifient uniquement un trouble d'ordre psychiatrique diagnostiqué ou alors également des difficultés psychologiques.

Ensuite, les travailleurs détectent pour 72 usagers sur 85, des problèmes de logement alors qu'une petite moitié d'entre eux (42), l'exprime.

⇒ Orientations proposées

| Orientations proposées | |
|--|----|
| service proposant des soins de santé (physique) | 56 |
| service d'aide administrative | 46 |
| service de prise en charge des problèmes d'assuétude | 40 |
| service d'aide au logement | 21 |
| service proposant des soins de santé (mentale) | 21 |
| services d'aide alimentaire (restaurants sociaux) | 21 |
| service d'hébergement de type abri de nuit / autre forme d'hébergement d'urgence | 18 |
| accueil de jour | 16 |
| service d'hébergement de type maison d'accueil | 15 |
| équipes mobiles de rue | 15 |
| service d'aide socio-sanitaire (Li P'tite Buwèye,...) | 13 |
| service d'aide financière | 9 |
| autre service d'hébergement | 6 |
| sans orientation possible | 5 |
| service d'aide à la recherche d'emploi / de formation | 4 |
| service d'aide juridique | 4 |
| autre service | 4 |
| sans orientation nécessaire | 2 |
| service d'aide spécialisé dans les violences | 1 |
| service d'aide à la jeunesse | 1 |
| Non communiqué | 1 |



On peut noter que les travailleurs proposent peu d'orientations vers le logement (21) alors que les « problématiques détectées » logement sont de 72. Il s'agit de s'interroger sur ce point. Deux explications pourraient être évoquées :

- Les réponses en termes de logement (à loyer modéré, logement sociaux, accompagné) manquent ;
- Les travailleurs considèrent peut être qu'il y a d'autres problématiques à traiter prioritairement.

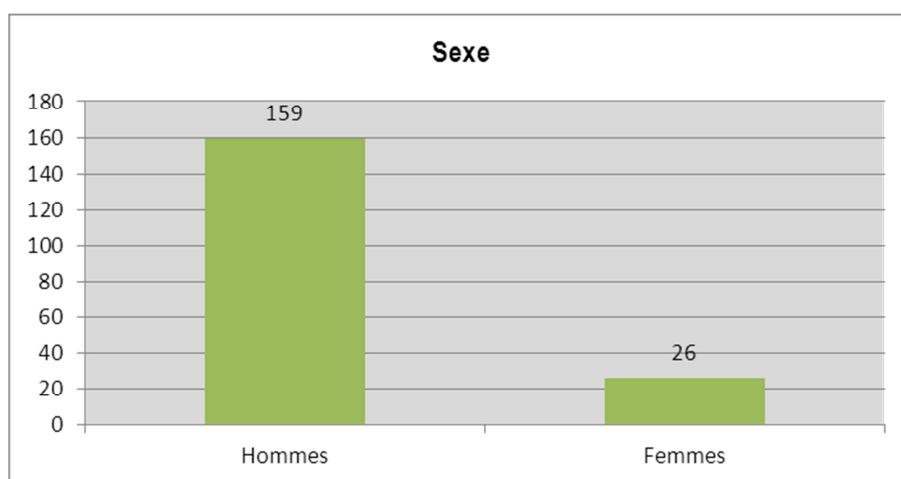
Par ailleurs, on peut noter que les orientations en termes de santé (physique, mentale et assuétude) s'élèvent à 127, ce qui se rapproche plus des problématiques détectées (186), sans pour autant les atteindre. Cela pose question. On peut néanmoins considérer sur base de ces chiffres que les orientations en termes de santé sont considérées comme prioritaires par les équipes.

5. Santé et précarité

Les chiffres ci-dessous émanent du Relais santé. Pour récolter ces données, l'équipe s'est basée sur le canevas décretaal de la Wallonie, ce qui peut expliquer que certains items diffèrent des données présentées plus avant. Les différents Relais santé de Wallonie travaillent par ailleurs eux aussi à l'harmonisation de leur récolte de données. En effet, les données qu'ils récoltent sont simplement citées dans leur canevas légal et les informations sont récoltées différemment d'un Relais santé à l'autre. De plus, leur fonctionnement est parfois très divers, selon les réalités locales et les contextes de création des Relais santé.

LES DONNEES EPIDEMIOLOGIQUES

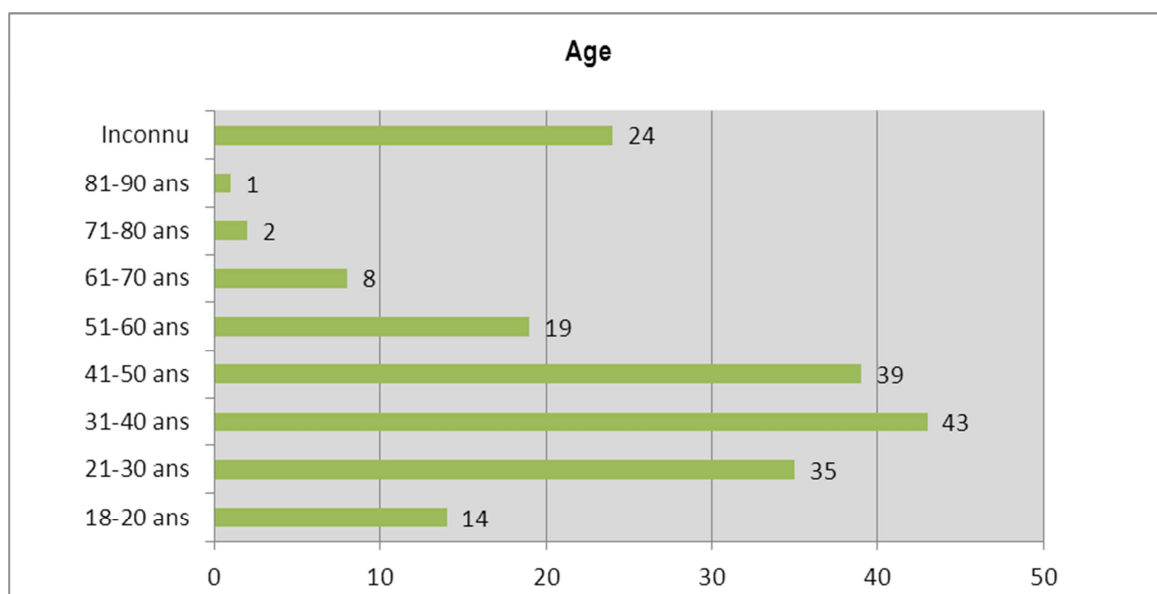
⇒ Sexe



Pour l'année 2012, 185 dossiers ont été ouverts. Un dossier est ouvert pour chaque patient réalisant la démarche de se rendre au dispensaire de soins. De cette manière, ne sont comptabilisées que les prises en charges réelles issues d'une démarche volontaire de la part de la personne.

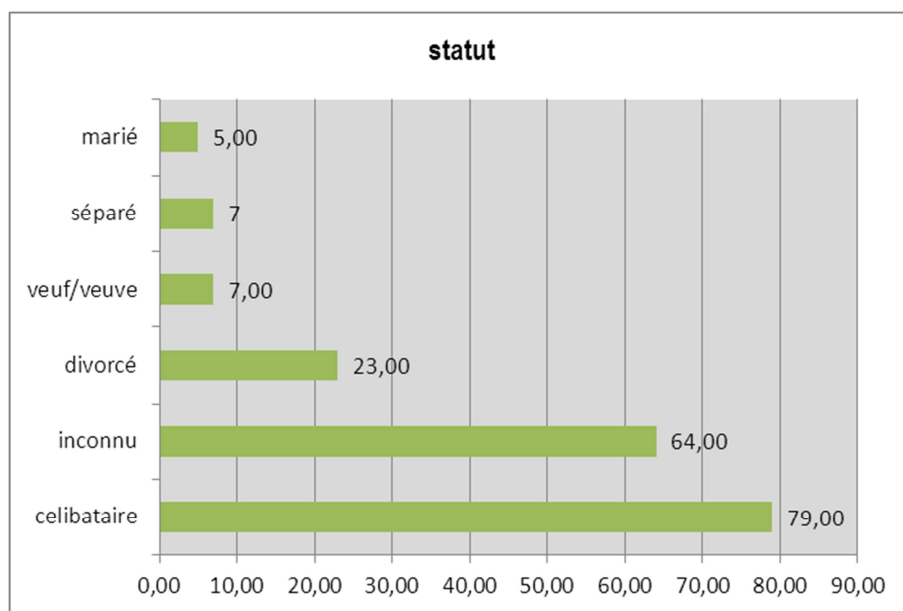
Les patients du Relais santé de Namur sont donc représentés à 86% par des hommes et 14% par des femmes. A un pourcent près, ces proportions sont identiques au ratio de l'année passée. La proportion de femmes rencontrées en rue et nécessitant une prise en charge par le Relais santé reste donc stable.

⇒ Age



La tranche d'âge la plus représentée est celle des 30-40 ans (23%). Viennent juste après les 41-50 ans (21%) et la tranche des 21-30 ans (19%). La population suivie est donc globalement jeune. La tranche d'âge majoritaire est identique que pour 2011.

⇒ Statut – état civil

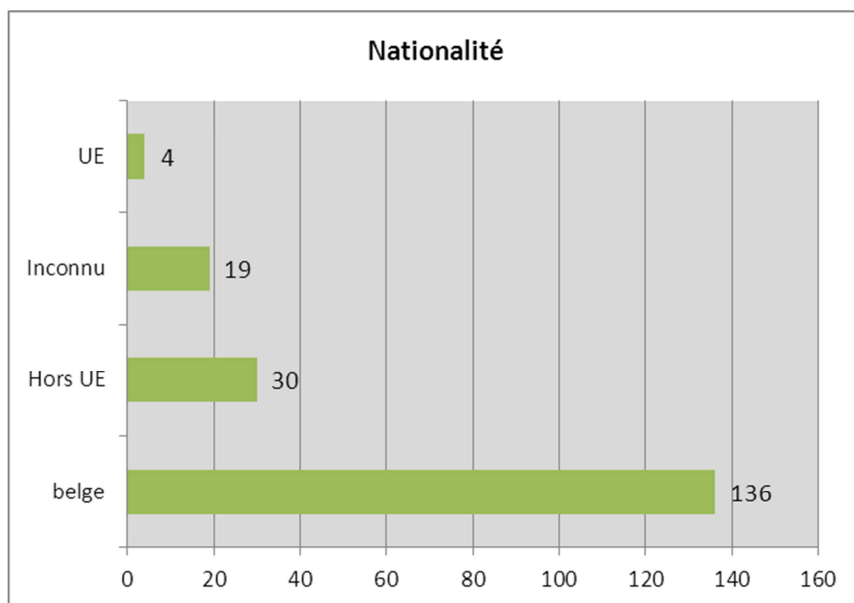


Ces chiffres mettent bien en évidence le constat souvent établi de l'isolement des personnes nécessitant un suivi par le Relais santé. La grande majorité des personnes est en effet célibataire, ou séparée. En règle générale, les couples rencontrés sont ensemble depuis peu de temps et la relation rarement officialisée.

Les personnes mariées se présentant au Relais santé ne sont pratiquement jamais accompagnées de leur époux/épouse et vivent en réalité pratiquement toujours séparées de leur conjoint dans les faits.

Ces chiffres et ces constats restent stables au regard de l'année 2011.

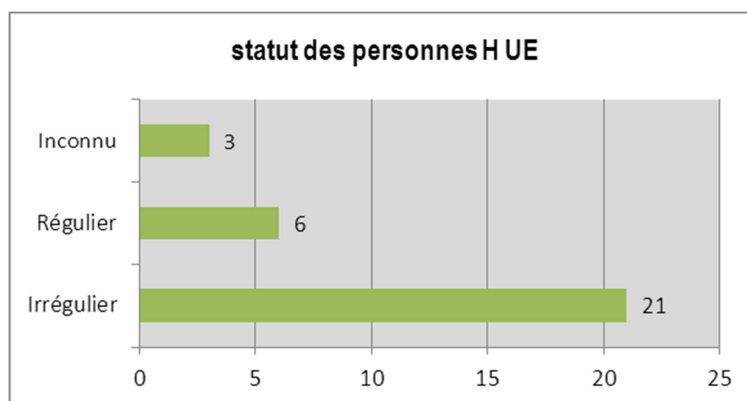
⇒ Nationalité



Contrairement à certaines villes, sur Namur, la plupart des personnes rencontrées sont belges. 16% des patients sont issus de pays extérieurs à l'Union Européenne. Pour 10% d'entre eux, cette donnée reste inconnue. La raison en est souvent la barrière de la langue, qui ne permet pas d'obtenir cette information. D'autre part, pour certaines personnes, la crainte de donner ce renseignement reste présente (risque d'expulsion, méfiance,...) mais ce phénomène reste marginal et les réticences de certains patients s'estompent au fil de la relation de soins.

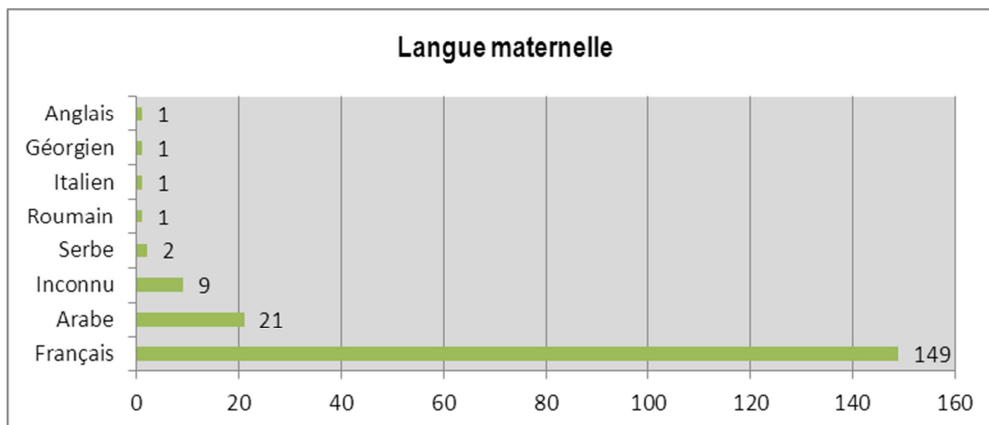
Ici encore, les pourcentages restent pratiquement identiques à ceux de l'année précédente.

⇒ Statut



Parmi les personnes issues de pays extérieurs à l'Union Européenne, la majorité d'entre elles (70%) se trouve en situation irrégulière. Cela comporte des implications directes sur les possibilités de prises en charge médicale (car rentrant dans le cadre de l'Aide Médicale Urgente).

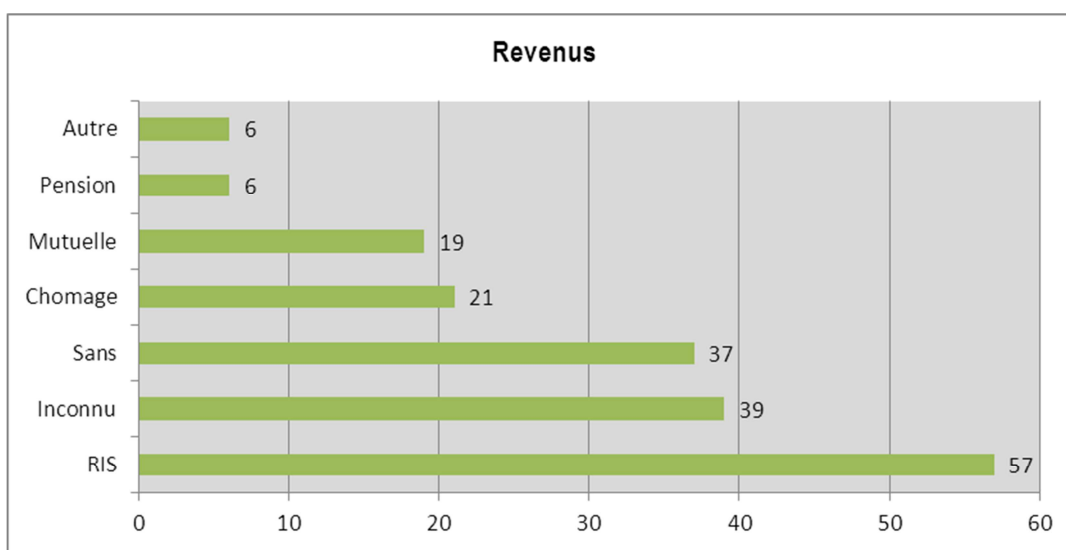
⇒ Langue maternelle



La grande majorité des patients reçus au Relais santé étant d'origine belge, la langue maternelle la plus rencontrée est le Français.

Parmi les autres langues usuelles, l'Arabe est la plus fréquemment retrouvée.

⇒ Revenus



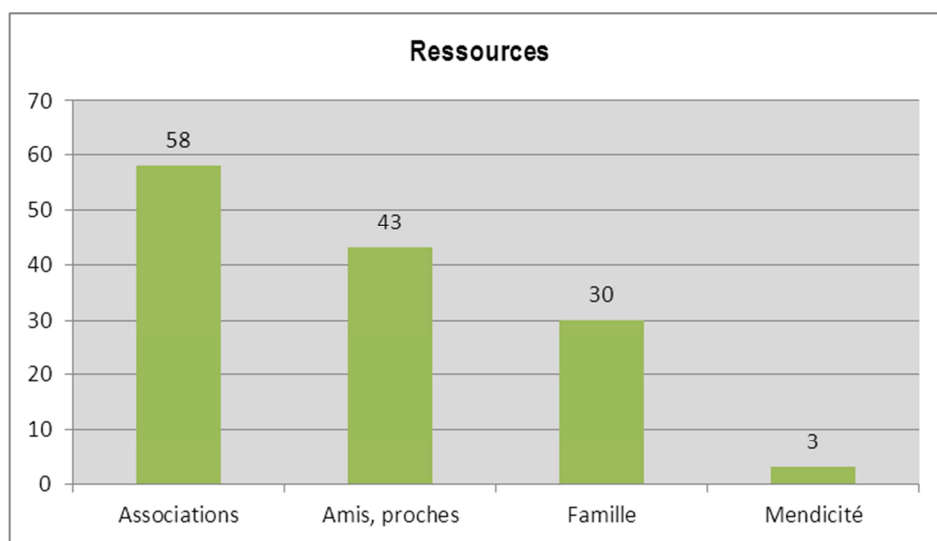
La source de revenus la plus fréquente reste le Revenu d'Intégration Sociale. Viennent juste après les personnes ne percevant aucun revenu ou pour lesquelles cette donnée reste inconnue. Parmi les personnes ne percevant aucun revenu (20% des personnes suivies), se retrouvent des personnes en séjour irrégulier mais aussi des personnes de nationalité Belge.

Dans ces derniers cas, les raisons les plus fréquentes de cette absence de revenu sont :

- la migration fréquente d'une ville à l'autre, empêchant la personne de pouvoir être reconnue comme résidente sur le territoire d'un CPAS défini ;
- La présence de problèmes importants de santé mentale (par manque de contact avec la réalité) ;
- La « marginalisation » volontaire, assumée comme un choix de vie de ne pas dépendre de la société reste extrêmement rare.

Parmi les sources de revenus « autres », reviennent à quelques reprises diverses formes de travail non déclaré : prostitution, construction et Horeca.

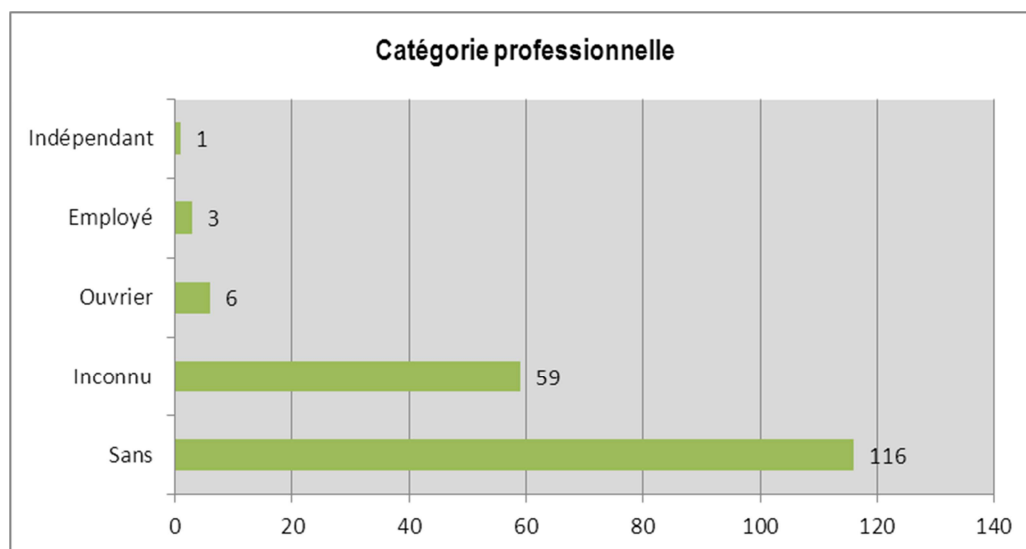
⇒ Ressources autres que revenus



Avant la famille ou la mendicité, c'est le réseau associatif local ainsi que les amis et connaissances qui constituent les aides et ressources non financières des personnes rencontrées.

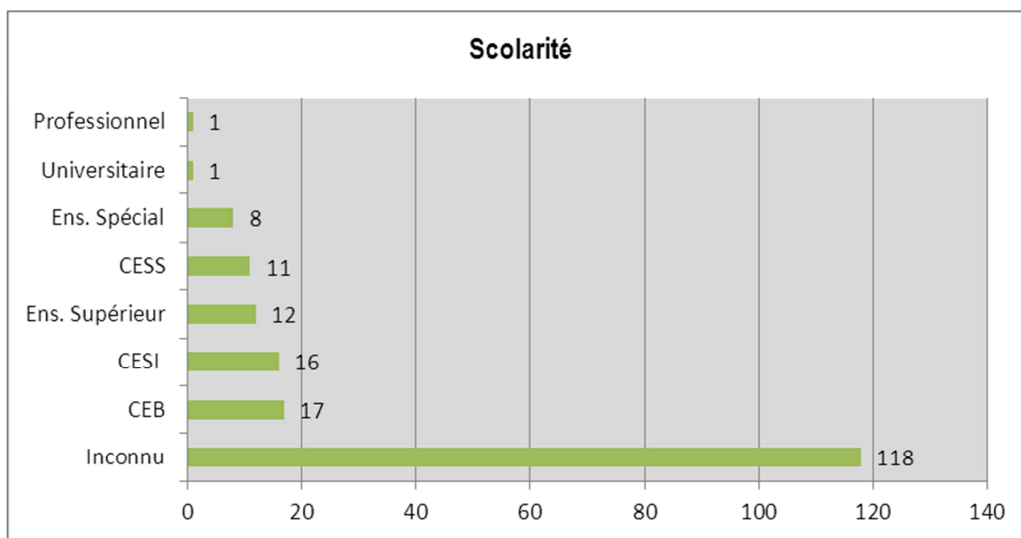
La mendicité n'est que ponctuellement citée de manière « officielle » lors de la création du dossier, même si dans les faits, plus de personnes sont rencontrées de temps à autre en pratiquant la mendicité. Toutefois, cette ressource reste marginale au regard des autres.

⇒ Catégorie professionnelle



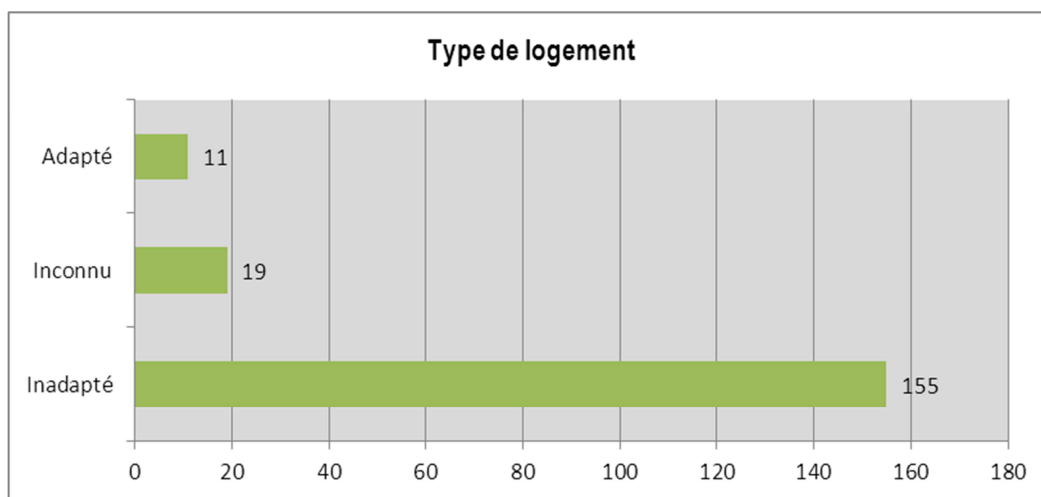
La majorité des personnes suivies sont sans emploi. Pour la majorité d'entre elles, le parcours professionnel est chaotique, ponctué de contrats précaires ou de travail non déclaré, principalement dans le bâtiment et l'Horeca.

⇒ Scolarité



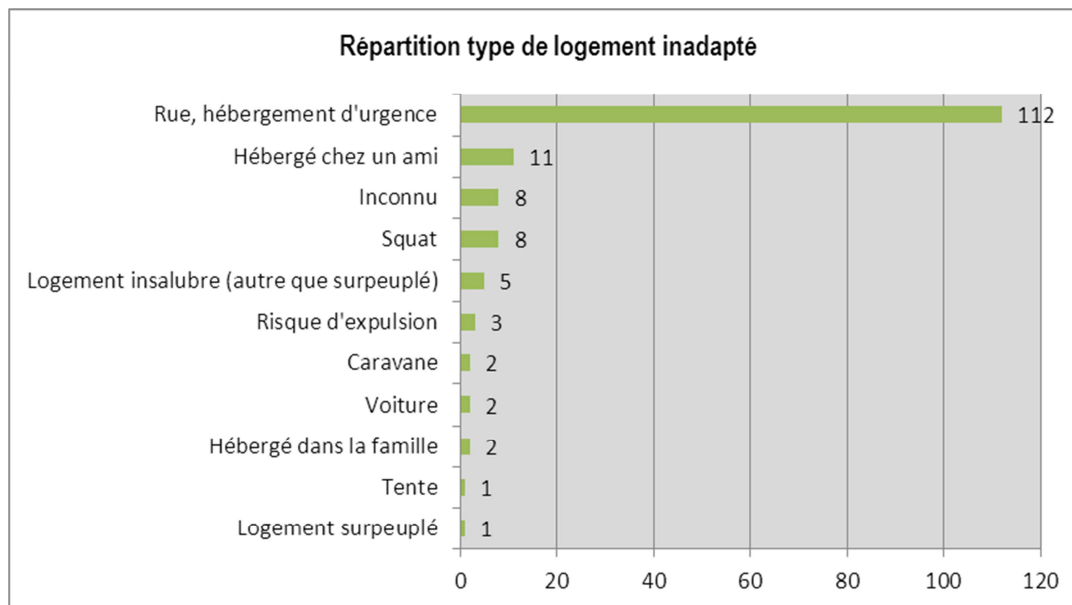
Cet item est le plus souvent inconnu. D'une part, le système scolaire étant parfois fort différent d'un pays à l'autre, il est assez difficile pour les personnes non Belges de se référer à notre système scolaire. D'autre part, cette question est souvent vue comme « saugrenue » par les patients et nécessite fréquemment une explication supplémentaire de la part de l'équipe. La récolte de certaines données reste compliquée, d'autant que le Relais santé compte parmi ses patients des personnes souffrant de troubles de santé mentale, qui peuvent s'inquiéter ou prendre ombrage de certaines questions qui leur sont posées.

⇒ Type de logement



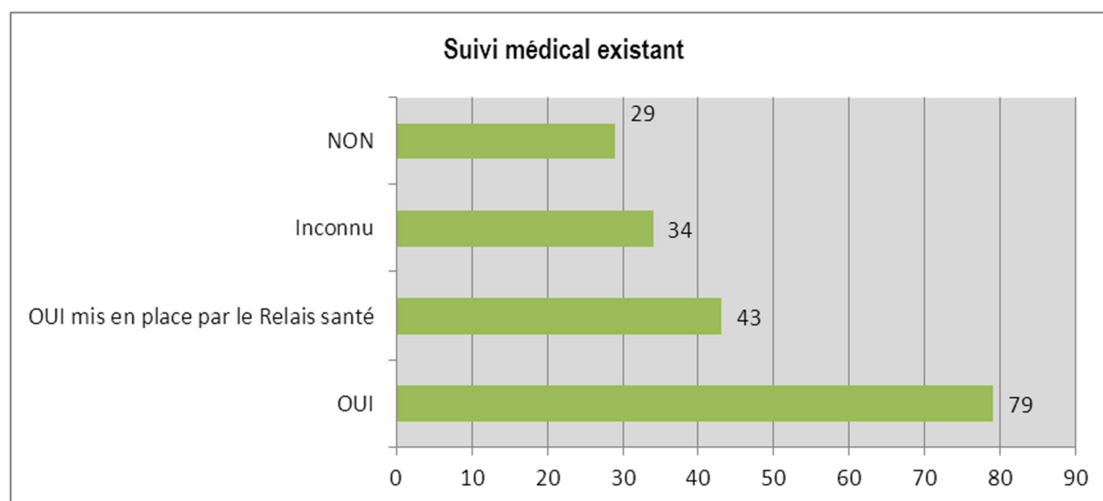
La quasi-totalité des patients passant par le Relais santé est en situation de logement inadaptée. Ce point est très important à prendre en compte car il vient influencer plus ou moins fortement la prise en charge des soins de santé. Lorsque la personne ne dispose pas d'un logement adapté, il est parfois impossible de réaliser ses soins d'hygiène, un pansement, un suivi de traitement, ... Les conditions de vie et d'hygiène liées au logement (ou à l'absence de logement) peuvent également constituer d'importants facteurs de morbidité.

⇒ Type de logement inadapté



Comme le met en évidence le tableau précédent, la grande majorité des personnes en situation de logement inadapté ne dispose en fait d'aucun logement. Ces personnes alternent les nuitées à l'abri de nuit et en rue. Leur situation est donc particulièrement problématique en ce qui concerne le bon suivi d'un traitement curatif, de quelque nature que ce soit.

⇒ Suivi médical



Il est important de fournir quelques explications par rapport à ce tableau.

Le rôle du Relais santé est ici multiple. Pour les patients ayant déjà un médecin traitant ou un suivi médical, il s'agit de réaliser les accompagnements nécessaires, de fournir les informations utiles ou encore de venir soutenir leurs démarches.

Les soins nécessaires (pansements, soins d'hygiène,...) découlant d'une prescription médicale sont parfois impossibles à réaliser pour la personne se trouvant en situation de logement inadapté. De même, en l'absence de logement, il est impossible pour ces personnes de bénéficier d'un service d'infirmière à domicile.

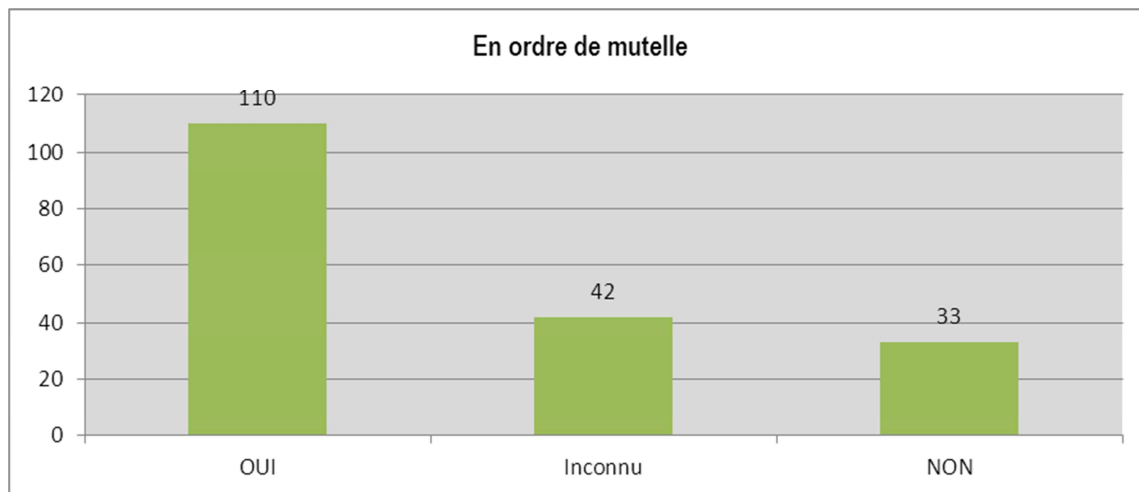
23% des patients arrivant au Relais santé ne disposent d'aucun suivi médical. Pour ces personnes, l'importance est alors de détecter la demande et les besoins. L'équipe essaie aussi d'affilier les personnes à un médecin

traitant, même en l'absence de pathologie. Cela permettra une meilleure efficacité en cas de prise en charge, une plus grande cohérence dans les soins mais aussi une action curative plus rapide en cas de besoin.

Au-delà de ces points, le fait de ré-affilier la personne avec un système de soins conventionnel peut également contribuer à augmenter son sentiment de sécurité.

Pour les personnes n'ayant aucun suivi médical ou pour lesquelles cet item est inconnu, les actions réalisées au Relais santé relèvent le plus souvent du rôle propre infirmier (pansements, soins pieds, soins hygiène, ...) ou encore d'un suivi de type santé mentale.

⇒ Mutuelle



60 % des patients suivi sont en ordre de mutuelle ou disent l'être. Cette information ne peut être systématiquement vérifiée mais s'avère généralement correcte. Parmi les personnes qui ne sont pas couvertes par une mutuelle, se retrouvent notamment les personnes en séjour irrégulier.

Dans beaucoup de cas, l'absence d'affiliation à une mutuelle constitue le premier frein à l'accès aux soins en raison du coût des traitements, de la crainte de ne pas bien être pris en charge, de devoir expliquer sa situation sociale et personnelle,...



LE RELEVÉ DES ACTIVITÉS POUR L'ANNEE 2012

| | |
|--|------|
| Contactés Personnes rencontrées au Relais hors permanence | 544 |
| Contactés Personnes rencontrées au relais en permanence | 1057 |
| Contactés Personnes rencontrées rue/institution hors Equipe Mobiles de Rue (EMR) | 1394 |
| Nombre de contacts réalisés en EMR | 961 |
| Nombre de nouveaux dossiers ouverts | 142 |
| Nombre de dossiers ré-ouverts | 33 |
| Demande Médicale | 996 |
| Demande santé mentale | 243 |
| Demande sociale | 463 |
| Demande soins d'hygiène | 169 |
| Demande assuétude | 23 |
| Pas de demande initiale | 1197 |
| Nombre de relais vers le Relais santé | 318 |
| Nombre de passages à la ptite Buweye | 10 |
| Nombre de passages à Li Vi Clotchî | 3 |
| Nombre de participation aux EMR | 84 |

| | |
|--|-----|
| Orientation médicale | 164 |
| Relais médical | 101 |
| Accompagnement médical | 21 |
| Aide à la fourniture traitement (hors Aide Médicale Urgente – AMU -, bon pharma) | 32 |
| Démarche Maison Médicale et/ou Médecin traitant | 26 |
| Collaboration Médicale | 64 |
| Appel 112 | 9 |
| Orientation sociale | 143 |
| Relais vers un service social | 144 |
| Accompagnement social | 25 |
| Mise en ordre mutuelle | 11 |
| Démarche bon pharmaceutique | 12 |
| Démarche bon médical | 2 |
| Démarche AMU | 27 |
| Démarche carte santé | * |
| Collaboration sociale | 61 |
| Orientation assuétude | 15 |
| Relais assuétude | 24 |
| Accomp. assuétude | 1 |
| Collaboration assuétude | 12 |
| Orientation Santé mentale | 29 |
| Relais santé mentale | 34 |
| Accompagnement santé mentale | 15 |
| Collabo. Santé mentale | 28 |
| Visite squat | 1 |
| Visite domicile | 10 |
| Relais EMR | * |
| Appel police | * |
| Soins pédicurie | 27 |
| Don matériel | 321 |



Relais social urbain namurois
Rapport d'activités et d'évaluations 2012

Chapitre 4



Partie Qualitative



Relais social urbain namurois
Rapport d'activités et d'évaluations 2012



Chapitre IV : Partie qualitative

Préalable

Pour qu'un projet puisse être soutenu par le Relais social, il doit pouvoir répondre à certains critères :

- Concerner des personnes majeures en situation de grande précarité¹⁷ ;
- Se dérouler dans l'arrondissement administratif de Namur ;
- Apporter une plus-value réelle à ce qui existe déjà.

Ainsi, avant de présenter les évaluations des différents projets subventionnés par le Relais social en 2012, nous vous proposons un petit état des lieux de ce qui existait avant le Relais social et les besoins qui n'étaient pas encore comblés, ou très partiellement.

Cet état des lieux concerne principalement la commune de Namur, et la Basse-Sambre.

¹⁷ La définition de la grande précarité approuvée du Relais social urbain namurois est la suivante :

« Une personne est en situation de grande précarité (ou d'exclusion sociale) quand simultanément :

- elle est confrontée à un cumul de problématiques graves (au moins 2 sur 3) liées :

- a) au non-emploi ou à une situation économique particulièrement défavorisée (aide sociale, surendettement grave ...),
- b) à la santé (dont les handicaps physiques et mentaux limitant gravement l'autonomie) ou à l'aide médicale,
- c) à un manque de logement décent et à l'absence de protection d'un environnement sain ;

ET

- qu'elle est dans l'impossibilité de faire face à ses difficultés par ses propres moyens personnels, physiques, mentaux, relationnels, familiaux, culturels, économiques ou malgré l'aide de services spécialisés ou de première ligne subsidiés par d'autres secteurs. »

1 Situation de départ

1.1 Accueil de nuit

| Pôles | Situations problématiques | Offre préexistante au Relais social | Apport via le Relais social |
|---|--|---|--|
| Accueil de nuit | Certaines personnes dorment en rue malgré la présence de structures d'accueil. | <p>L'abri de nuit (Ville de Namur) avait une capacité d'accueil de 14 lits + 6 lits en période hivernale. Depuis août 2012, cette capacité est portée à 33 lits dont un qui est exclusivement réservé aux personnes à mobilité réduite.</p> <p>Le Ministère de la Défense met à disposition la caserne du Génie à Jambes pour rendre possible un dédoublement de la structure, permettant ainsi d'héberger 30 personnes supplémentaires</p> | <p><u>Plan Hiver (Coordination générale RSUN)</u></p> <p><u>Financement via le RSUN :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - nuits d'hôtel en cas de manque de place d'accueil en hébergement d'urgence en novembre (la caserne est disponible du 1^{er} décembre au 31 mars). Le Plan Hiver prévoit que le quota et le tirage au sort soient levés systématiquement de décembre à fin février. Cette levée est tributaire des conditions météorologiques en novembre, et mars (levée systématique dès -5° ressentis et en-dessous, au-delà, les conditions sont maintenues (sauf avis contraire des travailleurs sociaux de l'abri de nuit). - 1,8 ETP éducateurs pour renforcer l'accueil en cette période où le dédoublement vers la caserne est quasi quotidien. - Frais de fonctionnement liés au dédoublement vers la caserne. |
| ⇒ La plus-value | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Augmentation de la capacité d'accueil ▪ Dispositif qui s'inscrit dans la coordination du Plan Hiver, ce qui permet de mettre en place des actions qui soient les plus cohérentes possibles avec le travail effectué en journée. ▪ Permanence des travailleurs sociaux de Proximité, du service D'Pause et du Relais santé une fois par semaine dans le nouvel abri de nuit. | | | |



1.2 Accueil de jour

| Pôle | Situations problématiques | Offre préexistante au Relais social | Apport via le Relais social |
|--|--|-------------------------------------|---|
| Accueil de jour | A la sortie de l'abri de nuit (7h du matin jusqu'au mois d'août, et 7h30 depuis l'ouverture du nouvel abri de nuit), les personnes sans-abri n'avaient pas d'endroit où aller avant l'ouverture des services sociaux. Le risque de consommation de bonne heure était donc maximal, et les personnes commençaient leur journée à la rue le ventre vide. | Pas d'offre | <p><u>Accueil du matin (Resto du cœur)</u> Ouverture d'un service de petits déjeuners de 7h à 9h du lundi au vendredi. Outre l'offre d'un petit déjeuner copieux, le partenaire met à disposition l'actualité journalistique et les petites annonces à disposition des plus démunis.</p> <p><u>Financement via le RSUN :</u> Subventionnement d'un commis de cuisine à 3/5^{ème} temps et frais de fonctionnement</p> |
| ⇒ La plus-value | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plusieurs services partenaires décentralisent une de leurs permanences au service Accueil du matin (Salamandre, Relais santé, Action logement, Alph'accroche), ce qui facilite l'accroche du public et la mise en place de démarches ▪ Ce service est fréquenté essentiellement par des personnes de la rue, mais également par un public qui, bien que disposant d'un logement, est particulièrement démuné. | | | |



| Pôle | Situations problématiques | Offre préexistante au Relais social | Apport via le Relais social |
|---|--|--|---|
| Accueil de jour | Manque d'un lieu d'accueil permettant de faire le lien entre la fermeture des services sociaux et l'ouverture de l'abri de nuit. | Saint-Vincent de Paul assurait une distribution de colis et un service repas en fin d'après-midi, et n'avait pas pour vocation d'être un lieu d'accueil de soirée. | <p style="text-align: center;"><u>PASS (St Vincent de Paul)</u></p> <p>Elargissement des horaires jusqu'à 21h30 du mardi au vendredi, ainsi que le lundi dans le cadre des plans saisonniers. Financement via le RSUN : 1ETP Gestionnaire journalier, 1ETP éducatrice et frais de fonctionnement</p> <p style="text-align: center;"><u>PASS (Une Main Tendue)</u></p> <p>Dans le cadre du Plan Hiver, c'est l'asbl « Une Main Tendue » qui occupe les locaux de la Saint-Vincent de Paul pour assurer une continuité du service les week-ends où les températures ressenties sont inférieures à 0°. Financement via le RSUN – Plan Hiver: Intervention dans les frais de fonctionnement</p> |
| ⇒ La plus-value | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Etablissement de synergies avec les institutions partenaires, dont certaines assurent une permanence ou une activité sur place : Relais santé, Salamandre, Alph'accroche, passage du DUS, réalisation d'un atelier « Carton, ça cartonne » (Sésame). ▪ Situation géographique particulièrement proche de l'abri de nuit, ce qui facilite l'orientation des usagers vers la structure d'hébergement et est particulièrement pratique pour les usagers qui se déplacent avec difficulté. ▪ Continuité du service le week-end lors des plans saisonniers lorsque les conditions climatiques le justifient. | | | |



1.3 Urgence sociale

| Pôle | Situations problématiques | Offre préexistante au Relais social | Apport via le Relais social |
|--|---|---|---|
| Urgence sociale | <p>Pour les personnes en situation de crise, les seuls services accessibles en-dehors des heures d'ouverture des bureaux sont la police et les urgences hospitalières. Or, ceux-ci ne sont pas habilités à répondre à ce type de demandes, d'ordre plus social.</p> | <p>Le Dispositif d'urgence Sociale (Ville de Namur) était composé de 4 ETP pour assurer la nuit et le weekend (dont 2 ETP à charge de la Wallonie et repris par les Relais sociaux dans le cadre du décret, et 2 ETP via le Plan de Cohésion Sociale.</p> | <p><u>Dispositif d'Urgence Sociale – DUS (Service de Cohésion sociale)</u></p> <p>Assurer une réelle permanence 24h/24 pour toutes les personnes en situation de crise ou d'urgence sociale afin d'assurer une aide rapide, via le numéro vert 0800/124.20.</p> <p><u>Financement via le RSUN</u> 3 ETP travailleurs sociaux et frais de fonctionnement</p> |
| <p>⇒ La plus-value</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ DUS plus visible depuis le subventionnement d'un travailleur social pour permettre le fonctionnement du service en journée ▪ Renforcement des collaborations avec le Relais santé dans le cadre des maraudes hivernales : plus ciblées vers les personnes fragilisées, zones géographiques couvertes plus importantes et transport de matériel plus lourd via le véhicule du DUS, maraudes en soirée afin d'optimiser le lien entre ce passage et l'ouverture de l'hébergement d'urgence, lien renforcé par la présence du DUS lors de l'accueil de l'abri de nuit | | | |



1.4 Travail de rue

⇒ **Namur :**

| Pôle | Situations problématiques | Offre préexistante au Relais social | Apport via le Relais social |
|----------------|---|---|--|
| Travail de rue | <p>Au vu des situations de grande précarité en rue, il était nécessaire de développer un outil permettant de créer une accroche avec les personnes sans-abri et mal logées, en situation de grande précarité, ayant des difficultés à se mobiliser et à se rendre elles-mêmes vers les services. Il fallait donc envisager des interventions proactives des services sociaux, certains d'entre eux mettant d'ores et déjà en évidence le besoin d'aller vers ces personnes qui ne franchissaient pas/plus le seuil de leur institution.</p> <p>Plusieurs services namurois développent, à l'heure actuelle, des missions de travail de rue : les Travailleurs Sociaux de Proximité (Service de Cohésion sociale de la Ville de Namur), le Relais santé, « Salamandre », et l'Echange.</p> | <p>Présences en rue ponctuelles, le plus souvent à la demande, des Travailleurs Sociaux de Proximité ? Leur objectif était de faire le lien entre la rue et l'institution. La plupart des personnes en rue étant connues de leurs services, et au vu du manque de moyens humains, les présences ponctuelles ont pris le pas sur les « zonages » plus systématiques.</p> | <p><u>Apport de la coordination générale du RSUN :</u></p> <p><u>Coordination des Equipes Mobiles de rue</u></p> <p>La Coordination du Relais social a tenté de lancer une coordination du travail de rue dès 2008. Mais à l'époque, il n'y avait pas assez d'acteurs pour que le réseau soit preneur d'un tel projet. En 2009, le Relais santé a ouvert ses portes, et comprenait dans ses missions du travail de rue afin de créer l'accroche et ramener les personnes nécessitant des soins vers leur dispensaire.</p> <p>Cette année-là naissait également le projet « Salamandre », assurant lui aussi des présences dans certains lieux publics de Namur auprès des plus marginalisés. Enfin, le Service l'Echange (comptoir d'échange de seringues) est venu compléter ces présences en rue. En 2010, les équipes de rue voyaient déjà davantage l'intérêt de la mise en place d'une coordination, qui leur permette d'assurer des présences réparties de manière homogène sur les différents jours de la semaine. Le gros apport de ces équipes a été de réaliser des maraudes quasi quotidiennes en binômes interservices.</p> |



⇒ La plus-value

- Renforcement du travail de rue réalisé par chaque institution et présence en rue accrue lors de conditions climatiques à risque.
- Les binômes interservices facilitent le contact avec les usagers, permettent d'assurer un passage quasi quotidien et de rationaliser le temps de travail consacré au travail de rue par équipe

| Pôle | Situations problématiques | Offre préexistante au Relais social | Apport via le Relais social |
|----------------|---|--|---|
| Travail de rue | <p>A Namur, les situations de marginalité rencontrées en rue sont de plus en plus nombreuses.</p> <p>Les personnes les plus marginalisées présentent bien souvent une problématique de dépendance à l'alcool et/ou à d'autres substances, qui constituent une entrave à un parcours d'insertion</p> | <p>Travail de rue ponctuel, à la demande, porté par les Travailleurs sociaux de proximité de la Ville de Namur</p> <p>Travail de rue auparavant réalisé par une association partenaire, mais qui a dû y mettre un terme en 2004 faute de moyens.</p> | <p><u>Salamandre (asbl Phénix)</u> Projet mobile de création de lien, d'accompagnement et d'orientation des personnes précarisées vers les services, avec une approche spécifique pour celles présentant une problématique d'assuétudes. Ils ont également pour vocation d'aider et d'informer les professionnels en leurs murs. Salamandre entre dans le projet d'Equipes mobiles de rue</p> <p><u>Financement via le RSUN</u> 1 ETP éducateur et 1 ETP assistant social (avec apport de points APE par le pilote) et frais de fonctionnement</p> |

⇒ La plus-value

- Communication plus personnalisée entre les partenaires sur les situations rencontrées communes, travail de lien entre les usagers et les institutions
- Action préventive et accroche des personnes les plus précarisées qui bien souvent, ne franchissaient pas la porte des services d'aide aux personnes toxicodépendantes
- Accompagnement intensif des personnes ; l'accent est mis sur le travail de lien, de mise en relation.



⇒ Basse-Sambre :

| Pôle | Situations problématiques | Offre préexistante au Relais social | Apport via le Relais social |
|---|--|--|--|
| Travail de rue | <p>La commune de Jemeppe-Sur-Sambre ne disposait pas de service d'éducateurs de rue. Celui de Sambreville n'existait plus depuis plus d'un an. Or un grand nombre de personnes précarisées vivent sur ces deux entités. La Basse-Sambre se classe en effet dans le dernier carré des communes wallonnes en termes de précarité.</p> <p>Ces deux communes avaient besoin d'un outil pour favoriser l'accroche et l'accompagnement des personnes précarisées en vue d'une insertion sociale voire socioprofessionnelle</p> | <p style="text-align: center;">Aucune offre</p> <p>Un service d'éducateurs de rue « La Bécane » a existé sur la commune Sambreville et a cessé ses activités suite à la fin du programme européen URBAN.</p> | <p><u>Le Groupe d'Animation de la Basse Sambre (GABS)</u></p> <p>Service qui vise, via une accroche en rue, à être en contact avec des personnes qui, bien que ne vivant pas forcément en rue, sont dans des situations de précarité criante (logement insalubre, hébergement chez des tiers, ...)</p> <p><u>Financement via le RSUN</u> 7 ETP éducateurs de rue : 4 sur Sambreville et 3 pour Jemeppe-sur-Sambre (avec apport APE du pilote)</p> |
| <p>⇒ La plus-value</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relancement du travail de rue à Sambreville et mise en place d'un tel outil à Jemeppe-sur-Sambre ▪ Seul service de première ligne sur ces deux communes, dont le travail est désormais reconnu par le pouvoir politique local, et qui permet de faire le lien avec d'autres services qui visent l'insertion. | | | |



1.5 Logement

| Pôle | Situations problématiques | Offre préexistante au Relais social | Apport via le Relais social |
|--|--|--|---|
| Logement | De plus en plus de personnes manifestent des difficultés à trouver un logement correct, qui répond à leurs ressources, et à l'entretenir de manière durable. | Divers services sociaux partenaires effectuaient de la recherche de logement en suivi individuel, mais effectuaient les mêmes démarches simultanément. | <p><u>Projet « Action Logement » (CPAS de Namur)</u></p> <p>Mise en place d'animations sur la recherche de logement, et sur le « bien habiter », réalisation de listes de logements à un prix abordable en collaboration avec le service communal du logement.</p> <p><u>Financement via le RSUN</u> 1ETP travailleur social</p> |
| ⇒ La plus-value | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Action préventive en termes de maintien du logement et dans le logement ▪ Projet qui fonctionne avec des volontaires, qui accompagnent physiquement les personnes dans leur recherche de logement et peuvent faciliter le contact avec le propriétaire ▪ Projet qui s'adapte aux besoins du terrain et développe désormais un projet de « bail accompagné » ▪ Projet qui se « déplace », c'est-à-dire qui prévoit l'organisation d'ateliers décentralisés dans les institutions partenaires | | | |



| Pôle | Situations problématiques | Offre préexistante au Relais social | Apport via le Relais social |
|--|--|--|---|
| Logement | <p>Les personnes en grande précarité ont du mal à faire face aux coûts liés à un déménagement, et parfois également à l'organiser.</p> | <p>Des initiatives étaient mises en place par trois opérateurs locaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les Compagnons dépanneurs - La société St Vincent de Paul - L'équipe logistique et technique du service de Cohésion Sociale <p>Mais n'étaient pas forcément bien connues, ni équipées en moyens humains ou matériels pour faire face aux besoins de la population précarisée en termes de déménagements.</p> | <p><u>Projet « Coordination d'Aide aux Déménagements Sociaux » (Service de Cohésion sociale)</u></p> <p>Coordination des moyens humains et matériels des 3 opérateurs en vue d'assurer des déménagements sociaux, mais aussi d'inscrire la personne comme partenaire privilégié de son déménagement, en comptant aussi sur ses ressources, et en l'aidant à organiser et préparer tant le départ du domicile que son emménagement dans son nouveau logement.</p> <p><u>Financement via le RSUN</u> 1/5^{ème} tps technicien (apport d'un autre cinquième temps via le pilote)</p> |
| ⇒ La plus-value | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prise en charge du déménagement de sa préparation à son aboutissement, en y incluant la personne, ce qui lui apporte des compétences nouvelles ▪ Le déménagement est assuré pour un moindre coût ▪ Mise en évidence de la nécessité de développer des synergies plus étroites avec les sociétés de logements sociaux afin d'éviter aux familles de payer deux fois un loyer sur un même mois (un pour le logement quitté et un pour le nouveau logement) | | | |



| Pôle | Situations problématiques | Offre préexistante au Relais social | Apport via le Relais social |
|--|---|---|---|
| Logement | Les personnes précarisées sortant d'une maison d'accueil sont parfois encore trop fragiles que pour s'inscrire durablement dans un logement et présentaient beaucoup de difficultés à vivre seules. Certaines d'entre elles vivent alors un nouvel échec, qui les conduits à frapper à nouveau à la porte d'une maison d'accueil. | Des initiatives étaient mises en place de manière informelle et ponctuelle, en plus de leurs missions, par certaines maisons d'accueil. Elles ne pouvaient cependant assurer un accompagnement optimal. | <p><u>Projet « Accompagnement Post-hébergement » (Les Trois Portes - Arche d'Alliance)</u></p> <p>Offrir un accompagnement qui prend le relais de celui mis en place dans l'une des maisons d'accueil du namurois, afin d'une part de consolider les acquis, mais aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de développer de nouvelles compétences en vue d'une autonomisation ; - de développer le réseau de la personne. <p><u>Financement via le RSUN</u> 1 ETP Assistante sociale et frais de fonctionnement</p> |
| ⇒ La plus-value | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspect préventif du projet par rapport à un éventuel retour en rue ▪ Réflexion permanente sur les caractéristiques du public aidé et mise en évidence de besoins spécifiques pour un public en fin de vie, parfois en situation de vieillissement prématuré en raison de conditions de vie très rudes . ▪ Liens de plus en plus étroits avec le projet « Action logement » et vision de complémentarité avec des services d'accompagnement | | | |



| Pôle | Situations problématiques | Offre préexistante au Relais social | Apport via le Relais social |
|---|---|-------------------------------------|---|
| Logement | Nécessité de trouver des solutions innovantes qui puissent constituer des alternatives aux structures d'accueil traditionnelles. En effet, certaines personnes sont à ce point abîmées par un parcours de vie en rue qu'elles ne sont plus prêtes à s'inscrire dans une forme d'hébergement qui prévoit des contraintes (vie en collectivité, non consommation d'alcool, ...) | Pas d'offre de ce type | <p><u>Projet « Pré-accueil – Le Rocher » (Les Trois Portes – Avec Toit)</u></p> <p>Petite structure d'hébergement à très bas seuil, destinée aux personnes qui ont derrière elles un long parcours de rue et qui ne s'inscrivent pas dans les structures d'hébergement telles que l'abri de nuit ou les maisons d'accueil. L'hébergement n'est pas limité dans le temps, les règles de cohabitation sont négociées et fixées avec les hébergés.</p> <p><u>Financement via le RSUN</u> 1 ETP éducateur, un ³/₄ Tps assistant social et frais de fonctionnement</p> |
| ⇒ La plus-value | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seule structure à Namur qui permette d'héberger sur le long terme des personnes sans-abri récurrentes issues directement de la rue ou de l'abri de nuit. Cette forme d'hébergement a déjà fait ses preuves pour des personnes qui ne s'inscrivaient plus dans aucune structure. ▪ Liens étroits avec les Equipes mobiles de rue avec, lorsque cela paraît pertinent, des présences en rue avec ces travailleurs psycho-médico-sociaux. | | | |



1.6. Santé et précarité

| Pôle | Situations problématiques | Offre préexistante au Relais Santé | Apport via le Relais social |
|--------------|---|---|--|
| Relais Santé | <p>Besoin d'être écouté des personnes précarisées : peu d'endroits sont propices à cette écoute pourtant essentielle (charge de travail des travailleurs sociaux)</p> <p>Situations interpellantes au niveau de la santé sans solution adaptée malgré le réseau étendu d'intervenants, du fait de devoir inscrire l'utilisateur dans un fonctionnement institutionnalisé</p> <p>Découragement des usagers face aux démarches diverses.</p> <p>Difficulté d'accès aux soins par manque de connaissance du réseau médical et sanitaire.</p> <p>Non-reconnaissance de la santé comme un besoin prioritaire ; le recours au soin se fait à partir du moment où la personne est en situation d'urgence.</p> <p>Enfin, des personnes vivent en rue et ne fréquentent aucune institution ou association, pourtant, elles ont connaissance du réseau.</p> | <p>- De nombreux partenaires écoutent les usagers mais sont débordés par les demandes.</p> <p>- Des services de santé mentale existent mais ne sont que peu fréquentés par les personnes en grande précarité.</p> <p>- Les maisons médicales offrent une belle alternative d'accès aux soins mais travaillent peu en extra muros, ont énormément de demandes à traiter et sont, pour deux d'entre elles (sur 3), à saturation.</p> <p>- Salamandre par sa démarche généraliste et son approche particulière (travail de rue, zonage institutionnel) rencontre des personnes qui nécessitent une prise en charge soignante et fait le relais vers les services d'assuétudes, mais ne dispose pas de personnel médical.</p> | <p style="text-align: center;"><u>Relais santé (RSUN)</u></p> <p>3 ETP infirmiers sont engagés dans ce projet pour :</p> <p>→ Approcher et écouter des personnes via les permanences dans les lieux de vie et le travail de rue, dans une approche de santé globale (sociale, mentale, physique);</p> <p>→ permettre le lien entre « la rue » et « l'institutionnel » ;</p> <p>→ faciliter l'accès aux soins ;</p> <p>→ soigner les problématiques courantes (pieds, plaies, mycoses, pédiculose...) et faire le relais vers un service de soins infirmiers chroniques ou un médecin ou un hôpital le cas échéant ;</p> <p>→ accompagner des personnes fragilisées et/ou volatiles vers les institutions ;</p> <p>→ conscientiser les personnes sur la nécessité de prendre en charge leur santé.</p> |



⇒ La plus-value

- Approche par la santé qui est une porte d'accès qui facilite l'entrée en relation avec les personnes à la rue.
- Prise en charge infirmière des personnes rencontrées en rue
- Réorientation vers les services médicaux « classiques » compétents, avec accompagnement si besoin.
- Remise en ordre de mutuelle et affiliation des personnes auprès du secteur médical conventionnel.
- Service de référence en ce qui concerne la santé des personnes sans-abris ou en grande précarité pour le réseau psycho-médico-social namurois.



| Pôle | Situations problématiques | Offre préexistante au Relais Santé | Apport via le Relais social |
|---|---|---|---|
| Santé et précarité | Les personnes les plus marginalisées sont régulièrement « refoulées » du service des urgences hospitalières. Ancrées dans le sans-abrisme ou en précarité aigüe, leur situation semble plus sociale que médicale au personnel soignant. Pour les travailleurs sociaux, le problème est avant tout médical. A la frontière des deux, il y a nécessité d'un trait d'union pour faire le lien entre le social et le médical pour prendre en charge ces situations. | Pas de service social attaché spécifiquement au service des urgences. | <p><u>Projet « Accompagnement des personnes en grande précarité et en détresse sociale lors d'une hospitalisation » (Centre Hospitalier Régional de Namur)</u></p> <p>Service qui travaille essentiellement au départ du service des urgences afin de faciliter la prise en charge des personnes précarisées et améliorer la compréhension de leur situation par le personnel soignant. Ce service permet également d'établir les connexions utiles avec les services susceptibles de prendre la personne en charge à sa sortie d'hospitalisation.</p> <p><u>Financement via le RSUN</u> 1 ETP assistante sociale et frais de fonctionnement</p> |
| ⇒ La plus-value | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réelle évolution dans la connaissance de ce public très précarisé par le personnel soignant, ce qui a permis une plus grande disponibilité du personnel et une meilleure écoute ▪ Elaboration de synergies avec de nombreux services ▪ Meilleur suivi et transition plus fluide avec les services partenaires à la sortie de l'hospitalisation. | | | |



1.7. Insertion sociale

| Pôle | Situations problématiques | Offre préexistante au Relais Social | Apport via le Relais social |
|--|---|---|---|
| Insertion sociale | <p>Le public analphabète/ illettré éprouve souvent des difficultés à communiquer sur son quotidien avec l'extérieur. Pour certains, l'exclusion sociale qu'ils vivent est en partie due à une accumulation de difficultés dont la lecture et l'écriture font partie.</p> <p>En outre, il ne s'agit pas toujours d'une question de lecture et d'écriture uniquement mais également d'expression au sens large (sur soi, sur les autres, sur la société,...).</p> | <p>Des services d'alphabétisation sont accessibles aux personnes qui font la démarche d'aller vers ce type d'institution. Or, le public le plus marginalisé analphabète a besoin qu'une démarche proactive soit mise en place pour poser les jalons d'une accroche menant à une formation en alphabétisation. A Namur, il n'existe que peu d'endroits où les grands précarisés ont la possibilité de s'exprimer dans un moment qui leur est réservé. Pour favoriser leur expression, la nécessité « d'aller vers » se pose toujours pour ce public.</p> | <p><u>Projet « Alph'accroche »</u> <u>(Lire et Ecrire Namur)</u></p> <p>Service composé d'un travailleur qui fréquente de trois à quatre fois par semaine les services d'accueils de jour afin d'accrocher les usagers et d'effectuer un travail avec eux sur l'expression et l'alphabétisation. Cela prend la forme d'organisation de débats autour de l'actualité, de soutien dans l'écrit,...</p> <p><u>Financement via le RSUN</u></p> <p>0,80 ETP Assistant social et frais de fonctionnement.</p> |
| ⇒ La plus-value | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Espace d'expression pour des usagers très précarisés. ▪ Travail de l'animateur avec les bénévoles des institutions également (travail de médiation entre usagers et bénévoles). ▪ Aide dans l'écriture (CV, courrier,...). | | | |



| Pôle | Situations problématiques | Offre préexistante au Relais Social | Apport via le Relais social |
|---|---|---|--|
| Insertion sociale | Les personnes en grande précarité souffrent d'isolement social. Ils sont aussi bien souvent classés par étiquette : toxicomane, malade mental, alcoolique,... Ils sont également en manque d'estime de soi car ils sont parfois peu valorisés dans les actions qu'ils mènent. | Des services existent qui tentent de répondre aux problématiques d'isolement social. Peu d'entre eux sont axés grands précarisés et ne permettent pas toujours de faire rencontrer un public varié. | <p><u>Projet « Le carton, ça cartonne ! »</u> <u>(asbl Sésame)</u></p> <p>Service proposant 3x/semaine des ateliers de création de meubles et d'objets en carton. Ces ateliers ont lieu dans un lieu d'accueil de jour et permettent à des usagers précarisés mais issus de secteur différents de se rencontrer.</p> <p><u>Financement via le RSUN</u></p> <p>2/3 ETP éducatrice et frais de fonctionnement</p> |
| ⇒ La plus-value | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Permet à des publics précarisés de se rencontrer et de créer du lien alors qu'ils n'ont pas l'habitude de le faire. ▪ Permet à un public varié de se rencontrer (personnes toxicomanes, handicapée, en maison d'accueil,...). ▪ Renforce l'estime de soi via la création d'une réalisation personnelle. | | | |



Relais social urbain namurois
Rapport d'activités et d'évaluations 2012



2 Objectifs généraux

Suivi de projets partenariaux

2.1. Accueil de nuit

Aucun projet s'inscrivant dans cet axe n'a été subventionné dans le cadre du Relais social pour l'année 2012. Toutefois, une subvention spécifique dans le cadre du Plan Hiver coordonné par la Coordination générale, a été allouée à l'hébergement d'urgence des personnes précarisées.¹⁸

¹⁸ Voir le point 2.1. relatif au Plan Hiver.

2.2. Accueil de jour

◆ Accueil du Matin ◆

Pilote : le Resto du Cœur de Namur – Maison de la Solidarité ASBL

Partenaires

- ❖ L'abri de nuit ;
- ❖ Le DUS et le service de Cohésion sociale de la Ville de Namur ;
- ❖ La conférence Saint-Vincent de Paul ;
- ❖ Le Centre de Service Social de Namur ;
- ❖ Salamandre ;
- ❖ Le Relais santé ;
- ❖ Le CIEP.

Finalité du projet

Afin d'assurer la continuité de l'accueil entre la fermeture de l'abri de nuit (7h jusqu'au mois d'août 2012 et 7h30 depuis l'ouverture du nouvel abri de nuit) et l'ouverture des services sociaux, le Resto du Cœur propose un élargissement de ses horaires afin d'offrir la possibilité aux plus démunis de prendre un petit déjeuner et de renouer le contact avec l'actualité via les journaux ou la radio. Des travailleurs sociaux d'institutions partenaires assurent des permanences sur les lieux afin de favoriser d'une part, l'accroche du public et d'autre part, la mise en place de démarches. Ce projet permet ainsi de compléter le réseau d'aide alimentaire namurois et l'accueil des sans-abri dès 7h du matin.

Public-cible

Les usagers de l'abri de nuit et toute personne éprouvant le besoin de trouver un endroit agréable où s'abriter et prendre un petit déjeuner.

Evaluation des objectifs

Objectif général 1. Accueillir, avant l'ouverture des services sociaux, les personnes en situation de précarité et créer des liens sociaux en mettant en avant le contact humain.

Objectif opérationnel 1a. Assurer un accueil et une écoute aux personnes en situation de précarité.

IR. Au moins une personne est présente du lundi au vendredi de 7h à 9h pour accueillir les usagers.

Objectif atteint

Le responsable est présent et assure le service mais également l'accueil et l'orientation des usagers vers les services sociaux adéquats si nécessaire. Depuis le mois de mars, il est régulièrement secondé dans ses fonctions par un employé « article 60 ».

Objectif opérationnel 1b. Veiller à mettre en avant le contact humain et la discussion.

IR. Au moins un bénévole est présent dans la salle du petit déjeuner pour nouer des contacts avec les usagers.

Objectif atteint

Une équipe d'environ 40 bénévoles se relaie. Ils aident au service et créent la discussion avec les usagers.

| | |
|--|---|
| Objectif opérationnel 1c. Veiller à ouvrir les usagers à l'actualité, à mettre à disposition des journaux, des offres d'emploi ou des listes de logements. | |
| <p>IR1. Le Resto du cœur est abonné à au moins 4 journaux riches en offres d'emploi et de logements.</p> <p>IR2. Une liste de logements disponibles est communiquée régulièrement.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Le Resto du Cœur est abonné à 5 journaux - dont 2 locaux - ce qui permet aux bénéficiaires d'avoir accès aux offres d'emploi et de logement mais également de prendre connaissance de l'actualité. La radio et une connexion wifi sont autant de choses qui leur permettent d'être en contact avec ce qui se passe en dehors du monde de la rue.</p> <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Grâce à un partenariat avec le service « Action logement », une liste de logements à louer (à prix abordables) est mise à leur disposition et un travailleur du service est présent lors du petit déjeuner une fois par mois.</p> |
| Objectif général 2. Permettre aux plus démunis de prendre un petit déjeuner complet, premier repas de la journée, considéré comme capital par les nutritionnistes. | |
| Objectif opérationnel 2a. Assurer le service d'un petit déjeuner complet et nourrissant. | |
| <p>IR. Sur l'année, au moins 200 services seront réalisés.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>En 2012, 239 services ont été assurés (nombre de matinées d'ouverture effective du service petit déjeuner). Lors de ces services, 5.994 petits déjeuners ont été servis, dont 348 étaient payants. Les autres petits déjeuners ont été servis avec des tickets gratuits distribués par les services sociaux (voir objectif opérationnel 2c.).</p> <p>Le Responsable fait en sorte de proposer un petit déjeuner varié et copieux constitué de pain frais, charcuterie, fromage, confiture et/ou pâte à tartiner, café et dans certains cas, viennoiseries, le tout à volonté. Il prend également en compte la diversité culturelle du public présent.</p> |
| Objectif opérationnel 2b. Assurer l'approvisionnement quotidien. | |
| <p>IR. L'approvisionnement sera assuré pour chaque service.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>L'approvisionnement est assuré une fois par semaine par le Responsable lui-même. Ce timing permet de respecter les dates de péremption, de limiter le nombre de déplacements du Responsable et d'augmenter sa présence en salle.</p> <p>Une demande spécifique a été faite à la fédération des Restos du Cœur afin que les dons alimentaires (vivres petit déjeuner) soient prioritairement adressés à la cellule petit déjeuner de Namur. Excepté cela, aucun don alimentaire ou reste de commerce n'est utilisé (respect des normes et traçabilité des aliments).</p> |
| Objectif opérationnel 2c. Permettre aux plus démunis d'avoir accès à ce petit déjeuner grâce à des tickets gratuits. | |
| <p>IR. Au moins 60% des petits déjeuners servis le seront via des tickets gratuits.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Le petit déjeuner coûte 1€ mais grâce à des « tickets gratuits » distribués par les assistantes sociales du Resto du cœur et certains partenaires, les usagers peuvent prendre leur</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>petit déjeuner gratuitement.</p> <p>En 2012, sur 5.994 petits déjeuners servis, 348 étaient des petits déjeuners payants ce qui représente seulement 5,8% du total des petits déjeuners servis. Ce pourcentage montre l'importance et le bon fonctionnement de ces tickets gratuits.</p> <p>La proportion de petits déjeuners payants diminue d'année en année. Pour le pilote, ce phénomène montre que les bénéficiaires qui fréquentent ce service sont bien en contact avec des services de réinsertion.</p> |
|--|--|

Objectif général 3. Informer et orienter les usagers vers le service petit déjeuner.

Objectif opérationnel 3a. Informer de l'existence du service.

IR. Un prospectus informatif propre au service petit déjeuner sera mis au point et transmis aux partenaires.

Objectif atteint

Un prospectus général des services proposés par le Resto du Cœur existait déjà et était distribué par les partenaires du réseau et le Resto lui-même, le service petit déjeuner y étant cité. Bien que le service soit bien connu des partenaires et des bénéficiaires, afin d'améliorer encore cette visibilité, un prospectus spécifique au petit déjeuner a été mis au point et distribué aux partenaires. Il pourra être particulièrement important pour les primo-arrivants par exemple.

Objectif opérationnel 3b. Orienter et inciter les usagers à se rendre à l'accueil petit déjeuner via la distribution de tickets gratuits.

IR. Chacun des 13 partenaires du réseau recevra 20 tickets gratuits.

Objectif atteint

Les « tickets gratuits » sont principalement distribués par les assistantes sociales du Resto du Cœur. Certains partenaires comme la Saint Vincent de Paul les distribuent en soirée pour les nouveaux arrivants. D'autres, cependant, restent encore réfractaires à ce fonctionnement. Dans ce contexte, des tickets ont été envoyés avec le prospectus du service aux différents partenaires. Le pilote espère que le fait d'avoir les tickets en leur possession (sans devoir les commander) les incitera les distribuer davantage.

Objectif général 4. Informer et orienter les usagers vers les services sociaux adéquats et vers des voies de remédiation.

Objectif opérationnel 4a. Informer et orienter les usagers vers les services sociaux adéquats.

IR1. Un document reprenant les services sociaux a été créé et est distribué.
IR2. Les services sociaux distribuent les tickets gratuits nécessaires pour le petit déjeuner.

Objectif atteint

Le Responsable dispose d'une fiche reprenant des informations clés sur les services (numéros de téléphone, heures d'ouverture, etc.) grâce à laquelle il peut orienter les bénéficiaires vers les services sociaux adéquats.

En outre, en demandant les tickets gratuits qui sont distribués par les assistants sociaux, il « incite » les usagers qui fréquentent l'accueil du matin (et l'abri de nuit) à aller vers les travailleurs sociaux et créer un lien avec un système de réinsertion.

Ces tickets jouent donc un rôle d'« impulsion » et sont un bon indicateur pour le Responsable de la situation de la personne.

| | |
|--|--|
| | Si cette dernière peut lui fournir les tickets, c'est qu'elle est en contact avec un service de réinsertion. |
| Objectif opérationnel 4b. Permettre une présence régulière des partenaires dont l'action sociale cible les problématiques rencontrées par les usagers (problèmes d'assuétudes, de logement, de santé, etc.) lors de l'accueil du matin. | |
| <p>IR. Au moins 50% des permanences seront assurées.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Plusieurs partenaires réalisent des permanences au Resto du Cœur lors de l'accueil du matin.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un travailleur de « Action Logement » vient une fois par mois. Il peut ainsi créer une accroche avec les usagers, répondre à leurs questions et leurs donner des conseils sur la recherche de logement. Cette permanence lui permet également d'orienter les usagers vers les séances d'information ou les ateliers organisés dans le cadre de ce projet. En 2012, 9 permanences « Action Logement » ont eu lieu. Il n'y a pas eu de séance en avril, juillet et août. - Les travailleurs de Salamandre se rendent au petit déjeuner une fois par semaine (vendredi). - Les infirmiers du Relais santé sont présents une fois par semaine (lundi). - Le travailleur en charge du projet « Alph'accroche », projet d'alphabétisation piloté par « Lire & Ecrire ASBL » est également présent à l'accueil du matin au moins une fois par semaine (horaire fluctuant). <p>Selon le pilote, ces présences sont particulièrement attendues par les usagers.</p> |

| | |
|--|---|
| Objectif général 5. Consolider le travail en réseau. | |
| Objectif opérationnel 5a. Améliorer le travail en réseau (interne au réseau namurois et/ou externe) pour se faire connaître ou pour consolider les liens existants. | |
| <p>IR. Le Responsable participera et/ou organisera au moins une activité dans ce cadre.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Le Responsable a eu l'occasion de participer à la journée des partenaires organisée par le RSUN en avril 2012. Ces moments de rencontre sont relativement rares pour le travailleur qui n'est pas disponible pour les concertations organisées en journée. Il est important pour lui de pouvoir être davantage en contact avec les autres travailleurs du réseau.</p> <p><u>Perspectives pour 2013</u></p> <p>⇒ <i>Essayer d'augmenter les contacts avec les travailleurs d'autres services du réseau et plus particulièrement les éducateurs de l'abri nuit. En effet, le matin, le Responsable est en contact avec les personnes sortant de l'abri de nuit et un contact plus régulier avec les éducateurs lui paraît important. Le pilote avance par exemple la possibilité d'organiser un petit déjeuner sur l'année pour permettre aux travailleurs de se rencontrer.</i></p> |

Objectif opérationnel 5b. Maintenir les partenariats utiles à la prise en charge des usagers et être ouvert aux nouveaux partenariats.

IR. Les partenariats actuels seront maintenus.

Objectif atteint

Les partenariats avec Salamandre, Alph'accroche, le Relais santé, et Action logement ont été maintenus durant l'année 2012.

Le pilote reste ouvert à tout autre partenariat pour autant que ceux-ci s'intègrent dans la philosophie de l'accueil du matin et du petit déjeuner.

Fonds affectés au projet

| Personnel | Subvention Relais social | Demande |
|--|--|---|
| ⇒ 1 mi-temps « Collaborateur Déjeuners Horeca - Accueil du matin » subventionné par le RSUN ⇒ Un travailleur « article 60 » ⇒ Une quarantaine de bénévoles | ⇒ Frais de personnel : 8.500 € ⇒ Frais de fonctionnement : 4.500€ | En 2012, 5.994 petits déjeuners ont été servis avec une moyenne de 25,1 par jour. 348 petits déjeuners ont été payés, les autres ayant été délivrés gratuitement. |

Plus-value apportée par le projet

Le Resto du Cœur est le seul service d'accueil de jour à Namur qui ouvre ses portes dès la fermeture de l'abri de nuit. Il permet donc de combler la tranche horaire allant de 7h du matin à 8h30-9h, heure à laquelle les autres services sociaux ouvrent leurs portes.

L'accueil du matin permet aux personnes démunies de commencer la journée avec un petit déjeuner copieux, de se réchauffer mais également d'entrer en contact, créer un lien, être écoutées et aiguillées vers les services sociaux appropriés. Depuis sa création, ce service voit sa fréquentation augmenter régulièrement.

Avis des partenaires et/ou du public-cible

Selon le pilote, une enquête a été adressée à tous les partenaires du Relais social. Cependant, lors de la rédaction de ce rapport, le retour sur cette enquête ne nous avait pas encore été fait.

D'autre part, le Directeur réalise des passages quotidiens en salle qui lui permettent de discuter avec les bénéficiaires et d'évaluer leur satisfaction vis-à-vis du service.

Commentaires du pilote

Le service « petit déjeuner » est un moment important pour entrer en contact avec les personnes démunies et leur donner une impulsion vers des voies de réinsertion.

Le pilote souligne l'impact bénéfique du nouvel abri de nuit. Les bénéficiaires semblent mieux reposés et de manière générale, l'ambiance en journée s'en ressent positivement.

Cette année, le Responsable s'est vu secondé dans ses tâches par un travailleur « article 60 ». Cette présence est particulièrement bienvenue en période hivernale où l'afflux de personnes peut être plus important et les tensions plus vives.

Le pilote insiste sur l'importance pour le Responsable d'être davantage en lien avec les autres travailleurs du réseau et plus particulièrement les éducateurs de l'abri de nuit.

Commentaires des instances

Ce projet a trouvé un rythme de croisière et continue vraisemblablement de rencontrer un besoin. La bonne coordination au regard de la fermeture de l'abri de nuit est un réel atout de ce projet.

Une question se pose : faut-il ou non prévoir un accès gratuit systématique aux personnes qui ont été hébergées à l'abri de nuit ?

◆ Programme d'accueil et d'aides supplémentaires - PASS ◆

Pilote : Saint-Vincent de Paul Namur-Centre

Partenaires

- ❖ Le Relais social urbain namurois ;
- ❖ Le Relais santé ;
- ❖ Le CPAS ;
- ❖ La Ville de Namur- service de Cohésion sociale ;
- ❖ Une Main Tendue ;
- ❖ Le Resto du Cœur ;
- ❖ Les Sauverdias ;
- ❖ L'Asbl Phénix ;
- ❖ Le CIEP ;
- ❖ Lire et Ecrire ;
- ❖ Les Maisons de Jeunes ;
- ❖ L'AMO Passage ;
- ❖ La Banque alimentaire ;
- ❖ La Maison de Justice ;
- ❖ Les sœurs de la Charité ;
- ❖ Les Compagnons dépanneurs.

Finalité du projet

Ce projet a pour but de permettre un élargissement horaire dans le cadre de l'accueil de journée en proposant une ouverture du mardi au vendredi de 16h à 21h30 (accueil, restauration sociale via repas chauds et aide alimentaire via colis) ainsi qu'une ouverture supplémentaire le lundi lors des plans saisonniers. De cette manière, les personnes sans-abri sont prises en charge jusqu'à l'ouverture de l'abri de nuit. Ce dispositif joue également un rôle important dans le cadre des plans saisonniers où il fait office de point d'accueil et de chauffoir pendant les périodes couvertes par le « Plan Hiver » et le « Plan Grandes Chaleurs ».

Public-cible

Les personnes en situation de très grande précarité de tout âge et résidant à Namur, en ce comprises les personnes sans-abri.

Evaluation des objectifs

Objectif général 1. Permettre aux personnes en situation de précarité d'être accueillies entre la fermeture des services sociaux et l'ouverture de l'abri de nuit.

Objectif opérationnel 1a. Accueillir les personnes démunies dans un lieu où elles peuvent s'asseoir, prendre un café, avoir un temps de répit et/ou attendre l'ouverture de l'abri de nuit.

IR. Au moins une personne est présente pour accueillir les usagers entre 16h et 21h30.

Objectif atteint

Deux personnes assurent cette fonction d'accueil, la Gestionnaire journalière et l'Educatrice et sont, dans la mesure du possible, présentes durant l'ouverture de soirée. En temps normal, l'accueil de soirée est assuré du mardi au vendredi. Le lundi, pour toute situation urgente, des volontaires sont présents dans les locaux si besoin et l'Educatrice est présente de 9h à 17h. En 2012, **7.214 accueils*** ont été comptabilisés du mardi au vendredi.

| | |
|---|--|
| | <p>Durant les plans saisonniers, l'ouverture a lieu du lundi au vendredi.</p> <p>MAIS... La question de cette ouverture du lundi a dû être reclarifiée en décembre 2012 afin d'être optimale.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 1b. Veiller à ce que les usagers trouvent une écoute attentive.</p> | |
| <p>IR. La Gestionnaire journalière et l'Educatrice ont dans leurs fonctions l'écoute.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Une première écoute peut être faite par la Gestionnaire journalier (et l'Educatrice) pour apporter des informations de base comme les services sociaux disponibles, leurs offres, leurs horaires, etc. S'il y a des demandes plus précises en termes d'accompagnement ou de suivi, l'utilisateur est orienté vers l'Educatrice qui approfondira la demande et pourra mettre en place un accompagnement.</p> |
| <p>Objectif général 2. Assurer des heures d'ouverture plus importantes pour l'accueil de jour et de soirée lors des plans saisonniers.</p> | |
| <p>Objectif opérationnel 2a. Dans le cadre du Plan Hiver, assurer l'ouverture 7j/7 du service en partenariat avec « Une Main Tendue ».</p> | |
| <p>IR. Un fichier a été créé pour l'encodage des statistiques propres à cette période.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Cet élargissement horaire a bien eu lieu grâce à une collaboration avec l'asbl « Une Main Tendue » présente dans les locaux de la Saint-Vincent de Paul les week-ends de grands froids (ouverture lorsque la température ressentie en journée <0°) et grâce à une ouverture de la Saint-Vincent le lundi soir, en plus de l'ouverture habituelle du mardi au vendredi. Les données ont été encodées et transmises au Relais social (voir objectif opérationnel 7b.)</p> |
| <p>Objectif opérationnel 2b. Dans le cadre du Plan Grandes Chaleurs, assurer l'accès 24h/24 au robinet extérieur et distribuer du matériel (casquettes et boissons).</p> | |
| <p>IR1. Le robinet extérieur sera opérationnel.</p> <p>IR2. Un listing du matériel distribué est réalisé par l'Educatrice.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Un robinet extérieur est à disposition des usagers durant toute la période du « Plan Grandes Chaleurs » et ce, même en dehors des heures d'ouverture de la Saint-Vincent de Paul. Lors des heures d'ouverture, les usagers ont également accès à la fontaine d'eau dans le réfectoire.</p> <p>Objectif atteint</p> <p>Le matériel distribué est comptabilisé dans la mesure du possible. Plusieurs personnes ayant accès au stock, il n'est pas toujours aisé de comptabiliser tout ce qui est distribué.</p> |
| <p>Objectif général 3. Apporter une aide alimentaire aux personnes démunies.</p> | |
| <p>Objectif opérationnel 3a. Assurer la distribution de colis alimentaires et permettre la gratuité de certains colis grâce à la distribution de « bons » via les partenaires.</p> | |
| <p>IR1. Au moins 180 jours de distribution seront assurés.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>En 2012, 187 jours ont fait l'objet d'une distribution de colis et 10.858 colis* ont été distribués. Signalons que la Saint Vincent a ouvert ses portes durant 232 jours sur l'année (du lundi au vendredi) mais la distribution de colis ne se fait que</p> |

| | |
|---|---|
| <p>IR2. Un document d'attestation du CPAS existe et doit être rendu pour disposer des colis.</p> <p>IR3. Des bons sont commandés par les partenaires.</p> | <p>du mardi au vendredi.</p> <p>Objectif atteint</p> <p>L'accès aux colis est conditionné par une attestation du CPAS. Après quelques difficultés, la collaboration avec le CPAS de Namur s'est nettement améliorée et les informations concernant les attestations semblent circuler de façon optimale.</p> <p>Objectif atteint</p> <p>Certains partenaires peuvent commander des « bons » qu'ils distribuent aux usagers lorsqu'ils considèrent que c'est pertinent. Un bon équivaut à un colis alimentaire gratuit. Pour exemple, en 2012, 750 tickets ont été commandés par la Ville et 50 par le Centre de Service Social.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 3b. Pouvoir délivrer des colis d'urgence.</p> | |
| <p>IR. Des partenaires peuvent interpeller la Saint-Vincent le week-end ou le lundi pour des colis d'urgence.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Il arrive régulièrement que des colis soient délivrés le lundi sur base d'une demande d'un service. Les colis d'urgence de weekend sont essentiellement sollicités par le Dispositif d'Urgence Sociale.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 3c. Assurer le service d'un repas du soir pour un prix abordable.</p> | |
| <p>IR. Au moins 180 services seront assurés.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>En 2012, 187 services ont eu lieu et 5.151 repas ont été servis. Signalons que la St Vincent a ouvert ses portes durant 217 jours (du lundi au vendredi) mais le service de repas ne se fait que du mardi au vendredi, excepté en Plan Hiver où un repas est servi également le lundi (pain et soupe). Contrairement au service de distribution de colis alimentaires, ce service est ouvert à tous et aucune attestation n'est nécessaire.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 3d. Collecter les surplus alimentaires des commerçants.</p> | |
| <p>IR. Au moins une mission de transport est effectuée chaque jour dans ce cadre.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Afin de collecter les surplus alimentaires des commerçants, plusieurs missions de transport sont effectuées (plusieurs tournées quotidiennes et hebdomadaires). Occasionnellement, la St Vincent reçoit les surplus de banquets, de certaines usines ou épiceries. Cela représente un nombre important de déplacements et un travail de tous les jours essentiel au bon fonctionnement du service.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 3e. Gérer les stocks de denrées alimentaires reçues, données et achetées.</p> | |
| <p>IR. Un listing des stocks dans le respect des normes est mis à jour continuellement.</p> | <p>Objectif atteint.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 3f. Informer de la procédure de distribution des colis et des heures d'ouverture.</p> | |
| <p>IR. Un document récapitulatif du fonctionnement de l'aide alimentaire au sein de l'institution a été envoyé aux partenaires clés.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Suite à des difficultés de communication avec certains services partenaires, l'éducatrice a rédigé et fait parvenir aux services concernés le document en question. Etant donné le turnover important de certaines institutions, cette démarche devra sans doute être réalisée régulièrement.</p> |

Objectif général 4. Accueillir les usagers dans une perspective dynamique.

Objectif opérationnel 4a. Permettre aux usagers qui le souhaitent d'être « bénévole » en participant au fonctionnement du dispositif.

- ↳ Le « **bénévole** » est une personne qui s'implique dans l'activité de la St-Vincent, mais qui est également aidée par l'institution d'une manière ou d'une autre (aide administrative, accompagnement, repas, etc.).
- ↳ Le « **volontaire** » est une personne qui vient de manière complètement « gracieuse » et n'est nullement aidé par l'institution.

IR. La Gestionnaire journalière (et l'Educatrice dans certains cas) a pour fonction l'encadrement des bénévoles.

Objectif atteint

A la Saint-Vincent, les usagers peuvent participer à la vie de l'institution en prenant part aux activités et tâches quotidiennes comme la préparation des repas, des colis, l'entretien des locaux etc. Cet encadrement peut parfois se révéler difficile et la gestion de leurs comportements et des éventuels conflits qui peuvent survenir entre bénévoles n'est pas toujours aisée.

Objectif opérationnel 4b. Etablir des partenariats permettant d'organiser des activités au sein de l'institution.

IR. Des partenariats permettant d'organiser des activités au sein de l'institution seront mis en place et/ou maintenus.

Objectif atteint

La Saint-Vincent de Paul a mis en place, en partenariat avec différentes associations, des activités pédagogiques au sein de son institution.

- ↳ Partenariat avec l'asbl Sésame pour le projet « **Carton ça cartonne** » qui propose aux personnes en grande précarité des ateliers pour réaliser des meubles et objets en carton ;
- ↳ Partenariat avec le CPAS pour les « **ateliers énergie** » ;
- ↳ Partenariat avec l'asbl « Lire&Ecrire » pour le projet « **Alph'accroche** » qui consiste à mettre en place des ateliers d'alphabétisation ;
- ↳ Une activité cinéma a été mise en place sous l'impulsion d'un volontaire.

En outre, dans le cadre de ces partenariats, le **Relais santé** et **Salamandre** viennent réaliser des permanences dans les locaux afin de favoriser le contact avec les personnes les plus démunies.

En 2012, **114 activités** ont été réalisées au sein des locaux de la Saint Vincent par des partenaires.

Objectif général 5. Accompagner les usagers dans une perspective éducative.

Objectif opérationnel 5a. Recevoir les usagers qui en font la demande.

IR. L'Educatrice réalisera au moins un entretien avec les usagers qui en font la demande.

Objectif atteint

L'Educatrice réalise avec les usagers qui en font la demande un entretien individuel au cours duquel elle prend le temps de l'écouter et de définir avec lui sa demande et ses attentes pour déterminer quel type d'accompagnement sera le plus adéquat. Certains entretiens amèneront à un accompagnement plus suivi.

En 2012, **299 entretiens individuels formels** ont été réalisés par l'Educatrice.

| Objectif opérationnel 5b. Construire un plan d'accompagnement avec l'utilisateur. | |
|--|---|
| <p>IR. Un plan d'accompagnement personnalisé est réalisé pour chaque personne qui le souhaite.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>En fonction de la demande, de la situation de l'utilisateur et de ses attentes, l'Educatrice met en place, si nécessaire, un plan d'accompagnement. De manière générale, deux types d'accompagnement peuvent être distingués :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit l'utilisateur est relativement autonome et cet accompagnement consiste à l'orienter vers des services et des aides sans qu'il y ait de suivi poussé de la part de l'Educatrice. - soit, elle met en place un suivi plus important avec des rendez-vous réguliers et une présence renforcée. <p>Le suivi proposé n'est pas figé et en fonction de la demande et des besoins des usagers, il peut évoluer.</p> <p>En 2012, au moins 93 usagers ont fait l'objet d'un suivi éducatif.</p> <p><u>Perspective pour 2013</u> ⇒ Affiner la récolte de données et pouvoir davantage préciser le nombre de personnes suivies ainsi que le nombre de dossiers en cours versus clôturés.</p> |
| Objectif opérationnel 5c. Orienter les usagers vers les services adéquats ou prendre en charge des usagers en partenariats avec des services appropriés. | |
| <p>IR. « Activation » de l'Educatrice par des services partenaires.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Dans les faits, une activation de l'Educatrice par les partenaires a lieu régulièrement, mais les chiffres à ce sujet n'ont pu être récoltés de manière suffisamment rigoureuse en 2012.</p> <p><u>Perspective pour 2013</u> ⇒ Affiner la récolte de données et fonctionner avec un outil de récolte de données plus stable et plus précis.</p> |
| Objectif opérationnel 5d. Accompagner physiquement les personnes dans les services adéquats ou pour des rendez-vous importants. | |
| <p>IR. L'Educatrice travaille selon un horaire décalé et flexible en fonction de la demande.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>L'Educatrice travaille de 9h à 17h le lundi et de 11h45 à 19h15 du mardi au vendredi. De cette manière, elle est présente pour rencontrer les usagers qui le souhaitent. Elle peut également les accompagner physiquement pour des rendez-vous ou visites et ce, dans le cadre d'un accompagnement éducatif plus global. En 2012, 62 accompagnements physiques ont été réalisés par l'Educatrice.</p> <p><u>Perspective pour 2013</u> ⇒ Affiner la récolte de données et pouvoir dénombrer les accompagnements réalisés en fonction des services partenaires.</p> |

Objectif général 6. Développer les compétences de la gestionnaire journalière et de l'éducatrice.

Objectif opérationnel 6a. Veiller à ce que la Gestionnaire journalière et l'Educatrice puissent se former si nécessaire.

IR. Participation de l'un des travailleurs à au moins une activité de formation.

Objectif atteint

En 2012, l'Educatrice a participé à deux formations de « gestion de la violence » en tant que responsable et travailleur de terrain. Elle a également suivi une formation à la médiation de dettes.

Perspective pour 2013

⇒ Pouvoir participer à une formation sur l'amélioration de la qualité du travail. Cette année a vu naître des tensions au sein de l'institution entre les travailleurs eux-mêmes. L'objectif de ce type de formation est d'éviter à l'avenir de telles situations.

Objectif opérationnel 6b. Veiller à ce que la Gestionnaire journalière et l'Educatrice participent à des journées d'information et de concertation organisées par le réseau.

IR. Participation de l'un des travailleurs à au moins 3 activités de concertation.

Objectif atteint

En 2012, l'Educatrice a participé à des activités telles que les après-midi « parlons-en » du RSUN, le Bilan social et les diverses concertations mises en place par le RSUN.

Perspective pour 2013

⇒ Développer davantage cet aspect pour la Gestionnaire journalière qui souhaiterait, dans la mesure de ses possibilités, être plus présente dans les concertations liées aux plans saisonniers.

Objectif général 7. Assurer l'évaluation et l'amélioration du projet.

Objectif opérationnel 7a. Assurer le suivi et l'évaluation du projet.

IR. Participation aux réunions d'évaluation du projet et rédaction des rapports d'évaluation.

Objectif atteint

En 2012, l'Educatrice et la Gestionnaire journalière ont participé à 3 réunions visant à évaluer le projet.

Objectif opérationnel 7b. Assurer la récolte de données.

IR. Encodage des données, transmis mensuellement.

Objectif atteint

La Saint-Vincent de Paul a pris part à l'année test de récolte de données selon le canevas travaillé par l'IWEPS et les Relais sociaux.

L'Educatrice a pour tâche de gérer la récolte de données relative à l'ouverture annuelle de la Saint Vincent (ouverture du mardi au vendredi). Chaque mois, elle a transmis les données demandées à la personne responsable au sein de la Coordination générale. Ces données ont été vérifiées en fin d'année. La Gestionnaire journalière a, quant à elle, transmis les données relatives à l'ouverture du lundi et du week-end en période hivernale.

* **Remarque** : Les données chiffrées présentées dans cette évaluation résultent des données encodées et transférées mensuellement dans le cadre de la récolte de données harmonisée, réalisée en collaboration avec l'IWEPS et la Wallonie. Dans l'évaluation rendue par le pilote, d'autres chiffres ont été communiqués pour



certaines objectifs. Au vu de ces incohérences, nous avons fait le choix d'opter pour les données IWEPS, lesquelles ont été rendues mensuellement et revues en fin d'année avec le responsable de cette récolte.

Fonds affectés au projet

| Personnel | Subvention Relais social | Demande |
|---|--|--|
| ⇒ 1 gestionnaire journalier à temps plein – 3 Pts APE ⇒ 1 éducatrice à temps plein Niveau A1 – 6 Pts APE Tous 2 subventionnés par le RSUN pour la partie non couverte par les points APE ⇒ Equipe d'environ 45 volontaires | ⇒ Frais de personnel : 26.419,87€ (13.638,71€ + 12.781,16€) ⇒ Frais de fonctionnement : 3.000€ | En 2012, à la Saint Vincent de Paul Namur-Centre : ⇒ 10.858 colis distribués ⇒ 5.151 repas servis ⇒ 7.214 présences comptabilisées (du mardi au vendredi sans tenir compte de l'ouverture supplémentaire en hiver) ⇒ 114 activités organisées ⇒ Au moins 93 personnes accompagnées |

Plus-value apportée par le projet

Ce projet permet un élargissement de l'accueil de jour et s'inscrit dans le cadre des plans saisonniers. La Saint-Vincent de Paul ouvre dès 16h, à l'heure où le Resto du Cœur qui assure le service du petit déjeuner et du repas de midi ferme ses portes. Cet accueil de soirée est assuré jusque 21h30 afin de permettre la jonction avec l'ouverture de l'abri de nuit. Le service d'un repas du soir et une distribution de colis alimentaires sont assurés.

En outre, pendant la période hivernale, ce partenaire met ses locaux à disposition de l'asbl « Une Main Tendue » le week-end pour assurer une continuité dans l'accueil et la distribution de repas.

Enfin, la Saint-Vincent de Paul permet aux usagers les plus démunis qui le souhaitent de s'investir dans les activités quotidiennes de l'institution. Cette action participative leur assure un lien, une occupation et surtout une certaine valorisation importante pour « rebondir ».

L'avis des partenaires et/ou du public-cible : /

Commentaires du pilote

Pour 2013, les travailleurs ont émis le souhait de continuer à développer la professionnalisation du cadre de travail (commencé fin 2012 au travers de la récolte de données) et de la formalisation d'outils (au travers de la mise en place de réunions d'équipe hebdomadaires avec la personne responsable de l'institution, de la réalisation de compte-rendu de ces réunions, de la finalisation de la rédaction d'un règlement d'ordre intérieur, etc.).

Les travailleurs soulignent l'importance de travailler ensemble à la question du bien-être au travail.

Commentaires de la Coordination générale

Plusieurs avancées sont à mettre en évidence pour cette année 2012 : l'engagement d'une éducatrice qui a permis, notamment de développer un accompagnement professionnel des usagers mais qui a également pris part au travail de récolte de données harmonisée, réalisé en collaboration avec les Relais sociaux, l'IWEPS et la Wallonie.

Il nous paraît important de signaler que cette année encore, la vie à la Saint Vincent de Paul n'a pas été de tout repos. En 2011, Gérard Jacob, Gestionnaire journalier de l'institution, décédait des suites d'un cancer, laissant derrière lui de nombreux combats inachevés. Son épouse a repris le flambeau mais cette perte n'a pas été sans répercussion pour l'institution. Durant l'année 2012, suite à des désaccords avec la Saint Vincent de Paul Namur Province, il a été décidé que les activités de la Saint-Vincent de Paul Namur-Centre seraient transférées à l'asbl « Une Main Tendue », créée par Gérard Jacob en 2009 pour venir en aide aux plus démunis. Ce transfert, qui n'est pas encore effectif à l'heure actuelle, ne se fait pas sans difficulté et d'autres tensions sont nées au sein même de l'institution entre les travailleurs. Aujourd'hui, l'une des employées est en préavis et certaines difficultés persistent. Toutes ces choses perturbent la vie de l'institution et inquiètent la Coordination générale et les instances du Relais social qui espèrent que l'institution pourra relever le défi de maintenir une offre de service optimale tout en préservant le bien-être au travail des professionnels impliqués.

2.3. Urgence sociale

◆ Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) ◆

Pilote : Ville de Namur - service de Cohésion sociale – Cellule Solidarité

Partenaires

- ❖ Le CPAS de Namur ;
- ❖ La Ville de Namur ;
- ❖ Les institutions proposant un service d'hébergement ;
- ❖ La Police ;
- ❖ Les Services Incendie ;
- ❖ Les hôpitaux et institutions psychiatriques ;
- ❖ Le milieu associatif plus particulièrement actif dans les domaines de la santé, du logement, de l'hébergement, de l'aide alimentaire.

Finalité du projet

Permettre à toute personne sur le territoire communal et en situation de crise ou d'urgence sociale d'obtenir une aide rapide, sur place si nécessaire, ou une orientation quel que soit le moment du jour ou de la nuit, via un numéro d'appel gratuit accessible 24h/24 et 7j/7.

Les travailleurs du DUS ont pour missions de :

- ⇒ Faire face à l'urgence sociale 24h/24 et 365j/an ;
- ⇒ Dédramatiser toute situation en cas de crise ;
- ⇒ Aider, orienter la personne à dépasser la situation de crise ;
- ⇒ Mobiliser les intervenants pouvant fournir les services de première nécessité, principalement en matière de santé, de logement, d'hébergement et alimentaire ;
- ⇒ Constituer un relais entre la personne et les services sociaux ;
- ⇒ Mobiliser si nécessaire d'autres services d'urgence ou les institutions d'accueil ;
- ⇒ A Namur, assurer une permanence le soir à l'abri de nuit : lieu d'écoute (clarification de la situation, informations, orientation vers des services compétents).

Public-cible

Toute personne, sur le territoire communal, en situation de crise ou de détresse.

Evaluation des objectifs

Objectif général 1. Traiter l'urgence sociale à toute heure du jour et de la nuit.

Objectif opérationnel 1a. Assurer la présence d'un membre de l'équipe en permanence tous les jours et nuits de l'année et ce, 24h/24.

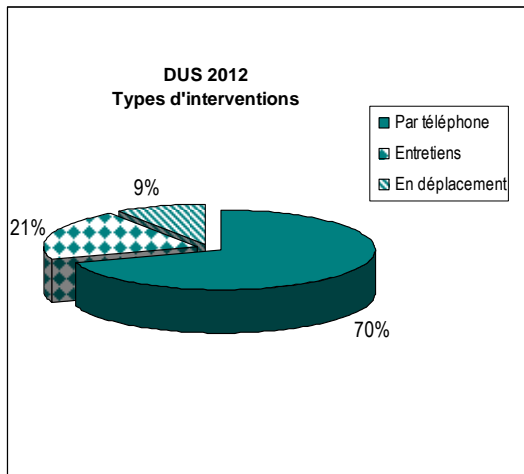
IR. Un planning des prestations sera établi.

Objectif atteint

Le DUS a été assuré durant toute l'année 24h/24 et 7j/7 grâce à une équipe de 5 travailleurs dont l'un assure le DUS en journée. **MAIS...** d'autres travailleurs des équipes de la cellule Solidarité (assistantes sociales de jour, travailleurs sociaux de proximité, psychologue du projet D'Pause) ont dû assurer certaines permanences lors des absences du travailleur du DUS en journée (pour raison de congé, de maladie ou de récupération) et cela, au détriment de leurs missions premières. Par ailleurs, ces équipes ne maîtrisent pas la méthodologie d'intervention

| | |
|--|---|
| | <p>développée par le DUS.</p> <p>Perspectives 2013</p> <p>⇒ Dans le cadre de la demande de subvention 2013 adressée au RSUN, l'engagement d'un travailleur supplémentaire a été sollicité afin que l'équipe puisse être autonome et assurer elle-même l'ensemble du planning du DUS.</p> <p>⇒ En parallèle, l'organisation générale du DUS est actuellement revue : modifications au niveau de la durée de la prestation, du lieu de travail, du cycle des prestations, des horaires ou encore de la répartition de la charge de travail.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 1b. Mettre à disposition du travailleur une ligne téléphonique, un GSM, un véhicule, un GPS de fonction, opérationnels 24h/24.</p> | |
| <p>IR. Des outils fonctionnels seront mis à disposition des travailleurs (ligne téléphonique, du matériel de fonction, véhicule)</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Le DUS dispose de divers <u>outils de travail</u> fonctionnels (GSM, oreillette, gilet fluo d'identification, ordinateur portable permettant l'encodage et la centralisation des données à tout moment, etc.). La <u>ligne téléphonique</u> est opérationnelle. Le numéro d'appel gratuit est accessible.</p> <p>Un véhicule du pool du service de Cohésion sociale est réservé à l'équipe du DUS, tant la nuit que la journée.</p> <p>Lors du Plan Hiver, un véhicule avec un nombre de sièges plus important est réservé au DUS pour assurer le transport des hébergés de l'abri de nuit vers la caserne de Jambes lorsque cela est nécessaire.</p> <p>Perspectives 2013</p> <p>⇒ Revoir l'équipement de chaque agent.</p> <p>⇒ Rendre opérationnel un programme informatisé permettant de répondre aux besoins de l'équipe et facilitant la récolte de données demandées par les différents pouvoirs subsidiaires.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 1c. Assurer l'intervention du DUS 24h/24 et 365j/an.</p> | |
| <p>IR. Toutes les interventions du DUS seront encodées et des statistiques seront réalisées.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>En 2012, 6.079 interventions ont mobilisé les intervenants sociaux du DUS. Ces interventions concernent 1.395 personnes différentes, dont 492 personnes ont gardé l'anonymat.</p> <p>Par « <i>intervention</i> » on entend « <i>tout appel de personne et toute mobilisation par le DUS (déplacement)</i> ».</p> <p>Les interventions se répartissent comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4.240 conversations téléphoniques (70% situations où le travailleur est intervenu par téléphone, sans nécessité de se déplacer. Cet item englobe également les éventuels appels que l'intervenant effectue pour le bénéficiaire) - 575 déplacements (70% situations qui requièrent de se déplacer physiquement. Il peut s'agir de déplacements vers les personnes demandeuses, vers les institutions, d'accompagnements physiques, de transports vers les casernes lors du PH. Cet item englobe tous les déplacements automobiles) ; |

- **1.264 entretiens** (situations qui impliquent une rencontre avec les usagers. Ces entretiens se déroulent à l'abri de nuit, au bureau du service de Cohésion sociale ou sur le lieu de vie).



Une répartition détaillée des interventions du DUS en fonction des heures de bureau, des heures de la journée, ou encore des mois de l'année est présentée dans la partie quantitative dédiée à l'axe « urgence sociale ».

Objectif opérationnel 1d. Assurer une réponse aux besoins d'aide et aux demandes.

IR. Plusieurs types de réponses pourront être apportés aux demandes selon l'analyse du travailleur.

Objectif atteint

En 2012, le service a comptabilisé **7.330 demandes exprimées** par les appelants, ce qui est supérieur au nombre d'appels reçus au DUS (**6.079 interventions**). En effet, un même appel peut révéler plusieurs demandes.

Pour répondre aux demandes, le DUS dispose de divers outils d'intervention :

- ⇒ Une caisse permettant des interventions financières de type secours.
- ⇒ Un PC et un téléphone permettant la recherche des informations nécessaires au suivi de la demande mais également de contacter les partenaires (info, relais de situations,...) ;
- ⇒ Un véhicule permettant une mobilisation sur le lieu où se trouve la personne mais également de se rendre à l'abri de nuit, auprès des partenaires, de réaliser des maraudes dans le cadre des plans saisonniers mais aussi le transport des personnes de l'abri de nuit vers la caserne ;
- ⇒ Des tickets alimentaires (repas/colis), des tickets hygiène (douche/lessive) ;
- ⇒ Le réseau étoffé de partenaires internes à la Ville (autres équipes de la cellule Solidarité, Gardiens de la paix, etc.) mais aussi et surtout les partenaires externes (service incendie, la police, les hôpitaux, les maisons d'accueil, les restaurants sociaux, etc.) ;
- ⇒ Des moments de concertation pour réfléchir ensemble aux

| | |
|--|--|
| | <p>situations rencontrées, améliorer les pratiques ;</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ La formation continuée et les supervisions dans le but d'adapter l'intervention aux réalités de terrain ; ⇒ Une méthodologie d'intervention et l'utilisation de « L'Arbre Décisionnel », outil de gestion des appels permettant de travailler la demande. <p>Plusieurs types de demandes peuvent être faites au DUS et, en fonction de son analyse, le travailleur va apporter des réponses. Les demandes et réponses se classent dans les catégories suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Habitat : Recherche d'hébergement ou de logement ⇒ Ecoute : Besoin de parler et d'être entendu. ⇒ Aide matérielle : Demandes alimentaires, financières, vestimentaires, couvertures, de transport, liées au chauffage. ⇒ Relais vers un autre service : L'appelant utilise le « N° vert » pour contacter un tiers (amis, famille, médecin, autre service). Le travailleur prend le temps nécessaire au décodage et à l'analyse de la demande, contacte ensuite le service ou la personne concernée pour qu'il reprenne contact avec le demandeur. Un tel relais apaise l'appelant. ⇒ Santé : Demandes liées à un problème de santé physique, d'assuétude, psychiatrique, ou d'hygiène. Le besoin de soins (médecin, médicament, transport à l'hôpital) est souvent exprimé. Cet item englobe également les prises en charge à la sortie d'un hôpital ou d'un institut psychiatrique. ⇒ Aide administrative : Démarches administratives liées à la réintégration sociale d'une personne (Carte d'identité, retrouver une adresse, récupérer ses droits à un revenu type Revenu d'Intégration Sociale, allocations chômage ou mutuelle, etc. mais aussi obtention d'allocations de primes liées à l'habitat, à la recherche de travail, de services ou de logement). ⇒ Couple ou famille : Appels en cas de conflit ou de rupture familiale, situations où les personnes sont victimes de maltraitance et/ou violence. ⇒ Asile : demandes en lien avec la problématique de l'asile (administrative, hébergement, alimentaire, hygiène). ⇒ Téléphone : sollicitation pour appeler un service dans le cadre de démarches car l'appelant n'a pas les ressources financières. ⇒ Autres : cette rubrique reprend notamment les interventions lors de calamités (incendie, accident, tempête, inondation). Elles sont très limitées en nombre, mais nécessitent une énergie extrêmement importante lorsqu'elles arrivent, ce que les chiffres ne peuvent rendre. Le DUS est inscrit dans le Plan d'Intervention Psychosociale (PIPS). |
|--|--|

Objectif général 2. Dédratiser toute situation en cas de crise/urgence.

Objectif opérationnel 2a. Application d'une méthodologie d'intervention pour soutenir la personne afin de dépasser son état de crise.

IR. L'équipe du DUS dispose d'une série d'outils méthodologiques d'interventions (écoute active, méthodologie de gestion de crise,...)

Objectif atteint

Le DUS se forme en continu et puise dans une série d'outils méthodologiques, régulièrement mis à jour, pour accompagner les personnes et gérer les situations qui se présentent. Ces outils méthodologiques sont :

- L'écoute active pour cerner au mieux les besoins, entendre les ressources possibles de la personne ;
- La communication non violente pour aider la personne à être entendue dans son vécu ;
- Le développement de connaissances dans des domaines spécifiques pour orienter au mieux les usagers ;
- Les techniques de gestion de crise et d'évènements critiques abordées lors des supervisions ;
- L'arbre décisionnel*, processus commun d'intervention à l'équipe DUS ;
- La connaissance des langues étrangères (anglais) ;
- La disponibilité, l'empathie, ... ;
- La supervision qui a permis de travailler l'analyse des risques et dangers pour le travailleur et pour l'utilisateur ;
- Une connaissance élargie des services.

* L'équipe du DUS travaille la demande au travers de « **L'Arbre Décisionnel** » : Outil de gestion des appels élaboré dans le cadre de la supervision d'équipe. La typologie des crises (crises de développement, sociale et événement critique) permet également d'adopter l'attitude la plus adéquate en fonction de la crise identifiée.

Perspectives 2013

⇒ Continuer à se former en 2013 (communication, écoute, langues étrangères,...)

⇒ Maintien de la réflexion et l'adaptation de la méthodologie au terrain.

Objectif opérationnel 2c. Assurer le déplacement sur les lieux lorsque la situation le requiert.

IR. Le nombre de déplacements sera enregistré.

Objectif atteint

Pour assurer les déplacements, un véhicule est réservé à l'équipe du DUS jour et nuit.

En 2012, le DUS a réalisé **575 déplacements**. Ce chiffre englobe l'accompagnement physique des personnes, les déplacements vers le lieu d'une intervention, les déplacements nécessaires à la visite auprès de partenaires ou encore les déplacements vers la caserne de Jambes lors du Plan Hiver (en 2012, 45 transports vers la caserne, un transport pouvant englober 1 à 2 trajets).

Perspectives 2013

⇒ Mettre au point une nouvelle base de données qui permettra de mettre davantage en évidence le travail du DUS au niveau

| | |
|--|---|
| | quantitatif. Cela permettra notamment de mieux distinguer les types de déplacements et toutes les démarches qui peuvent être effectuées lors de la prise en charge d'une situation. |
|--|---|

Objectif général 3. Apporter une réponse momentanée aux besoins alimentaires, sanitaires, d'hébergements et de reconnaissance

Objectif opérationnel 3a. Permettre au travailleur d'analyser les besoins et ressources de la personne

IR. Les outils méthodologiques d'analyse de la demande seront appliqués.

Objectif atteint

Le processus commun d'intervention du DUS (« Arbre décisionnel ») permet à l'ensemble des membres de l'équipe de regarder une situation de la même manière et ainsi de pouvoir la traiter avec le plus d'objectivité possible tout en restant adaptable à la sensibilité de chacun.

Le DUS travaille selon le principe suivant : toute situation se pose dans l'urgence mais l'important est davantage d'aider la personne à dépasser son état de crise et viser le besoin réel plutôt que la demande.

Dans ce contexte, le DUS essaye de répondre aux besoins fondamentaux de la personne : les premiers besoins d'une personne sont la reconnaissance de soi-même, de sa souffrance, de son besoin. Viennent ensuite, les besoins de se nourrir, se loger, etc.

La gestion de crise se centre davantage sur la manière dont la personne vit la situation que sur la nature de la problématique « concrète ». Ainsi, lorsqu'une personne téléphone ou se présente parce qu'elle est sans logement ou qu'elle a faim et n'a pas la possibilité de se nourrir, il est très rare que cette demande se fasse avec calme, analyse et rationalité mais plutôt dans l'urgence. Le plus souvent, la demande (j'ai faim, j'ai froid, je n'ai plus de logement) s'exprime avec angoisse, peur, colère,... qui traduisent l'état de crise. Ce sont prioritairement ces émotions que le travailleur va « recevoir » avec pour postulat qu'une fois ces émotions reçues et entendues, la personne peut dépasser progressivement son état de crise et retrouver elle-même les moyens de résoudre sa situation et de l'appréhender sous un autre angle. La demande initiale en devient moins urgente et ces difficultés peuvent alors être prises en considération à un autre moment, en un autre lieu et si nécessaire, par d'autres personnes ou services, de manière plus « posée ». Une réorientation pertinente (et donc une bonne connaissance du « tissu social ») est dès lors très importante.

Objectif opérationnel 3b. Apporter des réponses aux besoins réels.

IR. Les outils d'interventions et aides à disposition du DUS seront appliqués en fonction de l'analyse de la situation.

Objectif atteint

En 2012, le DUS a comptabilisé **7.330 demandes exprimées** par les appelants, ce qui est supérieur au nombre d'appels reçus au DUS (**6.079 interventions**) du fait qu'un même appel peut révéler plusieurs demandes.

⇒ **Lien entre demandes exprimées et réponses apportées**

Outre le fait qu'un appelant peut avoir plusieurs demandes, il est important d'insister sur le fait qu'une demande peut révéler un besoin réel différent.

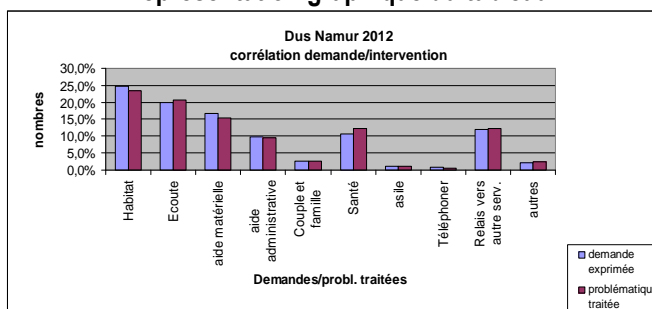
Ainsi, lorsque la ou les demande(s) sont posées, le travailleur l'(les) analyse(nt) et a pour tâche aussi de mettre en évidence les besoins réels à satisfaire pour pouvoir apporter une réponse adéquate. Par exemple, une demande d'aide liée à l'habitat peut révéler une problématique de santé. Si cette problématique de santé constitue un frein à l'accès à l'habitat, il s'agit aussi d'aider la personne en ce sens.

Dans ce contexte, on observe que les réponses apportées peuvent dans certains cas sembler – à priori - discordantes avec les demandes initiales.

Le tableau ci-dessous montre le pourcentage de demandes exprimées par l'appelant, en comparaison du pourcentage de problématiques traitées par le travailleur social (démarches effectuées par le travailleur social).

| 2012 | Demande exprimée | Problématique traitée |
|---------------------------|------------------|-----------------------|
| Habitat | 25% | 23% |
| Ecoute | 20% | 21% |
| Aide matérielle | 17% | 15% |
| Relais vers autre service | 12% | 12% |
| Santé | 10% | 12% |
| Aide administrative | 10% | 9% |
| Couple et famille | 3% | 3% |
| Demande d'asile | 1% | 1% |
| Téléphoner | 1% | 1% |
| Autres | 2% | 2% |
| Total | 100% | 100% |

Représentation graphique du tableau



Ces données montrent que dans certains cas, des différences peuvent exister entre les demandes exprimées et les problématiques traitées comme expliqué précédemment.

Les différences observées dans les items « écoute » et « aide matérielle » sont bien en cohérence avec la méthodologie de gestion de crise du DUS. Une demande matérielle apparente

| | |
|--|--|
| | <p>pourra dans certains cas être « résolue » par une écoute, tout simplement parce que la demande matérielle est parfois un simple prétexte à un besoin d'écoute. Ceci étant, la problématique de logement reste extrêmement présente et prépondérante. L'aide matérielle, également importante, englobe les aides alimentaires, assez nombreuses, de par la distribution des colis de nourriture, qui sont davantage dans le cadre de « relais » d'autres services que d'une demande analysée par le travailleur de l'équipe DUS (qui joue en fait le rôle de « livreur »). Le colis devient pour elle davantage outil de contact avec la personne.</p> <p>L'écoute est présente dans un grand nombre de situations, le caractère « gratuit » de l'appel jouant sans doute au niveau de la demande (des personnes vont appeler par besoin de parler). Mais de manière générale, la dimension d'écoute est prioritaire, voire omniprésente dans le travail du DUS et peut bien souvent « suffire » à traverser la crise.</p> |
|--|--|

Objectif opérationnel 3c. Mobiliser si nécessaire les services répondant aux besoins de première nécessité

→ Par « mobilisation », il faut comprendre relais, contact, intervention, accompagnement avec/par/vers les partenaires autour d'une situation.

IR. Des partenariats avec le réseau social namurois aussi bien public que privé existent et sont activés dès que nécessaire.

Objectif atteint.

Objectif général 4. Assurer une permanence sociale à l'abri de nuit.

Objectif opérationnel 4a. Assurer une présence régulière à l'abri de nuit.

IR. Les présences du travailleur du DUS à l'abri de nuit seront encodées.

Objectif atteint

Le DUS est présent à l'abri de nuit le soir au moment de l'accueil sauf en cas d'intervention. Il y mène des entretiens avec les personnes qui se présentent pour la première fois à l'abri de nuit.

L'objectif est de pouvoir orienter au plus vite et au mieux les nouveaux arrivés, être à l'écoute de toute personne qui en a besoin et encourager les usagers dans leurs démarches.

Signalons que durant le Plan Hiver le travailleur est systématiquement présent et assure le transport des personnes hébergées à la caserne de Jambes.

Objectif opérationnel 4b. Etre disponible pour des entretiens avec les hébergés de l'abri de nuit.

IR. Le nombre d'entretiens réalisés sera comptabilisé.

Objectif atteint

En 2012, **1.103 entretiens** ont été menés à l'abri de nuit (entre 21h et 23h).

Lors de l'accueil, le temps passe très vite et le nombre de personnes qui peuvent être vues peut varier d'une à 5 personnes en fonction de la durée de l'entretien. Par ailleurs, lors du Plan Hiver, ce travail d'entretien est en partie mis de côté pour assurer la gestion logistique impliquant notamment le transport des personnes vers la caserne du Génie à Jambes. Ce moment de transport est important et permet également au

| | |
|--|---|
| | travailleur social de recueillir toute une série d'informations (ambiance, évènement du jour,...). |
| Objectif opérationnel 4c. Assurer la transmission des infos concernant les hébergés vers les travailleurs de la cellule Solidarité. | |
| <p>IR1. Des rapports d'intervention seront rédigés et communiqués aux équipes de la cellule Solidarité.</p> <p>IR2. Les réunions hebdomadaires d'"analyse de situations" seront préparées conjointement avec l'éducateur de l'abri de nuit – lorsque c'est possible - et le DUS sera présent à ces réunions.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Lors de chaque intervention, le DUS encode toutes les informations utiles et nécessaires, tant pour les dossiers des usagers que pour la récolte des données statistiques. Ces rapports d'interventions sont transmis aux équipes de la Cellule Solidarité concernées par les hébergés de l'abri de nuit (Travailleurs Sociaux de Proximité, service psychologique « D'Pause ») pour permettre le suivi des situations. Une base de données commune à ces équipes a été créée afin d'y annoter toutes les informations utiles et nécessaires au suivi des situations dans le cadre d'un travail inter-équipes, tel que prévu dans le projet global de l'abri de nuit.</p> <p>Objectif atteint.</p> |

| | |
|---|--|
| Objectif général 5. Travailler en réseau. | |
| Objectif opérationnel 5a. Assurer le relais des situations vers les services de jour. | |
| ↳ Relais vers le collègue DUS de jour et/ou les services de jour des actions menées durant la nuit par le DUS - dans et hors abri de nuit. | |
| <p>IR1. Des outils de transmission d'informations entre les équipes de jour et de nuit existent et sont utilisés (feuille de communication, relais,...).</p> <p>IR2. Des PV des réunions hebdomadaires concernant l'analyse des situations des personnes hébergées à l'abri de nuit et les personnes qui ont sollicité le DUS sont rédigés.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Le DUS utilise la « base de données inter-équipes abri de nuit » et la « base de données DUS » pour partager les informations nécessaires au suivi de dossiers ou aux relais à assurer. Des moments d'échanges entre celui qui termine sa prestation et celui qui la commence sont prévus tant le soir que le matin. Outre les rapports, des informations plus spécifiques peuvent également être données oralement entre les travailleurs de l'équipe. Les rapports d'intervention DUS de la nuit sont envoyés quotidiennement par mail aux autres membres du DUS, de sorte que chaque travailleur reste informé même s'il n'est pas en prestation. Ils sont également transmis aux équipes de la Cellule Solidarité.</p> <p>Objectif atteint.</p> |
| Objectif opérationnel 5b. Réorienter les situations vers les services adéquats (internes ou externes). | |
| <p>IR1. Un relais de situations aux partenaires adéquats en interne et en externe est mis en place (contact, déplacement, accompagnement,</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Des contacts avec les partenaires pour le suivi ou le relais de situations ont lieu quotidiennement, aussi bien en interne qu'en</p> |

| | |
|---|--|
| <p>rencontre, mobilisation).</p> | <p>externe. Le relais de situations vers les services extérieurs et la prise en charge de situations nécessitent des contacts réguliers via téléphone, mail, rencontre ou réunion de concertation autour de l'utilisateur.</p> <p>Des contacts fréquents existent avec le Relais santé ou encore les « restaurants » sociaux et les services d'urgence mais de manière générale, le DUS peut être amené à contacter divers partenaires (les lieux d'aides sociales liés aux problématiques de logement, lieux d'accueil de jour ou de soirée, restaurants sociaux, lieux d'hébergements, lieux d'aides médicales ou liés à la santé, cliniques, hôpitaux et instituts psychiatriques, Police, Pompiers, lieux d'aides matérielles et tous les autres services sociaux aptes à répondre aux problématiques rencontrées).</p> |
| <p>Objectif opérationnel 5c. Entretenir le travail en réseau par la communication sur le projet.</p> | |
| <p>IR. Dans la mesure du possible, le DUS participe aux rencontres (formelles ou informelles) avec les partenaires pour communiquer sur le fonctionnement du DUS.</p> | <p>Objectif partiellement atteint</p> <p>Les contacts avec les partenaires dans le cadre de prises en charge sont l'occasion pour le DUS de préciser son cadre d'intervention.</p> <p>MAIS ... Le fonctionnement actuel de l'équipe ne permet pas de dégager du temps en journée pour des rencontres formelles avec les partenaires.</p> <p>Perspectives pour 2013 ⇒ La fin de l'année 2012 a vu se mettre en place une nouvelle organisation au sein du DUS qui devrait permettre d'assurer les missions du DUS en se rendant également disponible pour assurer la communication et la « publicité » du service.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 5d. Participer à des réunions de réseau, à des concertations.</p> | |
| <p>IR1. Participation aux réunions des plans saisonniers du RSUN. IR2. Participation aux réunions de rencontre de partenaires ou autour de problématiques rencontrées par le DUS.</p> | <p>Objectif partiellement atteint</p> <p>Le DUS participe directement ou via la Responsable de l'équipe aux réunions concernant les plans saisonniers. Les plans saisonniers ont une place importante dans les actions de cette équipe.</p> <p>Il participe aux réunions internes du service de Cohésion sociale concernant les personnes sans-papiers, le PIPS (plan d'intervention psychosocial).....</p> <p>Fin 2012, une collaboration entre les maisons médicales, le Relais santé, le RSUN et le CPAS s'est mise en place dans le cadre de la prise en charge des patients AMU. Le DUS s'est intégré à cette collaboration et participe aux réunions.</p> <p>Il est présent aux réunions de concertation autour de l'utilisateur, lorsque la prise en charge le nécessite, aux réunions du réseau 107, etc.</p> |
| <p>Objectif général 6. Veiller au perfectionnement de l'équipe.</p> | |
| <p>Objectif opérationnel 6a. Assurer une formation continue à chaque membre de l'équipe.</p> | |
| <p>IR. Les travailleurs auront l'occasion de participer à des formations et des séances d'information.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Les travailleurs de l'équipe ont pu suivre diverses formations : gestion de la violence, gestion à la différence, supervision d'équipe et inter-équipes, formation à l'écoute, formation assuétude – réduction des risques, formation en anglais,</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>formation en droits des étrangers.</p> <p>Perspectives 2013 ⇒ Poursuivre ou mettre en place les formations suivantes : conduite défensive (notamment concernant l'utilisation des véhicules sur routes difficiles en cas de neige ou verglas par exemple), communication non violente, législation en matière des étrangers, mobilisation des ressources, législation chômage, ou encore victimologie (prise en charge).</p> |
| Objectif opérationnel 6b. Permettre l'échange autour de situations et autour du fonctionnement de l'équipe entre membres du DUS. | |
| IR. Participation à des réunions d'équipe. | <p>Objectif atteint</p> <p>Une réunion de l'équipe DUS a lieu de façon hebdomadaire (questions de personnel, organisation pratique, discussions de cas, etc.).</p> |
| Objectif opérationnel 6c. Assurer la supervision de l'équipe. | |
| IR. Participation à des séances de supervision. | <p>Objectif atteint</p> <p>Le troisième cycle de supervisions est arrivé à sa fin en décembre 2012. Il comportait 10 séances d'équipe et 4 séances avec des équipes de la cellule Solidarité (assistantes sociales de jour, travailleurs sociaux de proximité, D'Pause, abri de nuit).</p> |
| Objectif général 7. Assurer le travail administratif du DUS. | |
| Objectif opérationnel 7a. Encodage des rapports d'intervention. | |
| IR. Des rapports sur les interventions du DUS seront rédigés et transmis entre membres du DUS. | Objectif atteint. |
| Objectif opérationnel 7b. Réaliser les statistiques annuelles. | |
| IR. Des statistiques seront réalisées mensuellement et annuellement. Elles sont accompagnées de commentaires qualitatifs et transmises au RSUN. | Objectif atteint. |
| Objectif opérationnel 7c. Réaliser les rapports et évaluations de projets. | |
| IR. Les rencontres d'évaluation à mi-parcours et finale avec le RSUN seront réalisées et les rapports (quantitatif et qualitatif) à l'attention du RSUN, de la RW (PCS) seront rédigés, approuvés par les autorités de tutelle et transmis. | Objectif atteint. |
| Objectif opérationnel 7d. Respecter le mode opératoire lié à la caisse du DUS. | |
| IR. Un mode opératoire existe (remplir le formulaire de "justificatif de dépenses" et le transmettre selon des modalités prévues, tenir à jour le livre comptable de la caisse, vérifier 1X /mois le livre comptable avec la personne de référence à la cellule appui) et sera respecté. | <p>Objectif atteint</p> <p>Pour chaque intervention financière, le mode opératoire est respecté : le DUS complète le livre comptable ainsi qu'un formulaire interne permettant d'assurer le suivi de la demande.</p> |

| Objectif général 8. Veiller à la bonne publicité du DUS. | |
|---|---|
| Objectif opérationnel 8a. Mise à jour des données concernant l'équipe au sein de l'administration communale. | |
| IR. L'adéquation entre les données du DUS dans le répertoire du service de Cohésion sociale, du Conseil Consultatif du Social, au niveau du Thésaurus et du site internet, sera vérifiée et modifiée si besoin. | Objectif partiellement atteint Le répertoire du service et le Thésaurus ont été modifiés mais le site internet est seulement en passe d'être réactualisé. |
| Objectif opérationnel 8b. Mise à jour des données concernant le DUS dans le Télésoc. | |
| IR. Les données DUS reprises dans le Télésoc seront vérifiées et mises à jour si besoin. | Objectif non atteint Cet objectif sera réalisé en 2013. |
| Objectif opérationnel 8c. Parution hebdomadaire d'un encart publicitaire dans un « toutes boîtes ». | |
| IR. La parution de l'information concernant le DUS sera assurée dans le Vlan Namur. | Objectif atteint La parution est bien assurée de façon hebdomadaire. |
| Objectif opérationnel 8d. Distribution de folders et affiches. | |
| IR. Le stock de folders sera réalimenté chez les partenaires. | Objectif atteint Une réimpression est prévue début 2013 en tenant compte de la charte graphique du service de Cohésion Sociale. |

Fonds affectés au projet

| Personnel | Subvention Relais social | Demande |
|---|--|---|
| ⇒ 3 assistants sociaux subventionnés dans le cadre du RSUN (1 en journée et 2 en extra-horaire) ⇒ 1 assistante sociale et 1 infirmier en santé communautaire subventionnés dans le cadre du PCS. | ⇒ Frais de personnel : 94.251,21 € pour 2 postes de nuit TP 43.209,01 € pour 1 poste de jour TP ⇒ Frais de fonctionnement : 10.000,00 € | En 2012, le DUS a répondu à 1.395 personnes différentes , dont 492 personnes ont gardé l'anonymat et réalisé 6.079 interventions : ⇒ 4.240 entretiens téléphoniques ; ⇒ 575 déplacements ; ⇒ 1.264 entretiens au bureau. |

Plus-value apportée par le projet

Le DUS permet d'être un point de contact et d'appui pour les personnes confrontées à l'urgence et ce, à tout moment du jour, que ce soit en heures de bureau mais également en soirée, la nuit et les week-ends. En plus du travail au quotidien, le travailleur du DUS en journée permet de créer et consolider le travail en réseau et en partenariat en étant plus accessible et plus visible. Ce service permet de gérer un nombre important de crises.

Commentaires du Pilote

L'ouverture du nouvel abri de nuit a entraîné des changements, non seulement pour l'équipe des éducateurs, mais également pour l'équipe du DUS qui assure une présence lors de l'accueil des hébergés. Des adaptations sont donc nécessaires au vu de l'augmentation de la fréquentation, du travail pluridisciplinaire avec les éducateurs de l'abri de nuit mais aussi les autres professionnels qui assurent des présences comme les Travailleurs Sociaux de Proximité, le Relais santé ou encore le service D'Pause.

Avec l'arrivée de nouveaux services tels que les équipes Pléiades, le DUS est amené à développer de nouvelles collaborations tout en renforçant les partenariats existants.

En 2012, l'équipe a vécu des changements au niveau du personnel avec notamment des perturbations dans l'organisation des horaires. Cela a nécessité de la part de l'équipe un investissement important d'énergie, de



disponibilité et d'adaptation afin de pouvoir maintenir et assurer ses missions auprès des partenaires et du public-cible.

Perspectives évoquées

- ⇒ Continuer à informer et à faire de la "publicité" sur le DUS vers les partenaires et bénéficiaires potentiels ;
- ⇒ Affiner la récolte de données et utiliser une base permettant de préciser encore davantage les informations encodées ;
- ⇒ Mettre en place une nouvelle organisation de l'équipe DUS qui permettra de mieux répondre aux besoins du service et permettra aux travailleurs d'être davantage présents dans les rencontres et concertations de réseau.

Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social

Via ses supervisions, le DUS a développé notamment une approche méthodologique de gestion des situations d'urgence spécifique. Grâce aux rencontres et discussions, cette méthodologie a pu être exposée à différents partenaires et être mieux comprise. Il nous semble important de continuer à travailler dans ce sens. Plus le service communiquera sur son fonctionnement, plus les partenaires seront à même d'évaluer leurs missions et la manière la plus adéquate de travailler en réseau. La collaboration avec le Relais santé s'est renforcée durant les plans saisonniers et ce type d'actions communes est très positif. Dans ce contexte, les instances du RSUN ont décidé de conditionner le subventionnement du DUS pour l'année 2013 à la mise en place d'un Comité d'accompagnement composé entre autres de membres du Comité de Pilotage. Ce comité a pour but de renforcer encore le travail en réseau et une compréhension approfondie de ce service dont l'importance est capitale dans le réseau de partenaires.



2.4. Travail de Rue

Sur Namur

◆ Salamandre ◆

Pilote : Asbl « Phénix »

Partenaires

- ❖ Le Centre Public d'Action Sociale de Namur ;
- ❖ La Société Saint-Vincent de Paul ;
- ❖ Le service de Cohésion sociale de la Ville de Namur ;
- ❖ Les Maisons d'accueil du namurois ;
- ❖ Le Centre de Service Social de Namur ;
- ❖ Le Resto du cœur ;
- ❖ Les Sauverdias ;
- ❖ Le Centre Hospitalier Régional de Namur ;
- ❖ L'Hôpital Neuropsychiatrique Saint-Martin de Dave ;
- ❖ L'asbl Sésame ;
- ❖ Les Sœurs de la Charité ;
- ❖ Le Relais santé ;
- ❖ Le Centre d'Action Interculturelle ;
- ❖ Namur Entraide Sida ;
- ❖ Li Ptite Buwèye ;
- ❖ La Croix Rouge ;
- ❖ Li Vî Clotchî ;
- ❖ L'hôpital St Luc ;
- ❖ Les centres de cure hors Namur.
- ❖ Les Maisons Médicales namuroises
- ❖ L'asbl « Les Trois Portes »
- ❖ Etc.

Finalité du projet

Le projet « Salamandre » se définit comme « un projet mobile de création de lien, d'accompagnement et d'orientation des personnes précarisées vers les services, avec une approche spécifique pour celles présentant une problématique d'assuétude ».

Des visites sont organisées au sein des établissements à caractère social, en rue et dans les lieux de vie du public-cible par un Educateur et une Travailleuse sociale formés dans l'accompagnement des personnes toxicomanes. Ces visites permettent de favoriser la rencontre avec les personnes fortement précarisées et souffrant de dépendances mais également d'aider et informer les différents professionnels en leurs murs.

Public-cible

Toute personne en situation de précarité, socialement exclue et souffrant d'un problème d'assuétude, sans aide à ce niveau.

Evaluation des objectifs

Objectif général 1. Grâce à un service mobile, créer un lien avec les personnes précarisées rencontrant un problème d'assuétude, sur leurs lieux de vie.

Créer un lien, une accroche, est primordial pour construire une relation d'aide ou de soutien.

Le public-cible de ce projet est doublement fragilisé d'une part, par le contexte précaire dans lequel il se trouve et d'autre part, par le problème d'assuétude auquel il est confronté et qui complique la tâche.

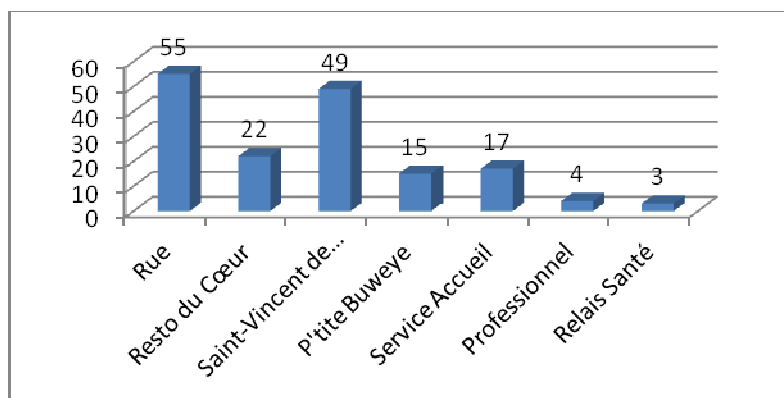
Pour ces personnes dont la situation de vie est souvent très complexe et installée depuis longtemps, « s'en sortir » peut sembler improbable et la peur d'un nouvel échec peut bloquer le processus de réinsertion.

Dans ce contexte, il est important de pouvoir se rendre sur leurs lieux de vie, d'aller à leur rencontre sans attendre que leurs demandes soient réellement motivées.

En 2012, **165 personnes** (contre 133 l'an dernier) ont été rencontrées. Parmi celles-ci, **68** étaient déjà connues de l'équipe et **97** ont été rencontrées pour la première fois au cours de l'année.

Elles peuvent être rencontrées de plusieurs manières :

- Soit cette rencontre est le fruit de leur propre initiative et ces personnes poussent spontanément la porte du Service Accueil afin de rencontrer les travailleurs de Salamandre ou tout simplement de se poser dans un endroit accueillant ;
- Soit cette rencontre est le fruit des présences réalisées par les travailleurs au sein des institutions à caractère social, en rue et sur les lieux de vie ;
- Soit elle résulte d'une orientation de la part d'un intervenant extérieur vers le service Accueil (maison d'accueil, hôpital, institution socio-administrative, partenaires, ...).



Objectif opérationnel 1a. Assurer une présence dans les institutions à caractère social fréquentées par le public-cible.

IR. Sur l'année, au moins 120 permanences dans les institutions seront réalisées.

Objectif partiellement atteint

En 2012, **111 permanences** ont été réalisées.

Ces permanences ont lieu 3X/semaine dans les établissements à caractère social afin de favoriser la rencontre de personnes précarisées connaissant un problème de dépendance mais également d'aider les différents professionnels en leurs murs. Elles s'organisent comme suit :

⇒ Permanence à **Li P'tite Buwèye** (lavoir social) : le mardi de 14h à 16h. En 2012, **26 permanences** ont été réalisées contre 5 en 2011. Sur les 165 personnes rencontrées, 15 l'ont été pour la première fois via ces permanences.

⇒ Permanence à la **Saint-Vincent de Paul Namur-Centre** : le mercredi de 17h à 19h. En 2012, **40 permanences** ont

| | |
|--|---|
| | <p>été réalisées contre 45 en 2011. Sur les 165 personnes rencontrées, 49 l'ont été pour la première fois via ces permanences.</p> <p>⇒ Permanence au Resto du Cœur : le vendredi de 7h à 9h. En 2012, 38 permanences ont été réalisées contre 35 en 2011. Sur les 165 personnes rencontrées, 22 l'ont été pour la première fois via ces permanences.</p> <p>⇒ Présence sur demande pour les autres institutions. En 2012, 7 permanences ont été réalisées à l'asbl « Les Trois Portes ».</p> <p>Assurer 120 permanences sur 52 semaines était un défi particulièrement audacieux. Dans la pratique, plusieurs éléments peuvent venir perturber le « planning théorique » des travailleurs comme les urgences en lien avec les prises en charge, les congés, etc.</p> <p>En outre, ces permanences sont réalisées en parallèle de visites et accompagnements réalisés dans le cadre de démarches sociales (qui représentent également une part importante du travail de l'équipe de Salamandre).</p> <p><u>Perspectives pour 2013</u></p> <p>⇒ Revoir les indicateurs de réussite afin qu'ils ne soient plus un nombre de permanences à atteindre mais qu'ils puissent davantage coller à la réalité de terrain et aux adaptations nécessaires.</p> <p>⇒ Renforcer encore le travail d'accroche au sein des institutions via un engagement supplémentaire si possible.</p> |
|--|---|

Objectif opérationnel 1b. Aller en rue et dans les lieux de vie (différents de ceux couverts dans le cadre des Equipes Mobiles de Rue) du public-cible.

IR. Sur l'année, au moins 40 visites seront réalisées.

Objectif partiellement atteint

En 2012, **5 visites** dont 1 en squat, ont été réalisées par l'équipe Salamandre indépendamment du travail des Equipes Mobiles de Rue (EMR).

Certains usagers ne fréquentent pas les institutions du Namurois. Pour cette raison, l'équipe de Salamandre se rend en rue et dans les lieux de vie du public-cible le vendredi de 13h à 15h. Ces passages en rue ont lieu lorsque les travailleurs ne participent pas aux maraudes dans le cadre des Equipes Mobiles de Rue (voir objectif opérationnel 1d). Sur les 165 personnes rencontrées en 2012, 55 l'ont été pour la première fois en rue (soit via une visite de l'équipe Salamandre seule soit via une maraude EMR).

En 2011, 10 visites en rue avaient été réalisées. Cette diminution du nombre de présences en rue s'explique notamment par l'augmentation du nombre maraudes dans le cadre des Equipes Mobiles de Rue et du nombre d'accompagnements physiques.

Objectif opérationnel 1c. Réaliser des visites dans les hôpitaux.

IR. Sur l'année, au moins 40 visites dans les hôpitaux seront réalisées.

Objectif atteint

En 2012, **42 visites** dans les hôpitaux ont été réalisées. Pour certains usagers suivis par l'équipe de Salamandre, une

| | |
|--|---|
| | <p>hospitalisation dans le cadre d'un sevrage peut être nécessaire. Dans ce contexte, les visites dans les hôpitaux permettent de soutenir et d'encourager les personnes, de maintenir ou de développer davantage le lien de confiance et travailler ainsi l'orientation post-cure. Ces visites ont lieu le mardi de 17h à 19h et ont permis, en 2012, d'aller rencontrer 92 personnes hospitalisées, principalement au Centre Hospitalier Régional de Namur, à Saint Luc ou encore à l'hôpital neuropsychiatrique de Saint Martin.</p> |
|--|---|

Objectif opérationnel 1d. Participer aux Equipes Mobiles de Rue et aux maraudes saisonnières en partenariat avec le RSUN.

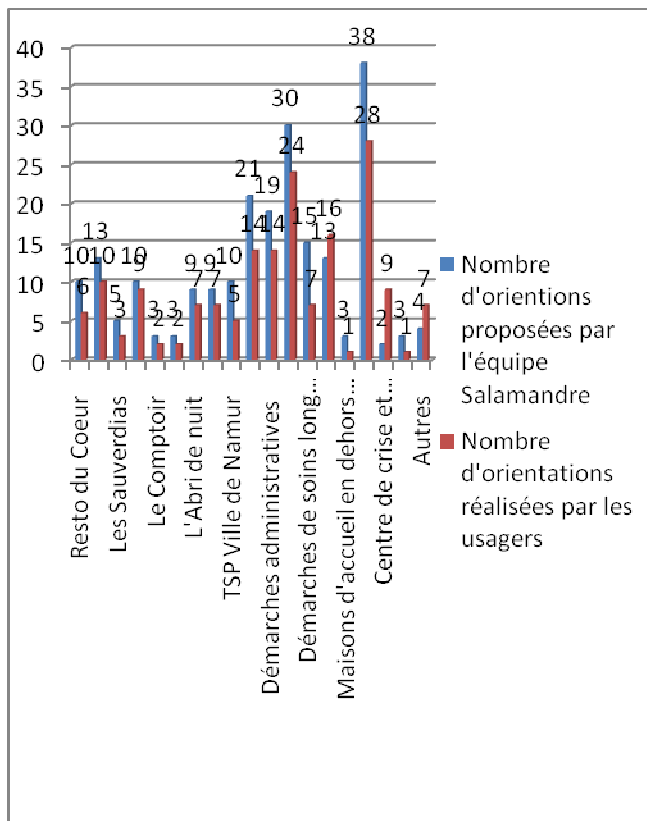
| | |
|--|---|
| <p>IR. Sur l'année, au moins 40 participations aux EMR et/ou maraudes saisonnières seront assurées.</p> | <p>Objectif partiellement atteint</p> <p>En 2012, les travailleurs de Salamandre ont réalisé 32 maraudes dans le cadre des Equipes Mobiles de Rue. L'équipe Salamandre participe au projet « Equipes Mobiles de Rue », coordonné par le RSUN. Dans ce cadre, les travailleurs réalisent des maraudes en binôme avec le Relais santé le vendredi de 13h à 15h. Cette année, Salamandre a participé a davantage de maraudes EMR (32 contre 20 en 2011), ce qui explique la diminution de visites en rue de l'équipe Salamandre seule. Cette collaboration est riche et offre aux travailleurs des moyens supplémentaires d'entrer en relation avec les personnes en grande précarité.</p> |
|--|---|

Objectif général 2. Accompagner et orienter les bénéficiaires.

Objectif opérationnel 2a. Elaborer un projet personnalisé avec l'utilisateur.

| | |
|---|---|
| <p>IR1. Un dossier informatisé (et un papier si nécessaire) est ouvert pour chaque personne suivie.</p> <p>IR2. Un cahier de bord pour la transmission des informations est rédigé.</p> <p>IR3. Un trajet de soins pour chaque personne est mis en place.</p> <p>IR4. Des entretiens individuels d'une heure sont réalisés si nécessaire.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>En 2012, un dossier informatisé a été créé pour chaque personne rencontrée. Il reprend les démarches effectuées par la personne, ses projets, ses attentes, etc. Un dossier papier est réalisé si nécessaire et ces informations sont reprises dans un cahier de bord pour la transmission d'informations au sein de l'équipe.</p> <p>Objectif atteint</p> <p>Pour élaborer un projet personnalisé avec l'utilisateur, il faut la rencontrer afin de discuter de ses attentes et de mettre en avant ses capacités. Pour ce faire, des entretiens informels ont lieu à chaque rencontre avec la personne. Des entretiens plus formels sont également mis en place afin d'élaboration un trajet personnalisé de soins.</p> <p>Objectif atteint</p> <p>En 2012, 82 entretiens ont été comptabilisés, certaines personnes ayant pu faire l'objet de plusieurs entretiens. Ce nombre représente des entretiens réalisés dans le cadre plus formel du bureau et ne reflètent pas les entretiens plus « informels » couramment réalisés en maraude par exemple et dont le contenu est retranscrit dans les dossiers personnels de chaque usager.</p> <p>Salamandre axe son travail sur les personnes présentant des</p> |
|---|---|

| | |
|--|---|
| | <p>problèmes d'assuétude mais le travail d'accompagnement proposé est global et touche à différents aspects. Ainsi, l'acheminement positif du projet global de la personne va impliquer différentes étapes. Il s'agira généralement de travailler l'aspect des soins et du sevrage, première étape importante même si la demande est générale de trouver un logement ou un emploi. Il s'agira également bien souvent de traiter la situation administrative de la personne et ensuite de travailler son réseau social pour enfin pouvoir répondre à la demande initiale de logement.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 2b. Orienter les personnes vers les services adéquats et leur (ré) apprendre à utiliser les ressources existantes.</p> | |
| <p>IR. Au moins une orientation par personne est proposée par un travailleur et respectée.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Afin d'accompagner au mieux les personnes, des orientations vont être conseillées par l'équipe.</p> <p>Sur les 165 personnes rencontrées en 2012, 220* orientations ont été proposées par les travailleurs dans le cadre d'un travail d'accompagnement social global et 172 orientations ont effectives. En d'autres termes, 78% des orientations proposées sont effectuées par les usagers. Signalons qu'il peut y avoir plusieurs orientations pour une même personne.</p> <p>En 2012, ce travail d'orientation a été renforcé par des accompagnements physiques des travailleurs.</p> <p>Le tableau ci-dessous montre les orientations proposées et celles effectivement suivies. Elles peuvent, par exemple, répondre aux besoins primaires des personnes comme le besoin de se nourrir, se laver ou dormir (Resto du Cœur, Saint Vincent de Paul, Li P'tite Buwèye etc.) et ainsi fournir des lieux où se poser. Elles peuvent également concerner le domaine des soins de santé, le sevrage étant souvent une étape importante et nécessaire. Elles peuvent porter sur les démarches administratives, etc. Signalons que le pic observé pour l'item « service accueil Phénix » est en partie dû au fait que les personnes rencontrées en rue ou en permanence extérieure sont orientées vers ce service accueil afin de pouvoir être vues dans une situation qui permet la réalisation d'entretien au calme.</p> <p>* Plusieurs orientations sont possibles pour une même personne.</p> |



Objectif opérationnel 2c. Accompagner les usagers physiquement si cela s'avère nécessaire.

IR. Sur l'année, au moins 15 accompagnements auront lieu.

Objectif atteint

En 2012, **86 accompagnements physiques** ont été réalisés. Ceux-ci s'inscrivent toujours dans le cadre d'un travail social et peuvent concerner le volet administratif, médical ou encore le logement.

Force est de constater qu'il peut être difficile pour la personne d'une part, de se structurer et d'autre part, de franchir la porte des institutions. Au fil de ces accompagnements, les travailleurs ont vraiment pris conscience de leur importance pour la personne qui est alors davantage rassurée, encouragée et soutenue pour aller au bout de sa démarche.

Objectif opérationnel 2d. Assurer le suivi des démarches (dossiers cliniques, partage d'information) au sein de l'équipe et vers les partenaires et institutions.

IR1. Un dossier est ouvert pour chaque personne.
IR2. Un partage d'information entre professionnels a lieu si nécessaire, avec au minimum le consentement oral de l'utilisateur.

Objectif atteint

Pour chaque personne rencontrée, un travailleur sera référent, ce qui permet la continuité et facilite le suivi.
Un passage d'informations entre les travailleurs de Salamandre a lieu quotidiennement via le cahier de bord, une communication constante et la participation aux réunions d'équipe. Le dossier informatisé permet également d'accéder rapidement aux informations de suivi de la personne.
Mais les personnes suivies par Salamandre présentent des problématiques diverses et leur prise en charge nécessite dans certains cas le partage d'informations avec des professionnels

| | |
|--|--|
| | issus d'autres services. Afin d'améliorer la situation et la prise en charge de la personne, les travailleurs veillent à assurer la transmission des informations importantes mais uniquement lorsque cela est strictement nécessaire et avec l'accord des personnes concernées. |
|--|--|

Objectif général 3. Offrir un accueil personnalisé, inconditionnel et sans rendez-vous dans un espace de vie sans consommation (Etape 1 du programme de l'asbl Phénix).

Objectif opérationnel 3a. Mettre à disposition un espace chaleureux dans lequel on peut se poser, dans un cadre plus institutionnel et sans consommation.

IR. Le Service accueil de l'asbl Phénix est assuré du lundi au vendredi de 9h à 17h sans rendez-vous.

Objectif atteint

Le service accueil est ouvert tous les jours de la semaine de 9h à 17h. Lorsque celui-ci est exceptionnellement fermé, le centre de jour reste accessible pour toute urgence.

A tout moment de la journée, les personnes peuvent être accueillies, venir se poser, prendre une tasse de café, faire des démarches administratives, discuter, s'occuper et se changer les idées mais surtout se protéger de la consommation.

Objectif général 4. Développer et optimiser le travail en réseau.

Afin d'assurer la continuité de la prise en charge et de l'accompagnement, le travail en réseau s'inscrit comme une évidence dans le travail de l'équipe de Salamandre. Par leur immersion au sein de différents services et l'accompagnement physique de certains clients, les travailleurs élargissent sans cesse ce réseau. Créer des liens avec d'autres professionnels, d'autres institutions, permet de compléter la prise en charge apportée.

Objectif opérationnel 4a. Veiller à être disponible pour répondre aux questions des partenaires sur la problématique des assuétudes.

IR. Sur l'année, au moins 120 permanences seront ont réalisées dans les institutions permettant également d'être disponible pour répondre aux questions des travailleurs et bénévoles.

Objectif atteint

En 2012, un total de **190 présences** (permanences chez des partenaires, visites en rue et sur les lieux de vie) a été réalisé. Celles-ci permettent aux travailleurs et aux professionnels d'apprendre l'un de l'autre. Grâce à ce travail en réseau et à leur immersion, les travailleurs sont en contact direct avec les professionnels et peuvent les informer et répondre à leurs questions.

Objectif opérationnel 4b. Participer aux concertations et activités du réseau.

IR. L'équipe Salamandre participera à au moins 10 concertations/activités du réseau.

Objectif atteint

En 2012, l'équipe Salamandre a participé à 28 réunions extérieures impliquant des concertations, des réunions dans le cadre des Equipes Mobiles de Rue, des rencontres d'autres services, des formations, etc.

Objectif opérationnel 4c. Améliorer le travail en équipe

IR. Sur l'année, au moins 35 réunions auront lieu (réunions salamandre, réunions cliniques et débriefing en équipe) auront lieu.

Objectif atteint

En 2012, les travailleurs Salamandre ont participé chaque semaine aux réunions cliniques du Centre de Jour et aux débriefings (lorsqu'ils n'étaient pas en démarches extérieures avec un client).

Fonds affectés au projet :

| Personnel | Subvention Relais social | Demande |
|---|---|---|
| ⇒ 1 éducateur APE temps plein – 6 ans d'ancienneté ⇒ 1 assistante sociale APE temps plein – 3 ans d'ancienneté | ⇒ Frais de personnel : 52.286,77 € ⇒ Frais de fonctionnement : 3.050 € | En 2012, 165 personnes ont été rencontrées. Le public est majoritairement masculin (88% d'hommes contre 12% de femmes) consommant principalement de l'alcool (45%) et du cannabis (24%). Une majorité de la population émane du CPAS de Namur (51%), alors que d'autres n'ont aucun revenu (9%). La plupart est sans solution d'hébergement et dorment en rue ou à l'abri de nuit (60%) ou encore en squat (5%). En 2012, le nombre d'accompagnements physiques a fortement augmenté, davantage de permanences et de présences en rue (particulièrement EMR) ont été réalisées et un nombre plus important de personnes a pu être rencontré et suivi. |

Plus-value apportée par le projet

Le projet Salamandre a permis d'atteindre les personnes grandement précarisées consommatrices là où elles se trouvent (rue, accueil de jour, etc.), en créant une accroche, un lien de confiance et en les sensibilisant petit à petit. Le pilote estime que le projet a amené une communication plus personnalisée entre partenaires sur des situations individuelles, une confiance plus grande des usagers envers les institutions sociales et une information globale des services d'aide existants auprès des usagers.

Cette expérience renforce le constat selon lequel la consommation d'alcool est très présente et en augmentation lorsque la situation de précarité perdure, de même que l'arrivée dans la précarité occasionne souvent une consommation d'alcool, même si elle n'était pas présente avant.

Le projet permet dès lors une action préventive ainsi qu'une accroche des personnes les plus précarisées souffrant d'assuétude et un accompagnement concret de ces personnes dans leur parcours d'aide, ce qui leur est très profitable vu la déstructuration psychologique de certaines d'entre elles.

L'avis des partenaires et/ou du public-cible

Un questionnaire a été envoyé à 11 institutions partenaires. Seules quatre d'entre elles y ont donné suite. Celles-ci se disent satisfaites des services proposés par le projet Salamandre et tout particulièrement des démarches faites par les usagers. Il en ressort également que certaines institutions souhaiteraient davantage de présences de l'équipe Salamandre au sein de leur établissement mais également renforcer encore les échanges entre les services, leurs approches étant différentes et complémentaires.

Dans la pratique, les travailleurs sont continuellement amenés à évaluer leur travail au travers du regard des usagers et à utiliser ce retour pour s'adapter.

Commentaires du pilote

L'année 2012 a permis de renforcer le travail mis en place dans le cadre du projet Salamandre en augmentant encore le nombre de permanences en institutions, en intensifiant le travail de rue en réseau via les Equipes Mobiles de Rue, en mettant toujours plus l'accent sur l'élaboration des projets personnalisés et la possibilité d'accompagnements physiques dans les démarches.

En juin 2012, suite au manque de personnel (remplacement, maladie,...) et pour garantir une sécurité des conditions de travail (vu l'augmentation du nombre de clients présents lors des permanences), le Service Accueil s'est momentanément installé au Centre de jour à Jambes, ce qui n'empêche pas de continuer à mettre l'accent sur le travail en réseau.

Pour la suite, l'équipe Salamandre espère toujours pouvoir aller plus loin dans ses projets en réponse aux besoins des bénéficiaires, en élargissant ses plages horaires (permanences de 17h à 20h), en étendant le



parcours des maraudeurs, en maintenant les accompagnements physiques dans le cadre de la prise en charge ou encore en intégrant de façon régulière un travailleur Salamandre à certaines activités du Centre de Jour. L'objectif de ce dernier point est de pouvoir rassurer les clients Salamandre qui intègrent des activités de groupe du Centre de Jour et faciliter ce passage. L'équipe se veut être de plus en plus disponible pour les partenaires et ce, même dans l'urgence. Elle essaye de participer à un maximum de concertations, de réunions extérieures, d'activités du réseau et ce, malgré la charge de travail toujours plus importante. Pour concrétiser ces projets, l'équipe souhaiterait augmenter le nombre d'équivalents temps plein attachés au Service Salamandre.

Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social

Les changements dans le service Accueil de Salamandre a posé question à la Coordination générale. Toutefois, il semble que cela n'affecte pas l'activité du service. Cependant, cet aspect ne doit pas être perdu de vue car il semble que pour les bénéficiaires Salamandre (toujours consommateurs), un lieu d'accueil séparé du lieu d'accueil Phénix (personnes abstinentes) est une plus-value.

L'aspect positif des liens qu'ils ont avec l'hôpital, notamment l'Hôpital Neuropsychiatrique Saint-Martin, est extrêmement important dans les prises en charge des usagers de la rue qui sont nombreux à présenter des problèmes de santé mentale, d'assuétudes. Le binôme se rend dans les hôpitaux : les travailleurs gardent ainsi le lien avec les patients, et facilitent certaines prises en charge par les hôpitaux.

Enfin, soulignons que l'équipe Salamandre est très impliquée dans les Equipes Mobiles de Rue et le travail en réseau. Augmenter encore leurs présences dans les milieux de vie du public-cible ne peut être qu'une bonne chose.



Sur la Basse-Sambre

◆ La Bécane ◆

Pilote : le Groupe d'Animation de la Basse-Sambre (GABS)

Partenaires

- ❖ L'EnTrain (cellule d'insertion à Sambreville)
- ❖ Le PCS de Jemeppe-sur-Sambre
- ❖ Les CPAS de Jemeppe et Sambreville
- ❖ Le SIS du GABS
- ❖ L'APL du GABS
- ❖ La plateforme communale des quartiers de Sambreville
- ❖ Les comités de quartier d'Ham et Spy (Jemeppe)
- ❖ L'AMO Basse-Sambre
- ❖ La maison de l'emploi d'Auvelais
- ❖ Exceptés Jeunes d'Arsimont
- ❖ Zéphir
- ❖ Le Cracs (Centre culturel de Sambreville)
- ❖ Le Planning Familial de Tamines
- ❖ Le CEFA de Tamines
- ❖ ISP du CPAS
- ❖ La Maison des jeunes de Tamines
- ❖ Le CAI
- ❖ Le CAIBS

Finalité du projet

Le projet « La Bécane », service d'éducateurs de rue, vise à créer l'accroche et l'accompagnement des personnes précarisées au départ de la rue. Il a pour finalité de proposer des ressources aux personnes les plus fragilisées afin de les soutenir pour qu'elles sortent de leurs difficultés tout en visant leur autonomie.

Public-cible

Le monde populaire et en particulier le public le plus fragilisé, le plus éloigné de notre société. Les personnes précarisées présentant des difficultés liées au manque de logement décent, de revenus, à la violence institutionnelle ou physique, aux assuétudes, au manque d'emploi, ...

Remarque préalable sur le fonctionnement du projet

Les éducateurs de rue du projet « La Bécane » sont répartis en deux équipes :

- ⇒ Une équipe à Sambreville, composée de 3 éducateurs de rue intégrés à l'EnTrain, cellule pluridisciplinaire gérée par le GABS, le CAI, la commune et le CPAS de Sambreville.
Un éducateur est en poste à la Ruche, lieu d'accueil mis en place par le GABS pour le public en situation de précarité.
- ⇒ Une équipe, à Jemeppe-sur-Sambre, est composée de 3 éducateurs de rue intégrés au PCS, selon l'axe « création de liens ».

Evaluation des objectifs

| | |
|---|---|
| Objectif général 1 : Créer une accroche et informer le public cible. | |
| Objectif opérationnel 1a. Grâce à la technique du zonage, cartographier l'environnement afin de définir les lieux de vie du public cible. | |
| <p>IR. Une évaluation de la pertinence des lieux cibles sera faite au moins une fois par an.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Via leur travail de zonage, les éducateurs de Sambreville et Jemeppe-sur-Sambre ont mis en évidence les lieux les plus stratégiques et les moments les plus propices pour le zonage. La pratique de terrain permet d'ajuster dès que nécessaire la cartographie initiale (lieux de zonage et moments adéquats).</p> <p>⇒ <u>A Sambreville</u> : Le travail des éducateurs de rue s'inscrit dans un travail plus global d'accompagnement et d'orientation réalisé au sein de la cellule l' « EnTrain ». Sambreville comprend 14 quartiers et une cartographie précise a été réalisée il y a deux ans.</p> <p>⇒ <u>A Jemeppe-sur-Sambre</u> : La définition de lieux cibles est moins cadrée. Le travail des éducateurs de rue est plus récent et fait toujours l'objet d'adaptations et d'ajustements. Les zones et les quartiers « stratégiques » pour le travail de rue sont réévalués 2 fois/an. L'évaluation de 2012 montre une cartographie inchangée par rapport à l'an dernier.</p> <p><u>Perspectives pour 2013</u></p> <p>⇒ <i>Maintenir le travail d'ajustement de la cartographie pour prioriser certains lieux d'intervention ;</i></p> <p>⇒ <i>Améliorer la récolte des données et leur traitement statistique afin de mettre en lumière des informations plus représentatives de la réalité quotidienne ;</i></p> <p>⇒ <i>Développer des partenariats permettant d'apporter un soutien dans ce travail (Par exemple, à Sambreville, travail de partenariat avec la plateforme communale des quartiers).</i></p> |
| Objectif opérationnel 1b. Se rendre dans les lieux de vie du public-cible (rue, espaces publics, institutions, etc.) afin de créer une accroche. | |
| <p>IR. Au moins une visite en rue sera réalisée chaque jour ouvrable.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Lors de leurs zonages respectifs, les éducateurs de rue s'arrêtent dans certains endroits stratégiques et récurrents. Toutefois, les lieux dans lesquels ils ont la possibilité de se rendre et l'organisation du travail n'est pas la même.</p> <p>⇒ <u>A Sambreville</u>, les éducateurs de rue font partie d'une équipe plus large. Ils couvrent jusqu'à 5 quartiers différents par semaine, se rendent sur les marchés et réalisent des permanences dans certaines des institutions à caractère social.</p> <p>Le tableau ci-dessus met en évidence le nombre de zonages en rue effectués en 2012, le nombre de présences dans les institutions ainsi que le nombre de personnes rencontrées lors de ceux-ci.</p> |

| Lieux | Nbre de zonages | Nombre de rencontres |
|---------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| En rue | 1.156 | 2.784 |
| | Nbre de présences en institutions | Nombre de rencontres |
| Ruche | 77 | 1.208 |
| St Vincent de Paul (Tamines) | 4 | 8 |
| Relais du Cœur (depuis le 19/09/2012) | 14 | 316 |
| Croix-Rouge | 13 | 26 |
| MJ | 61 | 152 |
| Atelier créatif Sarthe | 26 | 10 |
| St Vincent de Paul (Auvélais) | 33 | 409 |
| Tapori | 8 | 125 |
| TOTAL | 1.642 | 5.047 |

⇒ A Jemeppe-sur-Sambre, il n'existe pas d'institution permettant aux éducateurs de réaliser des permanences. L'essentiel de leur travail d'accroche se fait en rue, dans les quartiers plus défavorisés et dans les lieux publics particulièrement fréquentés par le public-cible. Chaque jour ouvrable, les éducateurs sont en rue et vont à la rencontre du public. Ils se rendent principalement dans les cités d'habitations sociales, les quartiers populaires mais aussi sur la place de Jemeppe, au hall omnisport et participent aux stages sociaux afin de rencontrer les familles défavorisées. Ils assurent également une présence dans les locaux du GABS lors du bar à soupe du jeudi. Ils peuvent ainsi rencontrer les participants du Service d'Insertion Sociale qui préparent la soupe mais aussi les gens du quartier. Enfin, il est à signaler qu'un premier contact avec la Saint Vincent de Paul a été établi en vue de développer une collaboration plus importante. Le tableau ci-dessus met en évidence le nombre de zonages en rue effectués en 2012 ainsi que le nombre de personnes rencontrées lors de ceux-ci.

| Lieux | Nombre de présences | Nombre de rencontres |
|-------------------------|---------------------|----------------------|
| En rue | 445 | 962 |
| Local GABS (permanence) | 45 | 201 |
| TOTAL | 490 | 1.163 |

| | |
|---|---|
| | <p>Perspectives pour 2013 ⇒ Renforcer et développer encore le travail mis en place et les collaborations (exemple du Relais du Cœur récemment ouvert sur Sambreville et de la Saint Vincent de Paul à Jemeppe).</p> |
| <p>Objectif opérationnel 1c. Participer à des évènements organisés dans la commune pour rencontrer le public-cible et se faire connaître</p> | |
| <p>IR. Les éducateurs de rue participeront à au moins 5 évènements sur l'année.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Afin de rencontrer le public-cible, de créer une accroche mais aussi de mieux faire connaître leurs services, les éducateurs de rue se rendent également aux évènements organisés dans la commune.</p> <p>⇒ <u>A Sambreville</u>, ils ont participé à divers évènements et rencontré toute une série de personnes (par exemple, participation à la « Journée de la découverte des services », à l'inauguration du Relais du Cœur ou encore au « projet prévention assuétude »). Parmi les rencontres faites, au moins 87 ont mené vers un relais ou une orientation.</p> <p>⇒ <u>A Jemeppe</u>, les éducateurs de rue ont également participé à plusieurs évènements. Suite aux rencontres réalisées lors de ces évènements, plusieurs dossiers ont été ouverts. De par la configuration du projet sur Jemeppe, les éducateurs participent à l'ensemble des activités organisées sur la commune ainsi qu'aux initiatives émanant des habitants des cités d'habitations sociales. Ils ont, par exemple, organisé une animation de prévention des assuétudes à l'occasion des 20 ans du Bol d'air ASBL, participé au petit déjeuner Oxfam, organisé au marché de Noël une récolte de vivres à destination de la Saint- Vincent de Paul de Spy, etc.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 1d. Informer le public sur le service disponible.</p> | |
| <p>IR. Des prospectus ont été créés et sont distribués.</p> | <p>Objectif partiellement atteint</p> <p>⇒ <u>A Sambreville</u>, les éducateurs de rue ont toujours avec eux des prospectus informatifs de leur propre service et des services partenaires qu'ils peuvent distribuer en zonage. Des affiches du service sont placées chez les partenaires et dans les lieux clés. Les éducateurs possèdent un répertoire de tous les services disponible sur Sambreville et aux alentours afin de donner l'information la plus adéquate possible. La Ruche est aussi un lieu privilégié pour l'information au public.</p> <p>⇒ <u>A Jemeppe-sur-Sambre</u>, les éducateurs ne disposent toujours pas de prospectus sur leur travail (raisons institutionnelles) mais bien de prospectus et affiches d'autres associations-clés.</p> |

Objectif opérationnel 1e. Assumer un rôle éducatif auprès du public cible dans le cadre d'une prévention à la toxicomanie, à la précarité sociale et financière, à la violence morale et physique.

IR. Les éducateurs de rue participeront à au moins une action préventive sur l'année. Ils établiront des relais avec au moins 2 institutions en lien avec ces domaines.

Objectif atteint

Le rôle d'éducation préventive se retrouve à différents niveaux : participation à des actions de prévention, échange et information sur les structures existantes, relais vers des services actifs dans ces domaines.

- ⇒ A Sambreville, afin d'assumer un rôle éducatif auprès du public-cible dans le cadre d'une prévention à la toxicomanie, à l'alcool et à la précarité sociale, les éducateurs ont participé à la plateforme assuétudes mise en place par la commune de Sambreville. Ils ont également participé à une formation dans ce domaine, tel qu'énoncé dans les perspectives 2012.
- ⇒ A Jemeppe, les éducateurs ont, entre autres, organisé une activité de prévention sur les assuétudes au Bol d'air en partenariat avec le PCS, participé à une journée de sensibilisation à l'alcool au volant et au port de la ceinture en partenariat avec la police de Jemeppe et les Responsible Young Drivers et participé à une journée d'étude au CLPS de Bruxelles sur les assuétudes afin de se documenter et de rencontrer d'autres acteurs du domaine.

Perspectives pour 2013

- ⇒ *Maintenir et/ou développer autant que possible les contacts avec les services concernés par la problématique des assuétudes.*
- ⇒ *Maintenir le travail de prévention au quotidien avec le public-cible.*
- ⇒ *Continuer de recueillir des données sur les problématiques rencontrées par le public cible en vue d'éventuels répercussions et futurs projets.*

Objectif général 2. Accueillir, orienter et accompagner le public-cible dans ses démarches de réinsertion.

Objectif opérationnel 2a. Permettre l'accueil du public-cible dans un lieu fixe.

IR. Au moins une permanence sera réalisée par semaine.

Objectif atteint

Les permanences permettent d'offrir aux bénéficiaires un moment d'accueil, d'écoute et d'information dans un cadre plus formel. Les raisons pour lesquelles les bénéficiaires se présentent peuvent être multiples.

- ⇒ A Sambreville, une permanence est réalisée 3 fois par semaine dans les bureaux de l'« EnTrain ». De plus, tous les vendredis après leur zonage, les éducateurs de rue sont présents durant le « bar à soupe » organisé à la Ruche.
Signalons qu'un accueil quotidien est assuré par une éducatrice à La Ruche, un des espaces d'accueil du GABS. Celle-ci gère les activités et services « logement » et peut également poursuivre le travail d'écoute et

d'accueil entamé dans la rue avec des personnes qui ne sont pas preneuses d'un relais vers d'autres services ou institutions. Les éducateurs de rue sont également les bienvenus pour poursuivre un échange qui nécessite plus de confort.

Le tableau ci-dessous met en évidence la fréquence des permanences réalisées en 2012, en parallèle du nombre d'accompagnements réalisés. Le tableau suivant concerne plus particulièrement les données de La Ruche. Celles-ci ont été récoltées avec plus de précision suite au déménagement de la structure en septembre 2012 et ne sont donc pas disponibles pour les mois précédents.

| Lieux | Fréquence | Nombre d'accompagnements |
|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| EnTrain | 3x/sem. | 91 |
| Ruche | 3x/sem. (du 01/01 au 15/06) | 23 |
| | 1x/sem. (du 01/09 au 31/12) | |
| Relais du Cœur | 1x/sem. (depuis le 19/09) | 22 |
| St Vincent de Paul (Tamines) | 1x/trim. | 8 |
| St Vincent de Paul (Auvélais) | 1x/sem. | 8 |
| MJ | 1x/sem. | 3 |
| Croix Rouge | 1x/mois | 2 |
| Tapori | 1x/mois | 16 |

| | Accueil à la Ruche (présences) | Bar à soupe (présences) |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| Septembre | 59 | Pas de bar à soupe |
| Octobre | 91 | 46 |
| Novembre | 90 | 33 |
| Décembre | 85 | 27 |
| Totaux | 325 | 106 |
| <i>Moyenne mensuelle</i> | <i>81,25</i> | <i>35,3</i> |

⇒ A Jemeppe-sur-Sambre, les éducateurs disposent également d'un local pour recevoir les bénéficiaires et y réalisent une permanence au moins une fois par semaine. En outre, ils réalisent une permanence lors du « bar à soupe » du jeudi au 8, rue Haute.

| | | | |
|--|--|---------------------------|------------------------------------|
| | Voici un récapitulatif chiffré des permanences des éducateurs de rue : | | |
| | Lieux | Fréquence | |
| | Accompagnements réalisés | | |
| | Local PCS | 1x/sem. | 23 |
| | 8 rue Haute | 1x/sem | 5 |
| | Saint Vincent de Paul | 1x/mois (depuis décembre) | / (doit encore se mettre en place) |

Perspectives pour 2013
⇒ *Maintenir les lieux de permanence dans la mesure des moyens disponibles et développer de nouvelles permanences dans des lieux fréquentés par le public précarisé.*

Objectif opérationnel 2b. Mettre en place un accompagnement avec les bénéficiaires (entretien, élaboration d'un plan d'accompagnement avec orientations et accompagnements physiques si nécessaire)

| | |
|---|--|
| <p>IR. Au moins un entretien est réalisé et un dossier est ouvert.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Les éducateurs de rue mettent en place un accompagnement avec certains bénéficiaires. Un premier entretien est réalisé et la suite du plan est élaborée en collaboration avec eux. Cet accompagnement peut impliquer des déplacements physiques avec le bénéficiaire, des contacts et orientations vers d'autres institutions. Pour chaque bénéficiaire faisant l'objet d'un accompagnement, un dossier personnel est ouvert. Il est également fréquent que des « habitués » de La Ruche bénéficient d'un accompagnement des éducateurs de rue. Des relais et échanges ont lieu entre les éducateurs de rue et l'éducatrice de La Ruche afin d'être un maximum cohérents et souteneurs pour la personne.</p> <p>⇒ A Sambreville, en 2012, 102 dossiers ont été ouverts à l'Entrain dont 31 ont été ouverts par les éducateurs de rue, 74 accompagnements physiques ont été réalisés, 91 accompagnements vers les services de l'Entrain ont été réalisés et 124 relais ou orientations ont été menés.</p> <p>⇒ A Jemeppe, en 2012, 35 dossiers ont été ouverts, 85 accompagnements ont été réalisés et 40 relais ou orientations ont été menés. Signalons que la majorité du travail des éducateurs consiste à faire du relais. Il est difficile de mettre en place des accompagnements de bénéficiaires. Ceci s'explique entre autre par la configuration géographique de la commune et un manque de lieux de permanences. Cette question est en réflexion actuellement avec la Saint Vincent de Paul, le Relais du cœur et le CPAS de Jemeppe.</p> <p><u>Perspectives pour 2013</u> <i>A Jemeppe-sur-Sambre :</i></p> <p>⇒ <i>Trouver des solutions pour permettre aux éducateurs de prendre en charge les bénéficiaires dans des lieux adéquats.</i></p> <p>⇒ <i>Développer une base de données plus précise.</i></p> |
|---|--|

| Objectif général 3. Développer le travail en réseau et les compétences des travailleurs | |
|---|--|
| Objectif opérationnel 3a. Etablir des contacts avec d'autres services, notamment pour se faire connaître | |
| <p>IR. Les travailleurs participeront à au moins 3 activités pour faire connaître leurs services.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>⇒ <u>A Sambreville</u>, les éducateurs ont participé à la Journée Découverte des Services qui a pour but de permettre aux primo-arrivants de bien reconnaître toutes les institutions présentes sur le territoire de Sambreville. Dans le cadre de cette journée, les Educateurs de Rue ont pris contact avec toutes les institutions présentes à Sambreville afin de mettre à jour leur carnet d'adresses, avec l'aide du C.A.I. de Namur pour la conception graphique. Les Educateurs de Rue ont participé à cette journée et ont pu rentrer en contact avec l'ensemble des institutions présentes.</p> <p>Ils ont également participé à la plateforme Assuétudes mise en place par la commune et d'autres activités via la Plateforme communale des quartiers.</p> <p>⇒ <u>A Jemeppe-sur-Sambre</u>, ils ont participé entre autre à la journée des partenaires du RSUN, la rencontre « Yes We Act » à Charleroi, la fête de la jeunesse où tous les partenaires de la commune étaient présents, etc.</p> <p><u>Perspectives pour 2013</u> ⇒ <i>La participation à des actions collectives sur les communes fait partie intégrante du travail des éducateurs de rue. Elle permet une reconnaissance de leurs actions et favorise leur implication dans les divers projet et, événements mis en place. Ces activités doivent être maintenues.</i></p> |
| Objectif opérationnel 3b. Etablir des contacts avec d'autres services concernant la prise en charge des bénéficiaires | |
| | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>⇒ <u>A Sambreville</u>, les partenaires cités ci-dessous ont été invités à l'EnTrain en vue d'une explication des missions de chacun et d'un échange d'informations.</p> <ul style="list-style-type: none"> - CHRVS – Zéphyr : échange spécifique sur les enjeux communs en termes d'orientation des bénéficiaires ; - APL de la Ruche : rencontre pour l'orientation de certains suivis ayant des problèmes de logements ; - CAI : rencontre du pôle Inter culturalité en charge du BAPA (Bureau d'Accueil des Primo Arrivants) à Sambreville ; - Re Verre : rencontre pour orientation de certains suivis ayant des problèmes d'alcoolémie ; - Relais du cœur : rencontre dans le but d'optimiser les orientations vers les éducateurs lors des permanences du mercredi ; - EMISM : rencontre pour le développement du réseau et concernant le soutien professionnel. <p>⇒ <u>A Jemeppe</u>, les partenaires cités ci-dessous ont été rencontrés en vue d'une explication des missions de</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>chacun et d'un échange d'informations.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Croix-Rouge, active sur le territoire de la basse-Sambre ; - Caravane pour la paix asbl : concernant principalement un soutien aux femmes ; - La Saint Vincent de Paul de Spy ; - L'athénée Baudouin 1er concernant des élèves majeurs : les éducateurs ont rencontré des professeurs et des éducateurs concernant le décrochage scolaire et les difficultés d'ordre familial ; - Le C.P.A.S. : rencontres concernant le dossier de certains suivis, les orientations ; - Le S.A.J. : pour les familles qui ont des difficultés avec leurs enfants ; - AFICO : en lien avec le public qui suit des formations dans une salle à côté du bureau des éducateurs ; - Le Bol d'air : sur le thème des assuétudes ; - Le Re Verre : rencontre pour orientations de certains suivis ayant des problèmes d'alcoolémie ; - Les comités de quartiers : rencontre avec des comités de l'entité principalement autour de la vie au sein des cités d'habitation. <p>De plus, des rencontres régulières impliquant l'ensemble du personnel du GABS permettent de bien comprendre toutes les offres de service de l'asbl, tant sur la parentalité, la formation, l'insertion sociale, le développement de la citoyenneté que le logement.</p> <p>La récolte actuelle de données ne permet malheureusement pas de chiffrer les prises en charges spécifiques via les partenaires.</p> <p><u>Perspectives pour 2013</u></p> <p>⇒ <i>Sur Jemeppe, une plateforme de concertation sociale est en projet, à l'initiative de l'A.M.O. Basse-Sambre. Dans ce contexte, les éducateurs ont mené un travail de recensement de l'associatif jemeppeois, un bottin social sera proposé comme projet pour 2013. Suite à ce travail, les éducateurs programmeront des moments pour aller à la rencontre des asbl et services actifs sur le territoire Jemeppeois.</i></p> <p>⇒ <i>Intégrer les prises en charge communes avec les partenaires dans les statistiques.</i></p> |
| Objectif opérationnel 3c. Echanger sur son travail au sein de son équipe. | |
| <p>IR. Les éducateurs participent à au moins une réunion d'échanges en équipe par semaine.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Les travailleurs disposent de plusieurs possibilités pour échanger sur leur travail et analyser les situations de terrain et difficultés.</p> <p>⇒ <u>A Sambreville</u>, les éducateurs de rue participent à plusieurs réunions (la réunion d'équipe « En Train » tous les lundis, la réunion des éducateurs de rue tous les</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>mercredis, une réunion « suivis des dossiers » avec l'EnTrain une fois par mois, une réunion méthodologie EnTrain une fois par mois et enfin, la plénière du GABS, qui a lieu trois fois l'an). Soulignons que la caractéristique pluridisciplinaire de la cellule l'EnTrain permet un important travail d'échanges et l'intégration de la vision de différents travailleurs dans la construction des dossiers. Les travailleurs de La Ruche participent à une réunion d'équipe tous les lundis et à la plénière du GABS, trois fois l'an.</p> <p>⇒ <u>A Jemeppe-sur-Sambre</u>, les éducateurs de rue participent à une réunion d'équipe une fois par semaine, une réunion de coordination avec un responsable du GABS, tous les quinze jours, une réunion méthodologie avec les animateurs du PCS impliqués dans l'équipe et la plénière du GABS, trois fois l'an.</p> <p><u>Perspectives pour 2013</u> ⇒ Renforcer les réunions de coordination.</p> |
| Objectif opérationnel 3d. Veiller à donner la possibilité aux travailleurs de se former si nécessaire | |
| <p>Les travailleurs pourront participer à au moins une activité de formation.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>⇒ <u>A Jemeppe-sur-Sambre</u>, les travailleurs ont participé à une formation à l'interculturalité organisée par le CAI, une formation sociopolitique organisée par le GABS en collaboration avec le Cefoc et une journée d'étude organisée par le CLPS de Bruxelles.</p> <p>⇒ <u>A Sambreville</u>, l'éducatrice de la Ruche a participé à une formation sociopolitique organisée par le GABS en collaboration avec le Cefoc, à une journée intitulée « Chasse aux logements vides : le pouvoir d'action des communes » sur les logements inoccupés et les procédures à suivre par les communes ainsi qu'une journée d'information sur les types de logements alternatifs. Les éducateurs de rue ont participé à une formation sociopolitique organisée par le GABS en collaboration avec le Cefoc, une formation assuétudes via la Plateforme Assuétude, une formation à la communication interculturelle, une formation sur le droit des étrangers et un colloque sur la discrimination à l'embauche (CAI).</p> <p><u>Perspectives pour 2013</u> ⇒ La formation continue du personnel est un point important et une programmation de formations pour 2013 est déjà en cours.</p> |

Fonds affectés au projet

| Personnel | Subvention Relais social | Demande |
|--|---|--|
| ⇒ 7 éducateurs/travailleurs sociaux A1 APE Temps plein | ⇒ Frais de personnel : 100.100,13 € ⇒ Frais de fonctionnement : 4.203,24 € | Educateurs de rue de <u>Sambreville</u> : ⇒ 1.642 présences sur le terrain des éducateurs dont 1156 zonages en rue et 486 permanences dans des institutions à caractère social ⇒ 5.047 personnes rencontrées dont 2.784 l'ont été lors de zonages. Educateurs de rue de <u>Jemeppe-sur-Sambre</u> : ⇒ 490 présences sur le terrain dont 445 zonages en rue ⇒ 1.163 personnes rencontrées dont 962 l'ont été en rue. |

Plus-value apportée par le projet

Le projet « La Bécane » est un projet de rencontre avec le public le plus fragile. Cette rencontre a lieu dans son milieu de vie, en allant vers la personne. Sur Jemeppe et Sambreville, les éducateurs de rue sont le seul service de première ligne. Leur travail est reconnu par les partenaires et les mandataires politiques.

Les personnes sont aidées selon leurs demandes : leur volonté et les choix de chacun sont respectés.

Ce projet est un maillon important dans le travail qui vise à permettre à tout individu de sortir de l'isolement afin de prendre une place active dans son lieu de vie.

L'avis des partenaires

Les éducateurs de rue de Sambreville travaillant au sein de la cellule « L'EnTrain », cette dernière évalue continuellement le travail réalisé sur le terrain afin de l'intégrer dans ses missions générales.

A Jemeppe-sur-Sambre, le travail des éducateurs de rue étant intégré au sein du PCS de la commune, il est fréquemment évalué dans ce cadre. En 2012, une présentation de leur travail a eu lieu lors d'un comité d'accompagnement du PCS et a un retour positif de l'ensemble des professionnels présents.

Une évaluation par les partenaires sociaux de manière plus générale est envisagée pour 2013.

L'avis du public-cible

Le projet est évalué de manière continue et informelle au travers des contacts avec les usagers. En fonction des retours, des ajustements s'opèrent régulièrement.

A Jemeppe-sur-Sambre, la technique du « sondage toutes boîtes » est utilisée par les éducateurs. Ils envisagent de l'appliquer pour avoir un retour sur la manière dont leur rôle est connu, apprécié, pertinent, etc.

Perspectives

Après 3 années, le GABS est arrivé à pérenniser les emplois subsidiés dans le cadre du RSUN. Dans ce contexte, aucune demande de renouvellement n'a été faite pour l'année 2013 mais la collaboration se maintient et le travail de réseau reste bien d'actualité.

A Sambreville, les trois éducateurs du GABS continuent leurs missions au sein de la cellule l'EnTrain. Deux éducateurs ont obtenus un contrat avec le CPAS et une éducatrice a obtenu un contrat dans le cadre de la PFCQ (Plateforme Communale des Quartiers) intégrant le PCS de Sambreville.

A Jemeppe s/S, une éducatrice a quitté l'équipe début août et n'a pas encore été remplacée. Actuellement, un travail est en cours concernant le futur PCS de Jemeppe avec les nouveaux élus. Il semble que l'expertise du GABS et sa connaissance du terrain fassent d'eux un partenaire de choix. L'avenir semble donc s'annoncer positivement.

Pour la suite, plusieurs améliorations et développements sont envisagés.



Sur Sambreville :

- ⇒ Finaliser le portfolio reprenant les informations sur les institutions à caractère social et services disponibles à Sambreville et renforcer encore le travail en réseau.
- ⇒ Travailler la question de la santé mentale et développer des collaborations avec des institutions spécialisées dans ce domaine.

Sur Jemeppe :

- ⇒ Relancer l'utilisation de la technique du sondage dans les quartiers afin de provoquer une rencontre concrète avec la population et d'entendre les attentes, questions, problèmes du public rencontré mais également toucher le public difficile à rencontrer dans les lieux habituellement fréquentés par les éducateurs.
- ⇒ Renforcer les liens entre les travailleurs des différentes structures tout en préservant les spécificités des différents profils des travailleurs.
- ⇒ Mettre en lien, grâce à une rencontre organisée par le GABS, la population et les responsables politiques du PCS, afin de répondre en partie aux demandes exprimées par la population.
- ⇒ Participer activement à la plateforme communale des quartiers qui devrait voir le jour dans les mois à venir.
- ⇒ Renforcer encore l'offre de service en développant l'axe « logement » et en proposant de mettre en place une « info-logement » dans les locaux des éducateurs de rue (PCS).

De manière générale :

- ⇒ Renforcer les collaborations et les liens existants et/ou en développer d'autres dans l'objectif d'être encore plus présents dans les lieux de vie du public-cible et d'améliorer la prise en charge des bénéficiaires.
- ⇒ Améliorer encore la récolte de données, l'objectif étant de porter le travail de recensement des acteurs de terrain vers le politique. Dans ce contexte, les avancées proposées par le RSUN en termes d'outils de récolte de données sont un plus pour les travailleurs.
- ⇒ Développer les outils d'animation à visée du public-cible afin d'améliorer sa connaissance du réseau associatif et institutionnel, sa mobilité ou pour aborder sa situation personnelle, des problématiques d'intérêt, etc.
- ⇒ Permettre aux travailleurs de se former de manière continue.

Commentaires du pilote

« La question des problèmes de santé mentale, de plus en plus fréquents chez le public accueilli notamment à La Ruche, a mené les travailleurs à créer une réflexion autour de cette question et rencontrer des partenaires potentiels (La Bogue, La Bavette ou le Service de Santé Mentale de la Province de Namur). La problématique de l'addiction à l'alcool ou aux drogues reste une préoccupation pour les travailleurs qui ont suivi des formations dans ce domaine en 2012.

En 2012, de nouvelles collaborations se sont mises en place à Sambreville (Relais du Cœur) et Jemeppe (Saint Vincent de Paul) et permettent aux éducateurs de réaliser des permanences dans des lieux fréquentés par le public cible. A Sambreville, le déménagement de la Ruche a apporté son lot de changements. Il a permis une meilleure visibilité, une accessibilité du public visé et offre un lieu de rencontre aux éducateurs.

Un travail de recensement des acteurs de terrain, en complémentarité avec ceux qui existent, a été réalisé tant sur Jemeppe que sur Sambreville. Sur Jemeppe, les éducateurs ont renforcé leur soutien aux comités de quartier, principalement issus des cités d'habitations sociales. La situation actuelle, liée au changement de majorité politique de Jemeppe, nous laisse croire à des aménagements favorables à plus de professionnalisme. »

Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social

En 2012, un effort a été fait afin de décrire davantage et de manière plus concrète le travail des éducateurs, les lieux de présence, les changements ou évolutions, etc. Le pilote s'est bien investi dans les rencontres d'évaluation ce qui a permis de mettre en avant les difficultés mais également les avancées de ce projet.

Dans la mesure où un arrangement a été trouvé afin de pérenniser le projet sans le subventionnement du RSUN, aucune demande n'a été rendue pour 2013. La Coordination générale veillera toutefois à maintenir des liens étroits avec ce partenaire.

2.5. Logement

◆ « Action Logement » ◆

Le pilote : Centre Public d'Action Sociale de Namur

Les partenaires

- ❖ Les différents pôles de l'Action Sociale du CPAS ;
- ❖ Les 23 services sociaux qui reçoivent la liste des logements ;
- ❖ Le service communal du logement ;
- ❖ Les services participant au Comité d'accompagnement ;
- ❖ Les 4 maisons d'accueil du namurois ;
- ❖ Le service « Info Conseil Logement » (Région Wallonne) et le service « Médiatoit » de la Ville de Namur ;
- ❖ Les Sociétés de Logement de Service Public ;
- ❖ Gestion Logement Namur ;
- ❖ Le Relais santé ;
- ❖ Le Centre de Service Social ;
- ❖ Les restaurants sociaux ;
- ❖ Le DUS ;
- ❖ Le Syndicat des propriétaires ;
- ❖ Les travailleurs sociaux du service de Cohésion Sociale de la Ville de Namur ;
- ❖ Groupe Liaison Logement ;
- ❖ ASBL Forma ;
- ❖ AMO Passage ;
- ❖ Institut Technique de Namur – ITN ;
- ❖ ASBL SYPA.

La finalité du projet

Répondre à la demande d'accompagnement et de suivi des personnes en recherche d'un logement, au moyen de groupes d'animation et de fiches de logements disponibles et salubres, remises à jour régulièrement. Des groupes d'animation au « bien habiter » sont mis en place pour donner au public des outils leur permettant de se maintenir dans le logement loué. Ce projet consiste donc en une approche éducative de la recherche de logement et de la manière de l'occuper « en bon père de famille ».

Public-cible

Toute personne adulte en situation précaire de logement, en recherche de solution et acceptant un travail social de groupe.

Evaluation des objectifs

Objectif général 1. Offrir des informations et des outils pour faciliter l'accès au logement à des personnes précarisées.

Objectif opérationnel 1a. Elaborer une liste des logements à prix abordable mis en location sur la ville de Namur et environs pour la mettre à disposition du public-cible.

IR1. Les annonces sont réactualisées chaque semaine

Objectif atteint

Au minimum **2 actualisations par semaine** sont réalisées, notamment suite aux permanences téléphoniques qui fournissent des informations sur les annonces.

| | |
|---|--|
| <p>IR2. Au moins 70 annonces sont publiées par mois</p> <p>IR3. Les services reçoivent la liste au moins 1x/semaine</p> <p>IR4. Les annonces sont mises à disposition des bénéficiaires lors des séances d'information et des permanences téléphoniques sont accessibles en continu à l'accueil du CPAS</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>En moyenne, 123 annonces sont comptabilisées par mois.</p> <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Tous les jeudis, la liste envoyée à 85 services de Namur entre autres.</p> <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Les listes sont disponibles chaque jour ouvrable.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 1b. Réaliser un observatoire de l'évolution des prix des logements à louer sur Namur.</p> | |
| <p>IR. Des statistiques sur les prix de toutes les annonces répertoriées sont réalisées chaque mois</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Ces statistiques sont mensuellement envoyées à titre informatif au Président du CPAS. A partir de janvier 2013, elles seront également communiquées au service de l'Aide Individuelle du CPAS.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 1c. Réaliser des séances d'information sur les aides pour l'accès au logement. Ces séances visent à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informer sur les sociétés de logement de service public ; - Informer sur l'Agence Immobilière Sociale ; - Informer sur les Allocations au déménagement et au loyer ; - Informer sur la Garantie locative ; - Informer sur les autres aides au logement (maisons d'accueil, Régie foncière, abri de nuit, ...) - Donner des conseils sur la pratique de la recherche (se présenter lors de l'appel téléphonique ou lors d'une première visite de logement, questions à poser au propriétaire,) - Informer sur les aspects les plus importants du bail de résidence principale ; - Informer de manière générale sur les droits et devoirs des locataires ; - informer sur les services de conseil juridique (Service logement de la Ville, service Info Conseil Logement de la Wallonie,...) ; - Orienter les personnes vers les services adéquats selon les problèmes spécifiques ; - Susciter des questions et de la participation afin d'avoir un partage d'expériences. | |
| <p>IR1. Au moins 35 séances par an seront réalisées avec une moyenne annuelle de participation de minimum 5 personnes par séance</p> <p>IR2. Au moins 50% des participants répondent que la méthode de travail en groupe, les contenus de la séance d'information et son horaire sont adaptés à leur demande (réculte de données via questionnaire).</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>En 2012, 37 séances ont eu lieu. En moyenne, 10 personnes participent aux séances du lundi matin pour un total annuel de 400 personnes, ce qui représente une moyenne de 40 personnes par mois.</p> <p>Il est à noter que l'objectif a été rencontré alors qu'aucune séance n'a été organisée pendant les mois de juillet et août.</p> <p>La séance est animée par l'Assistante sociale, secondée d'un collègue administratif. L'équipe de volontaires participe afin d'apporter une aide aux personnes.</p> <p style="text-align: center;">Objectif non atteint</p> <p>Sur les 327 personnes qui se sont adressées au service, seules 73 d'entre elles ont donné leur avis sur les 3 critères proposés. Plus particulièrement, 63 personnes donnent un avis positif sur les 3 critères, 6 un avis négatif sur l'horaire (il s'agit d'étudiants et un horaire en journée leur convient moins bien), 4 un avis négatif sur</p> |

| | |
|--|--|
| | la méthode de groupe. Les raisons sont des difficultés à s'exprimer en groupe et le problème que les personnes ont tendance à arriver au « compte-goutte ». |
| Objectif opérationnel 1d. Mettre à disposition des bénéficiaires un poste de téléphone pour appeler les propriétaires de logements proposés en location. | |
| <p>IR1. Au moins 60 permanences téléphoniques par an seront réalisées avec une moyenne de 50 appels téléphoniques mensuels donnés par les participants à des bailleurs.</p> <p>IR2. Lors de chaque séance d'information, les participants ont accès à un poste de téléphone.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>En 2012, 113 permanences téléphoniques ont pu être assurées. En moyenne, 144 appels aux bailleurs ont été réalisés mensuellement.</p> <p>Au total, 1.472 appels ont été passés lors des différentes permanences téléphoniques.</p> <p>Trois plages horaires sont prévues à cet effet durant la semaine : les lundis matin et après-midi ainsi que les mercredis après-midi. Signalons que la permanence du mercredi après-midi a débuté au mois de mars 2012 et qu'il n'y a eu aucune permanence téléphonique durant le mois de juillet.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permanence du lundi matin : après la séance d'information, les personnes qui souhaitent passer des appels sont prises en charge par les volontaires et travailleurs présents. En 2012, un total de 149 personnes a fréquenté cette permanence pour 456 appels aux bailleurs. - Permanence du lundi après-midi : depuis janvier 2010, cette permanence est mise en place en présence de deux volontaires. En 2012, un total de 126 personnes a fréquenté cette permanence pour 443 appels aux bailleurs. - Permanence du mercredi après-midi : depuis mars 2012, le service a augmenté le nombre de plages horaires pour les permanences téléphoniques, toujours avec la collaboration de son équipe de volontaires en support à l'activité. En 2012, il s'agit de la plage horaire qui a été la plus fréquentée avec un total de 173 personnes pour 573 appels aux bailleurs. <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>L'une des permanences téléphoniques a lieu le lundi matin après la séance d'information.</p> <p>En 2012, 37 permanences téléphoniques ont eu lieu les lundis matin avec un total de 456 appels téléphoniques donnés.</p> <p><u>Perspective pour 2013</u> ⇒ <i>Mener une réflexion autour de l'intérêt d'augmenter encore le nombre de permanences téléphoniques hebdomadaires, à une tranche horaire à laquelle il sera plus aisé de contacter les bailleurs, c.à.d. en soirée.</i></p> |
| Objectif opérationnel 1e. Offrir la possibilité d'un accompagnement par des volontaires lors de la première visite d'un logement. | |
| <p>IR. Disponibilité d'une équipe d'au moins 4 volontaires.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>En 2012, l'équipe des volontaires était composée de 4 personnes. Ces volontaires ont effectué au moins 82 visites de logement en 2012 (26 de plus qu'en 2011). Signalons que l'encodage de ces accompagnements s'est</p> |

| | |
|---|--|
| | perfectionné en milieu d'année grâce à la création d'un fichier plus adéquat. Il est donc probable que certains accompagnements effectués entre janvier et avril 2012 aient pu échapper à cette comptabilisation. Depuis avril, chaque visite est répertoriée et une fiche descriptive du logement visité est réalisée. |
| Objectif opérationnel 1f. Réaliser un entretien individuel si cela s'avère vraiment nécessaire. | |
| IR. L'Assistant(e) Social(e) réserve une plage horaire pour des rendez-vous individuels | <p>Objectif atteint</p> <p>Le nombre de personnes reçues par l'AS est systématiquement comptabilisé depuis la mi-août. En moyenne, 20 rendez-vous par mois sont honorés.</p> <p><i>Tâches réalisées lors de ces entretiens :</i> Essentiellement de l'orientation, aider à compléter ou compléter les documents de demande de logement social, préciser l'information donnée en séance collective et pour les personnes ne pouvant s'y présenter, leur donner cette information. Assurer le rôle de personne intermédiaire dans la relation locataire-proprétaire et ce, afin de favoriser l'accès au logement.</p> |
| Objectif général 2. Réaliser un atelier pour former, informer et orienter sur les éléments à tenir en compte lors de la recherche de logement. | |
| <p>Objectif des ateliers : Faciliter l'accès au logement à partir d'activités destinées à informer et former les participants sur les aides au logement, le marché du logement et sur les compétences relationnelles.</p> <p>En 2012, un total de 34 personnes a participé à 8 ateliers.</p> | |
| Objectif opérationnel 2a. Réaliser des ateliers sur le contrat de bail. | |
| IR. Réalisation d'au moins 1 séance par an avec une moyenne de participation de minimum 5 personnes par séance. | <p>Objectif atteint</p> <p>En 2012, 1 séance a été organisée avec une participation de 10 personnes.</p> |
| Objectif opérationnel 2b. Réaliser des ateliers sur les Droits et devoirs du locataire et du propriétaire. | |
| IR. Réalisation d'au moins 1 séance par an avec une moyenne de participation de minimum 5 personnes par séance. | <p>Objectif partiellement atteint</p> <p>En 2012, 2 séances ont été organisées avec un total de 3 personnes.</p> |
| Objectif opérationnel 2c. Réaliser des ateliers sur la pratique de la recherche de logement | |
| IR. Réalisation d'au moins 2 séances par an avec une moyenne de participation de minimum 5 personnes par séance. | <p>Objectif partiellement atteint</p> <p>En 2012, 4 séances ont été organisées. Trois de ces séances portaient sur le « Bien communiquer lors de la visite du logement et la quatrième sur « Appeler le propriétaire pour un logement à louer ». Au total, 15 personnes ont participé à ces ateliers.</p> |
| Objectif opérationnel 2d. Réaliser des ateliers sur la visite d'un logement. | |
| IR. Réalisation d'au moins 1 séance par an avec une moyenne de participation de minimum 5 personnes par séance. | <p>Objectif atteint</p> <p>En 2012, 1 atelier a été organisé avec la participation de 6 personnes.</p> |

Objectif général 3. Réaliser d'ateliers pour informer, former et promouvoir le maintien des personnes dans leur logement

Objectif des ateliers : Favoriser le maintien et l'épanouissement des personnes fragilisées dans leur logement. En 2012, un total de **49 personnes** a participé à **17 ateliers**.

Commentaires : D'emblée, nous pouvons souligner que le taux de participation pour certains de ces ateliers est relativement bas. Cela peut sans doute en partie s'expliquer par les changements survenus en 2012 dans la composition de l'équipe.

Depuis le mois de juillet, aucun atelier « Bien Habiter » n'a été organisé car la personne engagée a débuté son contrat de travail en octobre et les ateliers du « Bien Habiter » ont donc repris au mois de novembre. La mobilisation des usagers est un point qu'il faut constamment travailler et ces changements ont sans doute perturbé la situation. Un temps d'adaptation et de remise en route de l'information sera certainement nécessaire. Signalons cependant l'utilisation d'un nouvel outil de transmission de l'information aux bénéficiaires : l'utilisation du Gsm pour envoyer des SMS.

Objectif opérationnel 3a. Réaliser des ateliers sur la gestion de l'énergie.

IR. Réalisation d'au moins 3 séances par an avec une moyenne de participation annuelle de minimum 5 personnes par séance.

Objectif partiellement atteint

En 2012, 3 ateliers ont été organisés, mais seulement 2 ont effectivement eu lieu avec un total de 19 participants.

Objectif opérationnel 3b. Réaliser des ateliers sur la santé et le logement.

IR. Réalisation d'au moins 4 séances par an avec une moyenne de participation annuelle de minimum 5 personnes par séance.

Objectif partiellement atteint

En 2012, 5 ateliers ont été organisés, avec un total de 18 participants, soit une moyenne de 3,6 personnes par séance.

Objectif opérationnel 3c. Réaliser des ateliers sur la gestion budgétaire.

IR. Réalisation d'au moins 2 séances par an avec une moyenne de participation annuelle de minimum 5 personnes par séance.

Objectif partiellement atteint

En 2012, 2 séances ont été organisées, une seule a eu lieu, avec une participation de 4 personnes.

Objectif opérationnel 3d. Réaliser des ateliers sur le nettoyage et entretien des locaux d'un logement.

IR. Réalisation d'au moins 3 séances par an avec une moyenne de participation annuelle de minimum 5 personnes par séance.

Objectif partiellement atteint

En 2012, 3 ateliers ont été organisés, pour un total de 6 personnes et donc une moyenne de 2 personnes par séance.

Objectif opérationnel 3e. Réaliser des ateliers sur les relations de voisinage.

IR. Réalisation d'au moins 1 séance par an avec une moyenne de participation de minimum 5 personnes par séance.

Objectif partiellement atteint

En 2012, 1 atelier a été organisé, mais aucun participant ne s'est présenté. Cet atelier ne semble pas rencontrer l'écho escompté auprès du public comme déjà observé en 2011. Il ne semble donc pas pertinent de poursuivre dans cette voie en 2013.

Objectif opérationnel 3f. Réaliser des ateliers sur la relation locataire-propriétaire.

IR. Réalisation d'au moins 2 séances par an avec une moyenne de participation annuelle de minimum 5 personnes par séance.

Objectif partiellement atteint

En 2012, 3 ateliers ont été organisés : 1 en juin avec 0 participant, 1 en novembre avec 1 participant et 1 en décembre avec 1 participant.

Objectif général 4. Réaliser des ateliers sur la recherche et le maintien du logement dans de services externes.

Objectif opérationnel 4a. Réaliser des ateliers dans les Maisons d'Accueil Namuroises.

IR. Réalisation de 6 séances pour chaque maison d'accueil avec une moyenne annuelle de 6 participants par séance.

Objectif partiellement atteint

Le minimum d'ateliers organisés dans chacune des 4 Maison d'Accueil en 2012 a été de 3 ateliers sur l'année. Deux d'entre elles ont bénéficié de 6 ateliers sur l'année.

En d'autres termes, **13 séances** ont été organisées avec un total de **146 participants** (approximativement). Le nombre de participants varie en fonction de la taille de la MA et de son organisation interne.

L'objectif de ces ateliers est de faciliter l'accès au logement à partir des activités destinées à informer et former les participants sur le marché du logement et sur les compétences relationnelles. Chaque début d'année, une rencontre est proposée aux MA afin d'évaluer les animations de l'année écoulée et de programmer celles qui auront lieu l'année suivante.

→ Ces réunions ont eu lieu en janvier 2013. Il en ressort que les travailleurs des Maisons d'Accueil sont satisfaits de la collaboration avec le service « Action Logement » et souhaitent la reprogrammer pour l'année en cours.

Objectif opérationnel 4b. Réaliser des ateliers dans les restaurants sociaux.

IR. Un atelier aura eu lieu au moins 1x par mois dans au moins un restaurant social.

Objectif atteint

Action logement se rend au Resto du Cœur à Namur, 1 fois par mois à 7h30, au moment où les personnes qui ont passé la nuit à l'abri de nuit viennent prendre le petit déjeuner.

En 2012, Action Logement s'est rendu **9 fois** au restaurant social en question. Il n'y a pas eu de séance en avril, juillet et août.

En moyenne, par présence au restaurant, 3 personnes viennent rencontrer l'assistante sociale d'Action Logement. Suite à ces rencontres, certaines d'entre elles viennent dans les locaux du service dans le cadre de leur recherche de logement. D'autres sont réorientées vers d'autres services au vu des problématiques expliquées à l'assistante sociale.

Le nombre de personnes rencontrées peut paraître peu élevé mais cette présence permet de toucher des personnes en situation de très grande précarité. Il s'agit donc d'une action importante à maintenir.

Perspectives pour 2013

⇒ Organiser le même type de permanences à la Saint Vincent de Paul (prochainement « Une Main Tendue ») et aux Sauvèrdias, deux autres restaurants sociaux.

Objectif général 5. Veiller au perfectionnement de l'équipe et au travail en réseau interne et externe

Objectif opérationnel 5a. Encadrer l'équipe de volontaires et veiller à ce qu'ils soient informés de leur rôle et de leurs tâches.

IR1. Réalisation mensuelle d'un planning.

Objectif partiellement atteint

Un planning en tant que tel n'est pas formellement établi. Les

| | |
|--|--|
| <p>IR2. Réunions avec temps de parole 1x/semaine</p> | <p>volontaires actifs au sein d'Action Logement font part à l'AS ou à ses collègues de leurs disponibilités sur la semaine ou le mois en cours, ce qui permet d'assurer la présence d'au moins un volontaire à chaque séance d'information du lundi matin, ainsi qu'aux 3 plages de permanences téléphoniques de la semaine.</p> <p>Objectif atteint</p> <p>De façon informelle, ces réunions ont lieu chaque semaine. Les volontaires font un retour sur les visites de logements qu'ils ont effectuées avec les bénéficiaires, sur les appels passés pendant la permanence ou encore leurs impressions sur le déroulement de ces permanences. Ces moments permettent également de consolider la cohésion du groupe et d'échanger une quantité non négligeable d'informations sur les logements, les bénéficiaires, les améliorations à prévoir.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 5b. Créer des espaces de coordination et d'évaluation du fonctionnement de l'équipe.</p> | |
| <p>IR. Au moins 15 réunions d'équipe avec rédaction de PV reprenant l'évaluation et les décisions par rapport au fonctionnement seront réalisées.</p> | <p>Objectif partiellement atteint</p> <p>Le nombre de 15 réunions n'est pas atteint. Cependant, des réunions hebdomadaires ont lieu depuis octobre : les PV sont rédigés et une vérification du suivi du PV est assurée à la réunion suivante.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 5c. Participer à des groupes de réflexion et de concertation (sur la problématique du logement).</p> | |
| <p>IR1. Participation aux réunions « Groupe de Liaison Logement ».</p> <p>IR2. Participation au « Conseil Consultatif du Social ».</p> <p>IR3. Comité de Pilotage action Logement.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Chaque mois environ, une réunion du Groupe de Liaison Logement est organisée, réunion à laquelle un membre de l'équipe participe.</p> <p>Objectif atteint</p> <p>Un membre de l'équipe se rend aux réunions dans le sous-groupe « logement » : « réflexion sur les logements collectifs ».</p> <p>Objectif atteint</p> <p>Etant donné le bon fonctionnement du service, la nécessité de ces réunions ne s'est pas fait ressentir en 2012.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 5d. Permettre à l'équipe de participer à des formations ou colloques.</p> | |
| <p>IR. Participation à au moins 3 activités sur l'année</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Les professionnels d'Action Logement ont participé à divers colloques et séminaires sur le thème du logement.</p> <ul style="list-style-type: none"> - « Forum Social » organisé par le Conseil Consultatif du Social - le 26 avril 2012 ; - « Matinée des Partenaires », organisé par le RSUN - le 27 avril 2012 ; - « Carrefour du Logement », organisé par l'Union des Villes et des Communes - le 4 mai 2012 ; - « Matinée Logement » organisé par l'HENALUX - le 11 mai 2012 ; - « Le Bilan Social », organisé par le Conseil consultatif du Social - le 1^{er} juin 2012 ; |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - « Conférence sur le Logement », organisé par le RSU de Charleroi - le 4 septembre 2012 ; - « Le 2^{ème} Salon Namurois du Volontariat », organisé par le CPAS de Namur et la Ville de Namur - le 21 et 22 septembre à Namur ; - Colloque « La Chasse aux Logements vides - Le pouvoir des communes », organisé par « Equipes Populaires » - le 4 octobre 2012 à Namur. |
|--|--|

Objectif opérationnel 5e. Développer des partenariats.

| | |
|--|--|
| <p>IR. Prise de contacts en vue d'un partenariat avec au moins une institution.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint.</p> <p>⇒ Fin 2012, Action Logement a étendu ses séances au public en formation dans les E.F.T. de Namur (EFT « l'Outil », EFT « Jeunes Au Travail », OISP « Le Nouveau Saint-Servais » et le SIS du même service) et ce, suite au constat que certains bénéficiaires du service étaient en formation et ne pouvaient donc pas participer comme ils le voulaient aux activités d'Action Logement.</p> <p>Pour des raisons pratiques, les séances s'organisent dans les locaux de ces différents organismes. De septembre à décembre 2012, 5 séances en externe ont été organisées. Elles touchaient des questions relatives à la recherche de logement mais également au « Bien Habiter » (thèmes « nettoyage et entretiens des locaux d'un logement »). Ces Ateliers ont rencontré un vif succès avec une quinzaine de participants par groupe.</p> <p>En concertation avec ces services, des ateliers ont déjà été planifiés pour 2013. Un contact sera pris avec la dernière EFT de Namur « FOCADES », afin de leur proposer les activités d'Action Logement.</p> <p>⇒ A la demande de « La Joie du Foyer », une des sociétés de Logement Social de Namur, des séances d'information sur le « Bien Habiter » ont été réalisées dans ces services. Jusqu'à présent, 2 séances ont été organisées avec respectivement 5 et 11 participants. D'autres ateliers ont été planifiés pour 2013, à compter d'une séance tous les mois.</p> |
|--|--|

Objectif général 6. Informer sur le service.

Objectif opérationnel 6a. Informer les partenaires et services externes.

| | |
|--|--|
| <p>IR. Envoi mensuel d'une newsletter. Des brochures et affiches du service sont disponibles chez les partenaires</p> | <p>Objectif atteint- Chaque fin de mois, une newsletter du mois à venir est envoyée à 85 services différents. Celle-ci est également mise en ligne sur le site du CPAS de Namur et du RSUN. Des brochures et affiches du service sont disponibles chez les partenaires.</p> <p><u>Perspective pour 2013</u> ⇒ Rencontrer les assistants sociaux des autres services du CPAS de Namur, afin de leur faire mieux connaître l'équipe du service, son fonctionnement et les diverses activités menées.</p> |
|--|--|

| Objectif opérationnel 6b. Informer les bénéficiaires. | |
|--|--|
| <p>IR. Des brochures et affiches du service sont disponibles chez les partenaires. Existence d'une newsletter sur le site internet du CPAS et du RSUN</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Chaque fin de mois, une newsletter du mois à venir est envoyée à 85 services différents. Celle-ci est également mise en ligne sur le site du CPAS de Namur et du RSUN.</p> <p>Des brochures et affiches du service ont été distribuées aux différents services sociaux de Namur afin qu'ils les mettent à disposition de leurs bénéficiaires.</p> <p>Depuis peu, afin de mobiliser le public susceptible d'être intéressé par les activités d'Action Logement, un système d'envoi de SMS pour les ateliers est mis en place.</p> <p>Fin 2012, en plus de ces outils, des brochures format A6 reprenant les informations importantes sur le service Action Logement ainsi qu'une brochure du même format, reprenant les dates et thèmes des Ateliers du « Bien Habiter » ont été imprimées et distribuées.</p> <p>Chaque mois, un certain nombre de ces brochures parviennent aux partenaires externes ce qui permet également d'informer les bénéficiaires de ces services des actions mensuelles d'Action Logement.</p> |
| Objectif général 7. Veiller à évaluer le projet et les actions menées et adapter si nécessaire. | |
| Objectif opérationnel 7a. Réaliser une évaluation continue des activités liées au projet. | |
| <p>IR. Un fichier d'encodage existe.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Les données répertoriées sont encodées régulièrement dans un fichier spécifique, de façon à pouvoir accéder à chaque instant aux informations souhaitées concernant le fonctionnement du service : nombre d'appels, de personnes venues à chaque permanence téléphonique, nombre d'appels passés, etc.</p> |
| Objectif opérationnel 7b. Formaliser les résultats des actions menées. | |
| <p>IR. Réalisation d'un rapport d'évaluation intermédiaire (1er semestre) et d'un rapport d'activités pour l'année.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Comme chaque année, le service a réalisé un rapport intermédiaire en juin et un rapport d'activités en janvier. Ces rapports ont été transmis au RSUN.</p> |
| Objectif opérationnel 7c. Proposer des adaptations pour améliorer le fonctionnement du projet. | |
| <p>IR. Réalisation d'une réunion de réactualisation du projet.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Comme chaque année, l'équipe s'est réunie pour un moment d'évaluation qui coïncide avec la rédaction du rapport d'activités intermédiaire et celui de fin d'année.</p> <p><u>Perspective pour 2013</u> ⇒ A l'initiative des volontaires du service, mener une réflexion sur une nouvelle dynamique à apporter au « Bien Habiter ».</p> |
| Objectif opérationnel 7d. Réaliser une évaluation externe. | |
| <p>IR1. Un Comité de Pilotage est mis en place.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Le Comité de Pilotage du projet existe et peut être convoqué si nécessaire. Le besoin ne s'est pas fait sentir en 2012.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>IR2. Une évaluation est réalisée auprès des bénéficiaires et partenaires.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Comme en 2011, une évaluation externe (questionnaire envoyé par mail) a été réalisée auprès des assistants sociaux de différents services du CPAS de Namur. Dix personnes ont répondu. Les retours concernant les services de « Action Logement » sont positifs.</p> <p>Dans le cadre des séances d'information du lundi matin, les nouvelles personnes reçoivent une fiche dans laquelle leur sont demandées des données personnelles, mais également un avis concernant l'animation (horaire, méthode, etc.). Ce retour n'est pas obligatoire et en conséquence, la récolte d'information n'est pas systématique pour toute nouvelle personne. De plus, l'écrit peut être une barrière pour certains. Cependant, les retours des personnes concernant l'information apportée ou encore le mode de travail collectif sont très positif.</p> <p><u>Perspectives pour 2013</u> ⇒ A partir de janvier 2013, un formulaire d'évaluation sera remis aux bénéficiaires des séances d'information et des ateliers « Bien Habiter » afin de connaître leur avis sur les services proposés et de pouvoir encore améliorer le travail de l'équipe.</p> |
|---|---|

| | |
|---|--|
| Objectif général 8. Réaliser des outils pédagogiques sur l'accès et le maintien du logement | |
| Objectif opérationnel 8a. Réalisation d'un VADEMECUM sur les aides au logement | |
| <p>IR. Un VADEMECUM est disponible pour les assistantes sociales du CPAS de Namur</p> | <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>Les assistantes sociales peuvent consulter les différents documents qui constituent le VADEMECUM sur la boîte interservices.</p> <p>Mais... cet outil doit être amélioré pour l'année prochaine.</p> |
| Objectif opérationnel 8b. Réalisation des fiches pédagogiques (power point, autres) pour l'animation des différents ateliers | |
| <p>IR. Des fiches sont créées et/ou mises à jour pour les différents ateliers.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Ateliers et animations réalisées dans le cadre de la « recherche de logement » ou du « Bien Habiter » sont régulièrement réadaptés, en fonction des changements législatifs ou sur base des questions les plus fréquemment posées par le public. L'équipe est continuellement en recherche de nouveaux outils, jeux, pictogrammes, etc.</p> <p><u>Perspectives pour 2013</u> ⇒ Pour 2013, les travailleurs souhaiteraient construire un jeu, transportable chez les partenaires, modulable en fonction des thèmes à aborder dans les différents ateliers menés par Action Logement, qu'il s'agisse de « la Recherche de logement » ou du « Bien Habiter ». Pour ce faire, il sera question de s'inspirer du GYMKHANA, jeu existant déjà et abordant la question de la recherche de logement.</p> |

Fonds affectés au projet

| Personnel | Subvention du Relais social | Demande |
|---|--|---|
| ⇒ 1 assistante sociale TP à charge du RSUN. <i>Remarque</i> : en cours d'année, un changement a été opéré pour couvrir le subventionnement d'une assistante sociale mi-temps et d'un éducateur spécialisé mi-temps. ⇒ 1 agent administratif APE ⇒ 1 agent administratif Art.60 à charge du CPAS ⇒ Une équipe de 4 volontaires | ⇒ Frais de personnel : 46.138.30 € ⇒ Pas de frais de fonctionnement : pris en charge par le CPAS | En 2012, un total de 327 personnes différentes se sont adressées à « Action Logement » pour la recherche de logements. ⇒ 400 participants aux 37 séances d'information de groupe sur le logement lundi matin (Moyenne de 40 personnes/mois). ⇒ 82 accompagnements lors de visites de logement par les volontaires (contre 56 accompagnements en 2011). ⇒ 1.072 appels à des bailleurs. ⇒ 34 participants aux « Ateliers Recherche Logement », 49 aux « Ateliers Bien Habiter » et 146 aux ateliers réalisés dans les maisons d'accueil. ⇒ De nouveaux partenariats (EFT et Foyer Social Namurois) |

Plus-value apportée par le projet

« Une des plus-values qu'apporte le service Action Logement est la prévention au niveau de la bonne gestion du logement, via les informations qui sont transmises dans les différents ateliers à un grand nombre de personnes. Les échanges et partages d'expériences dans les différentes séances collectives sont très appréciés par les personnes qui viennent à nos séances. Nous considérons que la création des liens sociaux est une plus-value du service. La mixité sociale des groupes, les échanges interculturels et la méthode d'apprentissage par les pairs sont un outil mobilisateur du public notamment en ce qui concerne les habitudes dans l'entretien du logement, des trucs et astuces, partages de vécu, ... pour prendre quelques exemples. Pour réaliser ses animations, Action Logement crée des outils pédagogiques adaptés à son public. Les annonces de logement affichées dans les services sociaux contribuent à alléger le travail d'accompagnement et de recherche de logement pour les personnes fragilisées. La participation au « Groupe de Liaison Logement », qui veille entre autre à l'éradication de logements insalubres et des marchands de sommeil sur notre territoire. De manière plus globale, nous pouvons dire qu'une des plus-values du service est la réflexion continue et la présentation de nouveaux projets pour le droit au logement, tels que le Projet « Bail Accompagné. »

L'avis des partenaires et/ou du public-cible

Le service a réalisé une évaluation externe auprès des assistants sociaux de différents services du CPAS de Namur. Cette évaluation s'est faite par e-mail. Dix personnes ont répondu au questionnaire envoyé. Des questionnaires reçus en retour, il ressort que:

- La majorité trouve les moyens de communication adéquats (newsletter, brochure, affiche, e-mail « flash informatif »).
- 8 sur 10 orientent les personnes vers les activités d'Action Logement mais très peu reçoivent un retour de la part des bénéficiaires.

Quelques commentaires issus de ces questionnaires :

- « Proposer aux professionnels des rencontres ponctuelles... pour faire passer le message aux usagers ».
- « Que pensent les volontaires de leurs actions ? »
- « Je trouverais intéressant de participer à chaque atelier afin de mieux cibler les personnes à vous envoyer »
- « Pourquoi ne pas venir faire une séance d'information dans notre service ? »

- « J'aimerais pouvoir assister une fois à une séance afin de pouvoir retourner l'expérience aux bénéficiaires... »
« Il est grand temps que le service demande à notre service de l'Aide Individuelle une ligne de conduite commune en matière de montant de loyer pour les garanties locatives(...) »
« Les services proposés sont pour moi très importants. »

Commentaires du pilote

Comme l'an dernier, l'équipe a évalué son propre fonctionnement via une analyse SWOT. Il en ressort que :

- ⇒ **Les forces du projet Action Logement** : la capacité créative de son équipe, l'apport qualitatif des 4 volontaires qui participent au projet, une planification originale des activités, la diversité culturelle et formative de chaque membre de l'équipe. Tout cela donne une richesse dans la planification et le déroulement des activités, malgré le fait qu'il y ait 2 mi-temps AS. Points également positifs : bonne coordination, communication et cohésion ; réunions d'équipes utiles.
- ⇒ **Les faiblesses du projet Action Logement** : les horaires des deux travailleurs ne coïncident pas assez souvent pour organiser et échanger leurs questions et réflexions concernant les activités et les usagers. Il faut donner plus de temps aux échanges verbaux pour la coordination et la supervision du travail. Le service doit recadrer en continu la méthodologie du travail collectif. Par ailleurs, en ce qui concerne le public, les personnes attendent et demandent des entretiens individuels. Les membres de l'équipe ressentent une instabilité due aux types de contrats et au financement du projet (art. 60, subsides,...)
- ⇒ **Les opportunités** : Le service Action Logement propose de nouvelles initiatives pour la mobilisation du public (qui sont efficaces comme les SMS par exemple) pour inviter les usagers aux ateliers. La newsletter envoyée à 40 services sociaux contribue à l'élargissement de l'information. Notons aussi que la méthode de travail collectif qui propose des moments d'échanges conviviaux est très bien appréciée. Action Logement travaille avec beaucoup de partenaires et la relation est très positive. L'équipe apprécie la participation d'Action Logement au Groupe Liaison Logement et est convaincue qu'Action Logement, pour être en contact avec le terrain, peut amener des choses intéressantes à ce groupe.
- ⇒ **Les menaces extérieures** : les propriétaires qui n'apprécient de recevoir des coups de fil de personnes « précarisées » et donc ne veulent pas figurer dans nos listes. Nous noterons aussi la crainte de ne pas avoir de financement à long terme. En ce qui concerne notre public, nous signalerons les orientations incorrectes de personnes vers nos services qui ont des attentes qui ne correspondent pas à notre offre et donc qui risquent d'être déçues.

Commentaires de la Coordination générale est des instances du Relais social

L'augmentation du nombre de personnes présentes aux séances d'information et aux permanences téléphoniques montre cette année encore l'intérêt du public-cible pour ce projet et sa pertinence. Soulignons, toutefois, que les données et les rencontres avec le pilote ont mis en évidence la difficulté de mobiliser les usagers pour les ateliers visant la « recherche de logement » et le « Bien Habiter » et ce, bien qu'ils marquent un vif intérêt pour ceux-ci lorsqu'on les leur propose en séance d'information. Plusieurs raisons peuvent être évoquées :

- ⇒ L'oubli : pour remédier à cela, le service a mis en place fin 2012 un système de sms pour rappeler aux usagers la date et l'heure de la séance.
- ⇒ L'impression que le thème n'est pas pertinent pour eux. Ainsi, le pilote explique que le thème des relations de voisinage est particulièrement important. Pourtant, les bénéficiaires ne semblent pas avoir cette même préoccupation. La question se pose de savoir comment fonctionner pour aborder ces questions pourtant pertinentes, et mobiliser un maximum de personnes.
- ⇒ Les changements dans l'organisation du service et l'engagement de nouveaux travailleurs qui nécessitent un temps d'adaptation au niveau du service et des bénéficiaires.

Concernant l'évaluation externe, il serait intéressant d'interroger d'autres services du réseau et notamment ceux chez qui Action logement organise des ateliers ou permanences.

Par ailleurs, ce projet très dynamique développe de nouvelles actions, comme par exemple le projet de « Bail Accompagné ». Cependant, celui-ci reste encore mal connu du réseau, alors qu'il peut être considéré comme une garantie pour les propriétaires louant leur bien à une personne bénéficiant d'un soutien du CPAS. Il serait certainement utile que le pilote relance son Comité d'accompagnement du projet.

Enfin, soulignons le travail de récolte de données considérable et de plus en plus précis.

◆ Coordination d'Aide aux Déménagements Sociaux - CADS ◆

Le pilote : Ville de Namur - Service de Cohésion Sociale - Cellule Solidarité

Les partenaires

- ❖ Les Compagnons dépanneurs ;
- ❖ L'Equipe Soutien Technique de la Ville de Namur ;
- ❖ La Saint-Vincent de Paul ;
- ❖ Le Centre de Service Social de Namur ;
- ❖ Le CPAS de Namur;
- ❖ La Cellule Solidarité du service de Cohésion sociale de la Ville.

Finalité du projet

Créer un pôle d'aide aux déménagements sociaux en coordonnant les initiatives mises en place par différents opérateurs déménageurs, l'Equipe de Soutien Technique de la Ville de Namur, la Saint-Vincent de Paul et les Compagnons dépanneurs. Cette coordination se fait au départ de l'Equipe de Soutien Technique du service de Cohésion sociale en vue de fournir une assistance aux familles précarisées en situation de déménagement.

Ces trois opérateurs ont mis en évidence les services manquants pour intervenir de manière encore plus personnalisée lors des déménagements. Il s'agit de services élémentaires permettant aux familles ciblées par le projet, non seulement de vivre dans la dignité, mais aussi d'adopter rapidement un comportement garantissant le respect du logement investi.

Public-cible

Les personnes en situation de grande précarité sociale devant faire face à un déménagement.

Evaluation des objectifs

Objectif général 1. Offrir un service d'aide au déménagement social

Objectif opérationnel 1a. Assurer la présence d'un technicien pour permettre le fonctionnement de la CADS.

IR. Présence d'un technicien et planning des prestations.

Objectif Atteint

Un technicien est engagé à 2/5 temps pour assurer tant les tâches administratives que techniques relatives à la CADS. Ce temps de travail est réparti du lundi au vendredi de 8h à 10h15.

Signalons qu'il poursuit ensuite sa journée de travail à la Ville de Namur jusque 15h15.

Grâce à un gsm de travail, il est joignable à tout moment de la journée dans le cadre du projet CADS et ce, même lorsqu'il est en déplacement pour un déménagement.

Son 2/5ème temps se répartit comme suit :

⇒ 65% est alloué aux tâches administratives ;

⇒ 35% est alloué aux tâches techniques.

MAIS... ce temps de travail est insuffisant pour prendre en charge le nombre croissant de demandes (voir objectif 2c) et toutes les tâches qui en découlent.

Perspectives pour 2013

⇒ Permettre d'augmenter le temps de travail du technicien.

| | |
|--|---|
| <p>IR1. Existence et adaptation de documents de travail.</p> <p>IR2. Existence et utilisation d'un planning des déménagements.</p> <p>IR3. Existence d'outils de communication et de contacts (PC, GSM, ligne fixe, bureau, etc.)</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Des documents ont été créés en 2011 et sont modifiés lorsque cela est nécessaire pour mieux correspondre à l'expérience de terrain. Ces documents sont remplis pour chaque dossier, ce qui facilite le travail technique et la récolte de statistiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Document de demande d'intervention ; ⇒ Document de demande de partenariat ; ⇒ Document de réponse devis partenaire ; ⇒ Formulaire d'évaluation de clôture. <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Un planning commun entre la CADS et l'Equipe de Soutien Technique (EST) est disponible. Au début du projet, un planning commun aux différents opérateurs et au technicien coordinateur de la CADS avait été mis au point via une adresse gmail mais celui-ci n'était pas mis à jour par tous les partenaires en temps voulu, ce qui posait des difficultés d'organisation. Cet outil a été abandonné.</p> <p>MAIS ... il reste une solution idéale - si les partenaires le tenaient à jour - pour permettre un gain de temps et améliorer l'organisation.</p> <p style="text-align: center;">Objectif atteint.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 1c. Communiquer auprès des partenaires sur l'offre de service</p> | |
| <p>IR1. Des rencontres/contacts avec les partenaires déménageurs auront lieu.</p> <p>IR2. Des rencontres/contacts auront lieu avec les partenaires sociaux impliqués dans la demande.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>En 2012, la CADS a rencontré les trois partenaires impliqués dans les déménagements : l'Equipe de Soutien Technique de la Ville de Namur (contacts quotidiens), la Saint-Vincent de Paul (rencontre en février 2012) et les Compagnons dépanneurs (rencontre en février 2012). Ces rencontres avaient pour but de reclarifier le rôle de chacun dans le projet.</p> <p>MAIS... deux des partenaires déménageurs (Saint-Vincent de Paul et Compagnons dépanneurs) sont en complète restructuration, ce qui entraine des modifications dans le fonctionnement du projet (voir objectif opérationnel 2c).</p> <p><u>Perspectives pour 2013</u></p> <p>⇒ Une rencontre avec ces 2 partenaires est indispensable début 2013 pour assurer la bonne organisation dans les mois à venir.</p> <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Trois services gèrent les demandes d'intervention qui vont être transférées à la CADS : les assistantes sociales de la Ville de Namur, le CPAS et le Centre de Service Social de Namur (CSSN).</p> <p>Les contacts avec la Ville et le CPAS sont réguliers par mail ou téléphone. Il est à signaler que pour l'année 2012, toutes les demandes adressées à la CADS proviennent de ces 2 partenaires.</p> |

| | |
|--|--|
| | Concernant le CSSN, une rencontre a eu lieu en novembre 2012 avec les assistantes sociales du service afin de reclarifier la procédure de demande et de remettre tous les documents nécessaires à l'ouverture d'un dossier. En 2013, davantage de demandes devraient provenir de ce partenaire. |
| Objectif opérationnel 1d. Communiquer auprès des associations, institutions namuroises et autres | |
| <p>IR1. Information et publicité auprès des partenaires sociaux namurois</p> <p>IR2. Proposition de rencontres avec les différents opérateurs logement</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>En 2012, le Technicien Coordinateur de la CADS a participé à la rencontre des partenaires organisée par le RSUN en mai, ce qui lui a permis d'exposer le fonctionnement du projet à divers organismes et de faire connaître la CADS extra-muros. Suite à cette journée, l'ASBL Intégra Plus de la commune de Barvaux, désirant développer un service similaire, a repris contact avec la CADS pour mieux comprendre le projet. Durant cette année, une collaboration s'est mise en place avec le service « Post-Hébergement » et l'« Arche d'Alliance » dans le cadre du déménagement d'une personne provenant d'une maison d'accueil hors Namur, ce qui a permis de renforcer les avec ces partenaires. L'organisation de ce déménagement et ce type d'actions de manière générale permet également de faire connaître le projet extra-muros.</p> <p>MAIS... La publicité du service via la diffusion de folders reste encore à développer. En effet, les changements au sein des opérateurs déménageurs (voir objectif 2c.) retardent la validation et par conséquent la diffusion des folders. Une rencontre doit avoir lieu avec les partenaires pour clarifier ce point.</p> <p><u>Perspectives pour 2013</u></p> <p>⇒ Renforcer la publicité sur le service via des folders ;</p> <p>⇒ Rencontrer les sociétés de logement (GLN, Foyer namurois, Foyer Jambois, La Joie du Foyer) afin de présenter le projet et de partager sur l'expérience de terrain. Les sociétés de logement pourront ainsi faire la publicité de la CADS auprès de leurs futurs locataires.</p> |

| | |
|---|---|
| Objectif général 2. Assurer une meilleure coordination entre les opérateurs actuels | |
| Objectif opérationnel 2a. Réaliser un inventaire des moyens disponibles pour effectuer les déménagements | |
| <p>IR. Etablir un listing et assurer la mise à jour des moyens humains et matériels disponibles pour la réalisation des déménagements.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Un fichier d'encodage CADS pour l'année 2012 a été créé et est mis à jour lors de chaque déménagement. Ce fichier comprend de nombreuses informations (possibilités des opérateurs déménageurs, nombre d'agents Ville, d'article 60, heures prestées, matériel disponible et utilisé comme matériel d'emballage, heures et nombre de km parcourus, réservations de voiries, visites préventives, etc.) et permet de constater l'évolution du projet en temps réel. Son efficacité ayant été prouvée, ce fichier sera encore utilisé en 2013.</p> <p>MAIS... des moyens matériels supplémentaires seraient un plus pour le service. Dans ce contexte, une réflexion sur</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>l'utilisation du lift reste en cours au sein du service : la location d'un lift via une société privée est un acte commercial entre le déménagé et la société. Dans ce contexte, une piste de réflexion serait de fournir à la personne une liste de sociétés proposant la location de lifts et de s'assurer que le bénéficiaire prenne bien contact avec la société afin que le matériel nécessaire soit disponible le jour J. L'opérateur privé lift viendrait se greffer dans la procédure mise en place au niveau de la CADS.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 2b. Présence d'un technicien pour soutenir les activités de déménagement en coordonnant les démarches avec les 3 opérateurs déménageurs.</p> | |
| <p>IR1. L'horaire du Technicien lui permet de se consacrer chaque jour de la semaine à la CADS.</p> <p>IR2. De multiples contacts entre le Technicien et les 3 opérateurs déménageurs sont pris pour chaque nouvelle demande.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Le Technicien dispose d'un 2/5^{ème} temps réparti sur la semaine de travail pour assurer toutes les tâches relatives à la CADS (du lundi au vendredi de 8h à 10h15). Signalons que ce temps de travail est insuffisant au vu de l'augmentation du nombre de demandes et de déménagements effectifs (augmentation de 150% de demandes d'interventions en 2012).</p> <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Des contacts sont pris pour chaque nouvelle demande de déménagement et un document type est envoyé aux différents opérateurs afin de vérifier leurs disponibilités. Ces contacts permettent aussi de peaufiner les dossiers existants. Ils se font via mails, gsm et rencontres en personne lorsque cela est nécessaire.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 2c. Maintenir les partenariats effectifs.</p> | |
| <p>IR1. Les partenariats avec les opérateurs déménageurs seront maintenus.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>En 2012, des changements chez les partenaires impliqués dans les déménagements sociaux ont eu lieu cette année, ce qui a eu un impact sur certains aspects de la CADS.</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les Compagnons dépanneurs : fin juin 2012 et suite à différents changements de responsable, l'antenne de Namur s'est arrêtée provisoirement. Une reprise des activités en service minimum a eu lieu en septembre 2012. Actuellement, le partenaire propose la location d'un camion avec chauffeur, le reste du déménagement étant à charge du déménagé. ⇒ La Saint-Vincent de Paul : le transfert des activités de la Saint Vincent de Paul Namur-Centre vers l'ASBL « Une Main Tendue » a été annoncé en cours d'année. En juin 2012, une attestation certifiant le souhait de cette dernière de maintenir la collaboration a été envoyée à la CADS. Cette reprise n'est pas encore effective mais reste d'actualité. <p>Ces changements freinent la CADS dans certaines démarches comme la réalisation et la validation par tous les partenaires opérateurs d'une convention nécessaire pour le passage devant le Collège et le Conseil Communal d'un règlement communal et d'un règlement redevance.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>IR2. Les partenariats avec les services impliqués dans la demande seront maintenus.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Les partenariats avec les services gérant les demandes d'interventions à la CADS ont été maintenus et/ou renforcés. Une rencontre avec les assistantes sociales du Centre de Service Social de Namur a permis de rediscuter la procédure de demande et clarifier les questions restées en suspens.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 2d. Mise en place et mise à jour d'un mode opératoire.</p> | |
| <p>IR. Des rencontres seront réalisées et le mode opératoire sera ajusté à l'expérience de terrain et aux remarques des opérateurs.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>Le mode opératoire consiste en un cadastre des différentes missions de la CADS, mis au point afin de permettre le bon déroulement d'un déménagement. Ce mode opératoire est particulièrement utile en l'absence du Technicien (congrés et maladies) ou en cas de changement de personnel. Des modifications sont réalisées lorsque c'est nécessaire afin de s'ajuster aux expériences de terrain.</p> <p>Comme expliqué au point précédent, des changements d'organisation chez certains partenaires freinent la CADS dans différentes démarches. Ainsi, un règlement communal et un règlement redevance ont été travaillés afin d'être soumis et validés par le Collège et le Conseil Communal mais cette soumission nécessite une convention avec tous les partenaires qui ne peut être obtenue tant que ces restructurations seront toujours en cours.</p> <p>Le règlement redevance, quant à lui, implique un tarif commun applicable entre les 3 partenaires et par conséquent, une rencontre et une validation par les partenaires du fonctionnement de la CADS.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Objectif général 3. Faciliter le relogement du public visé.</p> | |
| <p>Objectif opérationnel 3a. Répondre aux demandes d'aide aux déménagements.</p> | |
| <p>IR. Des statistiques sont réalisées sur les interventions de la CADS et le public cible.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Lors d'une nouvelle demande, si la personne est bien dans les conditions financières pour accéder à ce service, l'assistante sociale concernée (Ville, CPAS ou CSSN) remplit un document d'intervention qu'elle transmet ensuite à la CADS. Ce document comprend de nombreux renseignements utiles au Technicien (identité et coordonnées du demandeur, situation familiale, date de la demande, date souhaitée pour le déménagement, etc.).</p> <p>En 2012, 74 demandes d'intervention ont été transmises à la CADS contre 48 en 2011, sur lesquelles 58 déménagements ont été effectifs (dossiers menés jusqu'au déménagement) contre 46 déménagements en 2011. On observe donc une augmentation non négligeable du nombre de demandes adressées au service.</p> <p>Répartition des demandes d'intervention : ⇒ 38 demandes transmises par la Ville de Namur ayant mené à un déménagement effectif ;</p> |

- ⇒ 20 demandes transmises par le CPAS ayant mené à un déménagement effectif ;
- ⇒ 8 demandes de la Ville ayant mené à une annulation ;
- ⇒ 8 demandes du CPAS ayant mené à une annulation ;
- ⇒ 0 demande transmise par le CSSN (voir explication objectif1c.).

Signalons que cette année, entre 8 et 10 personnes se sont adressées directement à la CADS via le « bouche à oreille ». Celles-ci ont été redirigées vers les services responsables de la gestion des demandes.

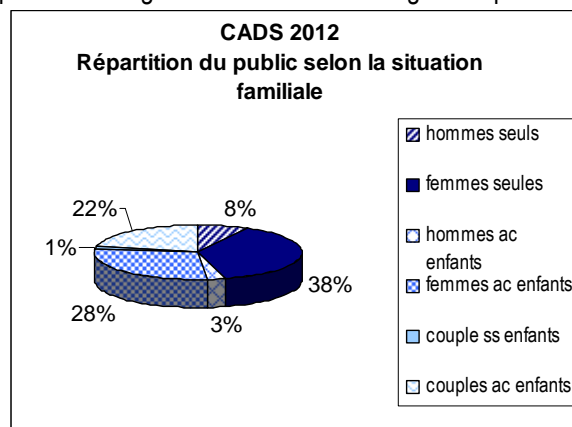
Au total, **16 déménagements** ont été **annulés** (21% des demandes d'intervention) et ce, pour différentes raisons :

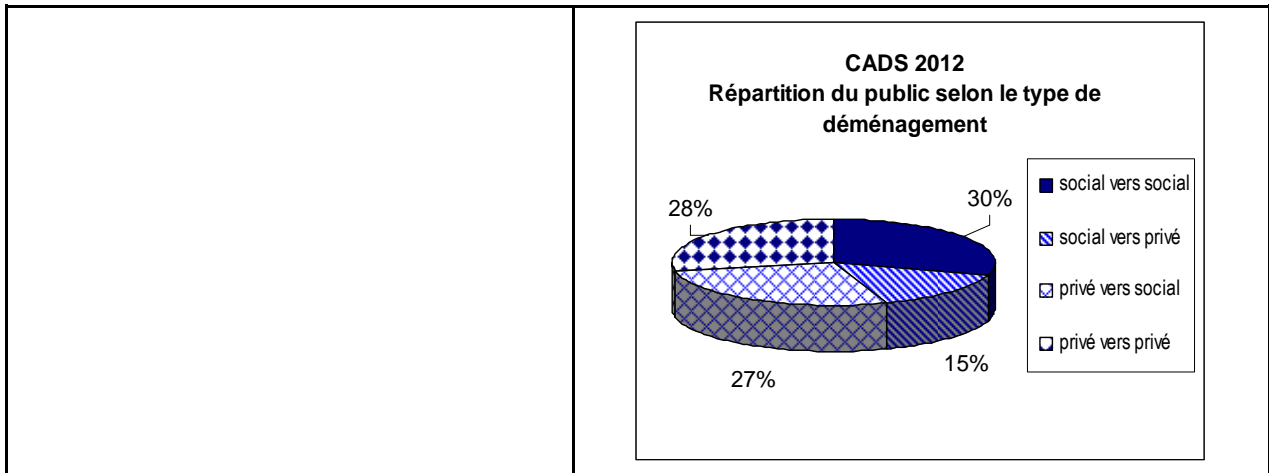
- annulation par la personne à cause d'un problème au niveau du logement (4) ;
- annulation par la personne parce qu'elle décide d'effectuer le déménagement elle-même (5) ;
- annulation parce que la personne n'est pas présente le jour du déménagement (1) ;
- annulation à cause d'un changement d'adresse, attribution d'un logement social (2) ;
- Indisponibilité des trois opérateurs déménageurs (3).

Répartition des 58 déménagements effectifs :

- ⇒ 38 déménagements réalisés par l'Equipe de Soutien Technique ;
- ⇒ 6 déménagements réalisés par les Compagnons dépanneurs ;
- ⇒ 6 déménagements réalisés par la Saint-Vincent de Paul ;
- ⇒ 7 déménagements par l'EST et la SVP ;
- ⇒ 1 déménagement réalisé par un déménageur privé.

Concernant le **public**, comme le montrent les tableaux ci-dessous, d'une part, la CADS est le plus souvent sollicitée par des femmes seules (28 sur 74) ou avec enfants (21 sur 74). D'autre part, des déménagements via la CADS sont moins fréquents d'un logement social vers un logement privé.





Objectif opérationnel 3b. Permettre d'organiser au mieux le déménagement.

IR. Des statistiques sont réalisées sur les démarches organisationnelles mises en place (sollicitations aux opérateurs déménageurs et retours, visites préventives, réservations de voirie, km parcourus, sollicitations de lifts, prêts de bacs et caisses).

Objectif atteint

Pour chaque nouveau dossier, une demande de collaboration est envoyée aux partenaires déménageurs et en fonction des retours, un partenaire est choisi pour le déménagement.

Pour chaque déménagement, au moins une Visite Préventive (VP) est organisée, parfois deux. Ces visites permettent de rencontrer les bénéficiaires, de visiter les lieux et définir les conditions dans lesquelles le déménagement devra être organisé (inventaire des biens, besoin d'un lift, ROI de la résidence, réservation de voirie, etc.). En 2012, 97 visites préventives ont été réalisées (63 VP1 et 34 VP 2). Concernant les premières visites, les 11 n'ayant pas mené à un déménagement sont dues à une annulation en amont ou à un déménagement ayant finalement lieu en dehors de Namur (la CADS n'intervient que dans le cadre d'un emménagement sur le territoire namurois).

Les informations nécessaires sont transmises régulièrement à l'assistante sociale en charge du dossier. Une fois le déménagement terminé, un rapport détaillé est envoyé.

En 2012, l'organisation des 58 déménagements a nécessité :

- ⇒ 46 réservations de voirie ;
- ⇒ le prêt de 150 caisses ;
- ⇒ 26 réservations de lift ;
- ⇒ 6 sollicitations à la Ressourcerie Namuroise, service utile lorsque certains bénéficiaires désirent se séparer de mobilier ou autre ;
- ⇒ de nombreux km parcourus...

Perspectives pour 2013

⇒ Il serait intéressant d'obtenir davantage d'informations sur le nombre de déménagements réalisés par les opérateurs hors collaboration avec la CADS et de savoir pourquoi des bénéficiaires passent directement par la St Vincent de Paul ou les Compagnons dépanneurs.

| Objectif opérationnel 3c. Assurer l'amélioration du projet. | |
|---|--|
| <p>IR. L'adéquation entre les moyens disponibles et les demandes est vérifiée pour chaque déménagement via le formulaire de clôture.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Un document d'évaluation de clôture a été créé et est rempli par les professionnels et les bénéficiaires en fin de déménagement.</p> <p><u>Evaluation des bénéficiaires :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 42/58 sont très satisfaits ; ⇒ 13/58 sont satisfaits ; ⇒ 3/58 sont moyennement satisfaits (raison : lift plus cher que prévu). <p><u>Evaluation des professionnels (opérateurs déménageurs) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 43/58 sont très satisfaits ; ⇒ 7/58 sont satisfaits ; ⇒ 5/58 sont moyennement satisfaits (raison : laps de temps plus long que prévu, réservation de voirie non respectée) ; ⇒ 3/58 sont insatisfaits (raison : mauvaise préparation par l'utilisateur, mauvaise estimation du volume, estimation du temps trop juste). <p>Les rapports positifs des bénéficiaires soulignent également la gentillesse de l'équipe et son dévouement tandis que les rapports des professionnels insistent sur le bon travail de coordination et de préparation.</p> |
| Objectif opérationnel 3d. Elargir le partenariat en ce qui concerne le "Bien Habiter". | |
| <p>IR. Rencontrer le service « Action Logement » pour une action commune de sensibilisation des personnes déménagées.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif non atteint</p> <p>Rencontrer les partenaires « Action Logement » serait vraiment une démarche bénéfique afin d'étendre la connaissance du projet aux associations et usagers concernés. Malheureusement, cette année, le temps a manqué au Technicien Coordinateur du projet pour réaliser ces rencontres. Le travail de terrain et les nombreux contacts avec les opérateurs déménageurs et les services sociaux remplissent déjà plus de la totalité de son temps de travail.</p> <p><u>Perspectives pour 2013</u></p> <p>⇒ Libérer du temps pour rencontrer le service « Action Logement »</p> |
| Objectif générale 4. Assurer les démarches administratives relatives à la CADS. | |
| Objectif opérationnel 4a. Veiller à la bonne réalisation des rapports d'activités. | |
| <p>IR. Des statistiques seront réalisées et les rapports d'activités seront rédigés.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint.</p> |

| Objectif opérationnel 4b. Veiller à la bonne gestion du stock de matériel. | |
|--|--|
| <p>IR. Un inventaire du matériel disponible à la CADS (caisses, bacs, etc.) existe et est mis à jour. Des bons de commande sont faits lorsque c'est nécessaire.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Un fichier Excel a été créé et permet d'assurer la mise à jour de l'inventaire et de gérer les bons de commande. Lors des visites préventives, les bénéficiaires sont informés de la possibilité de bénéficier du prêt gratuit de caisses en carton ou de bacs en plastique de la CADS. L'utilisateur doit s'engager à les restituer en bon état après le déménagement. En 2012, un prêt de caisses a été réalisé pour 8 dossiers (150 caisses prêtées).</p> |
| Objectif général 5. Assurer l'amélioration du projet. | |
| Objectif opérationnel 5a. Veiller à évaluer le projet. | |
| <p>IR. Des réunions avec la ligne hiérarchique auront lieu et les rapports seront rédigés.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>En 2012, une rencontre d'évaluation à mi-parcours a eu lieu entre la CADS et le RSUN. Des réunions entre le Technicien et son Coordinateur ont également lieu. Dans un premier temps, ces réunions avaient lieu quotidiennement. Actuellement, elles ont lieu tous les 15 jours, le travailleur étant de plus en plus autonome. Enfin, des réunions bimensuelles rassemblent la ligne hiérarchique, le Technicien, le Contremaître et la Responsable de la cellule Solidarité (service de Cohésion sociale).</p> |
| Objectif opérationnel 5b. Veiller à évaluer la coordination. | |
| <p>IR. Une procédure existe et des documents d'évaluation ont été créés (document d'évaluation de clôture).</p> | <p>Objectif atteint.</p> |
| Objectif opérationnel 5c. Veiller à améliorer le présent cahier des charges. | |
| <p>IR. Un travail de relecture et de modification (si nécessaire) du cahier des charges sera assuré.</p> | <p>Objectif atteint.</p> |

Fonds affectés au projet

| Personnel | Subvention Relais social | Demande |
|---|--|--|
| <p>⇒ Un technicien 2/5^{ème} temps subsidié par le RSUN à concurrence d'1/5 ETP D4.</p> | <p>⇒ Frais de personnel : 4.837,03 €</p> <p>⇒ Frais de fonctionnement : /</p> | <p>En 2012, la CADS a comptabilisé :</p> <p>⇒ 74 demandes d'intervention transmises ;</p> <p>⇒ 58 déménagements effectués ;</p> <p>⇒ 16 annulations.</p> |

Plus-value apportée par le projet

Ce projet offre une aide et un encadrement aux personnes précarisées afin de les accompagner dans les démarches et la faisabilité de leur déménagement à moindre coût.

Ce service est présent dans la préparation du déménagement, sa réalisation et l'après déménagement. L'aspect éducatif est important puisqu'une des missions du service est également d'aider la personne à développer les bons réflexes à suivre en cas de déménagement futur.



L'avis des partenaires et/ou du public-cible

Un document de clôture est rempli par les bénéficiaires et les opérateurs de déménagement à la fin de chaque intervention. Il permet de faire part des difficultés rencontrées dans le cadre du déménagement, de remarques diverses et du degré de satisfaction. En 2012, ces rapports ont été remplis pour chaque déménagement réalisé et montrent un taux de satisfaction relativement élevé tant de la part des bénéficiaires que des professionnels.

Commentaires du pilote

Le Technicien, engagé à la mi-décembre 2011, est de plus en plus autonome dans son travail.

Le pilote souligne le nombre croissant de demandes d'interventions faites à la CADS mais également une augmentation du nombre d'annulations. De plus, le Technicien signale une augmentation des contacts pris directement par les personnes avec la CADS sans passer par les services gérant la demande et ce, en grande partie par le bouche à oreilles de bénéficiaires satisfaits du service.

Les changements chez les opérateurs déménageurs retardent certaines démarches. Le pilote fait en sorte que le service soit inchangé et fonctionne de manière optimale mais des rencontres sont nécessaires afin de clarifier les choses pour la suite.

En 2013, le pilote souhaiterait développer l'aspect publicité pour permettre une meilleure connaissance par les usagers potentiels du fonctionnement du service. Cela permettrait sans doute que les personnes fassent appel à la CADS dans des délais plus raisonnables et éviterait que certaines ne doivent annuler en cours de route car elles sont accablées par le temps.

Certaines personnes s'adressent aux opérateurs de déménagement directement et ne passent pas par la CADS. Le pilote aimerait obtenir davantage d'informations sur les raisons et le pourcentage d'intervention hors collaboration CADS afin de réfléchir éventuellement à cet aspect. Obtenir des informations sur la proportion de personnes qui se présentent pour une demande mais sont refusées et les raisons de ces refus serait également intéressant pour la suite du projet.

Enfin, les remerciements (oraux, par mail,...) et le degré de satisfaction des personnes déménagées confirment bien l'importance de ce service.

Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social

Comme expliqué précédemment dans la fiche du pilote, les changements chez les opérateurs déménageurs posent question et entravent l'avancement du projet sur plusieurs points, comme par exemple la mise en place d'un tarif uniformisé.

Il est important d'être attentif à l'évolution de ces partenariats, l'objectif du projet étant bien la coordination des actions de déménagements sociaux.

Cela étant dit, la rigueur administrative mise en place dans le projet (création de documents d'évaluation, récolte de données, etc.) mérite d'être soulignée.

◆ Accompagnement post-hébergement ◆

Le pilote : ASBL Les Trois Portes, Maison d'Accueil « Arche d'Alliance »

Les partenaires

- ❖ Les 4 maisons d'accueil namuroises ;
- ❖ Les lieux d'accueil de jour ;
- ❖ Les services d'aide à domicile et de « Bien Habiter » ;
- ❖ Les services de suivi des enfants ;
- ❖ Les services de guidances budgétaire et de gestion administrative ;
- ❖ Les services de santé et de santé mentale.

Finalité du projet

Le projet « Post-Hébergement » vise à offrir un accompagnement dans la durée à toute personne quittant une maison d'accueil pour s'installer dans un logement privatif situé à Namur.

Ce service est né d'un constat : malgré tout le travail préparatoire au logement effectué en maison d'accueil, de nombreuses personnes éprouvent encore beaucoup de difficultés à vivre seules. Un travail est donc entamé dès le séjour en maison d'accueil et se poursuit à la sortie pour que les personnes puissent acquérir les outils essentiels menant à une meilleure autonomie. L'accompagnement apporté aux personnes se fait au travers de permanences, de visites à domicile ou encore d'accompagnements physiques. Il peut impliquer une guidance et la mise en place d'aides dans divers domaines (gestion de la santé, gestion budgétaire, administrative, apprentissage des gestes du quotidien, etc). Le but de ce service est d'éviter le retour en hébergement, voire en rue.

Public-cible

Toute personne ayant fait un séjour en maison d'accueil et s'installant dans l'arrondissement administratif de Namur.

Les objectifs

| | |
|---|--|
| Objectif général 1. Préparer l'accompagnement et permettre une continuité dans les démarches mises en place en Maison d'accueil. | |
| Objectif opérationnel 1a. Assurer un lien avec les référents des maisons d'accueil par le biais d'entretiens en commun avec la personne et par l'utilisation de la « fiche relais » et de la « fiche signalétique ». | |
| IR. Une fiche est rédigée lors de chaque accueil. | <p style="text-align: center;">Objectif Atteint</p> <p>En 2012, 26 nouveaux dossiers ont été ouverts. Pour chacun d'eux, les fiches ont été réalisées.</p> <p>MAIS ... Dans la pratique, les premiers contacts avec les personnes ont parfois lieu seulement au moment du départ, la fiche doit donc être rédigée par la suite.</p> <p><u>Perspectives pour 2013</u> ⇒ Reprendre contact avec les maisons d'accueil pour insister sur l'importance de l'anticipation de cette prise en charge pour garantir la continuité et assurer un relais correct.</p> |
| Objectif opérationnel 1b. Créer un lien de confiance avec les usagers qui voudraient entrer dans le projet. | |
| IR. Au moins un entretien est réalisé avec l'utilisateur dans un contexte qu'il connaît avec les référents de sa maison d'accueil et le travailleur post-hébergement. | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>En 2012, 26 nouveaux dossiers ont été ouverts. Pour chacun d'eux, au moins un entretien a été réalisé avec le bénéficiaire et le référent de maison d'accueil.</p> |

Objectif opérationnel 1c. Garantir le transfert du dossier, du Plan d'Accompagnement Individualisé et des objectifs des usagers pris en charge.

IR. Le nombre de personnes suivies au post-hébergement = le nombre de dossiers transférés.

Objectif partiellement atteint

Dans la majorité des cas, les dossiers sont transférés dans les temps impartis mais quelques dossiers sociaux peinent à arriver jusqu'au service.

En avril 2012, deux nouveaux documents ont été présentés aux équipes des maisons d'accueil, un document de « **demande de prise en charge** » et une « **fiche signalétique** ». A cette occasion, la demande de transfert de dossier a été réitérée.

Perspectives pour 2013

⇒ Questionner les équipes des maisons d'accueil afin de comprendre quels sont les freins à ce transfert.

⇒ Maintenir et développer un outil d'encodage plus précis mis au point fin 2012.

Objectif opérationnel 1d. Mettre en place un accompagnement individualisé afin que le bénéficiaire puisse se stabiliser dans un fonctionnement qui respecte son rythme.

IR. Chaque bénéficiaire élabore un projet d'accompagnement sous forme d'un contrat signé par lui-même et le travailleur social.

Objectif atteint

Toutes les nouvelles personnes prises en charge en 2012 ont convenu d'un contrat d'accompagnement (**26 nouvelles personnes**). Concernant les autres personnes suivies (**total de 100 personnes accompagnées en 2012**), certains contrats ont été soit évalués et adaptés soit rédigés.

Une convention est établie avec la personne (« *projet d'accompagnement* ») afin de se mettre d'accord sur les domaines d'intervention possibles et les premières démarches à effectuer. Plusieurs entretiens d'accueil sont nécessaires pour décider des objectifs. En effet, la demande est souvent complexe et comporte de multiples dimensions. Elle est à la fois explicite et implicite, en constante évolution, ce qui implique une évaluation permanente et bien souvent un accompagnement de longue durée.

Quelques chiffres :

100 personnes accompagnées en 2012 :

⇒ 32 dossiers fermés ;

⇒ 15 dossiers dormants : personnes demandant une aide ponctuelle ;

⇒ 30 dossiers actifs : personnes demandant au moins une intervention par mois ;

⇒ 23 dossiers intensifs : personnes pour lesquelles au moins 2 démarches sont nécessaires par semaine – situations plus complexes et énergivores.

Objectif général 2. Développer l'autonomie mise en place en maison d'accueil et le réseau personnel.

Objectif opérationnel 2a. Encourager et soutenir le bénéficiaire dans la création de liens avec l'extérieur et la reprise d'une vie sociale.

IR1. Le service est en mesure de donner les coordonnées et de présenter des services pouvant accueillir les personnes pour une activité.
IR2. L'assistante sociale accompagne la personne pour une première rencontre.

Objectif atteint

Une partie significative du public-cible souffre d'un sentiment de solitude, voire d'un réel isolement social. C'est pourquoi, dans le travail d'accompagnement, l'aspect relationnel est essentiel.

Il faut parfois du temps pour que la personne puisse établir d'autres liens avec des services extérieurs.

L'équipe fait en sorte de travailler de plus en plus en réseau en mobilisant les ressources de la personne au niveau secondaire et/ou en tentant d'en construire un. Dans de nombreux cas, le réseau primaire de la personne n'est plus présent.

Quelques Chiffres :

Sur 100 personnes accompagnées au Post-Hébergement en 2012 :

- ⇒ 16 sont dans un « grand isolement » c'est-à-dire pas de contact avec l'extérieur, inoccupées en journée, quasi absence de réseau secondaire professionnel et personnel ;
- ⇒ 33 ont certains liens ;
- ⇒ 51 sont « capables de gérer les liens ».

Objectif opérationnel 2b. Permettre de sécuriser la personne en consolidant le dispositif mis en place en maison d'accueil.

IR1. Les démarches mises en place sont signalées dans la demande d'accès au Post-Hébergement.
IR2. Le contrat d'accompagnement reprend ces démarches et leurs échéances.

Objectif atteint

Les nouveaux documents permettent rigueur et précision dans le suivi des démarches en cours.

La surcharge de travail au sein du service, le temps nécessaire à créer le lien et la nécessité de « clôturer » des procédures mises en place en maison d'accueil ont mené à la décision de demander aux référents de poursuivre les démarches concernant le logement et la mise en place de services intermédiaires.

Objectif général 3. Garantir le mieux-être, le bien vivre.

Objectif opérationnel 3a. Veiller à mettre en place des dispositifs permettant l'apprentissage des gestes du quotidien et le maintien de conditions de vie acceptables.

IR1. Un partenariat avec « Action logement » existe.
IR2. Des services d'aide à domicile sont sollicités.
IR3. Le service effectue des visites à domicile.

Objectif atteint

En 2012, **300 visites à domicile** ont été réalisées chez 43 personnes, de façon hebdomadaire pour 23 d'entre elles.

En plus des partenariats existants à ce niveau, en 2013, les maisons d'accueil vont renforcer leur collaboration avec le service « Action Logement » dans le cadre du projet « Bail Accompagné » dans le but de favoriser l'accès et le maintien dans un logement privé aux personnes en situation de précarité, hébergées dans les Maisons d'Accueil de Namur et pour lesquelles le CPAS de Namur est compétent pour l'octroi du R.I.S ou d'une aide financière équivalente.

Objectif opérationnel 3b. Veiller à la prise en considération de la cellule familiale dans son entièreté, ce qui implique également le bien-être des enfants.

IR1. Une visite mensuelle est réalisée au minimum dans chaque famille.
IR2. Le service assure une présence auprès des parents dans les démarches auprès des services juridiques, du SAJ, du SPJ.

Objectif atteint

Dans ce contexte, la visite à domicile n'est bien souvent pas suffisante. Dans la mesure où les personnes sont dans de grandes difficultés, elles ont tendance à l'évitement. C'est lors d'entretiens au bureau ou de rendez-vous extérieurs que l'Assistante sociale peut aborder la question des enfants et re-convenir d'un travail à domicile.

Ce travail prend de multiples formes :

- ⇒ Entretiens pour rompre l'isolement et s'assurer que tout va bien dans le logement ;
- ⇒ Accompagnement lors de la première visite d'une aide familiale d'un service spécialisé (par exemple le service « Le Lien ») ;
- ⇒ Participation à l'aménagement des lieux, notamment l'espace du bébé ;
- ⇒ Observation de l'enfant et de la relation parent-enfant ;
- ⇒ Etc.

L'Assistante sociale travaille ensuite en concertation avec les autres services et rédige des rapports sociaux d'observation, rapport relus et commentés avec l'intéressé(e).

Objectif opérationnel 3c. S'assurer que les bénéficiaires disposent d'un médecin référent et veiller à la bonne gestion de la santé et des soins.

IR1. La situation médicale est stipulée dans le document de demande.
IR2. Le travailleur social veille au respect, par la personne, des rendez-vous médicaux pris (tenue d'un agenda et rappel éventuel).

Objectif atteint

L'accompagnement physique est régulièrement nécessaire.

Les difficultés de santé sont également l'expression du besoin de lien, de la solitude et du mal-être des personnes, notamment pour tout ce qui concerne les dépendances et les problèmes de santé mentale. Dans ce contexte, rester présent est primordial et thérapeutique.

Objectif général 4. Garantir la bonne gestion administrative et financière de la personne.

Objectif opérationnel 4a. Veiller au maintien des droits du bénéficiaire.

IR1. La situation administrative de la personne est stipulée dans la fiche de demande et cette question est évoquée lors des entretiens, de même que le suivi des courriers.
IR2. Le travailleur social veille à ce que chaque personne possède sa « farde administrative ».

Objectif partiellement atteint

La fragilité de certains ne leur permet pas de maîtriser leur situation administrative et financière. Ils participent et sont informés des démarches. Les démarches juridiques peuvent concerner des démarches en lien avec des avocats, les notaires, le dossier d'assurance, des démarches relatives au titre de séjour ou encore, le dépôt de plaintes à la police.

Un fichier d'encodage a été créé fin 2012 afin de permettre de comptabiliser les démarches mois par mois.

| Objectif opérationnel 4b. Assurer une guidance budgétaire. | |
|--|--|
| <p>IR1. Un contrat de guidance budgétaire peut-être établi.</p> <p>IR2. Une permanence « avances financières » est organisée chaque semaine.</p> <p>IR3. Chaque bénéficiaire reçoit sa « fiche financière » en début de mois.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>En 2012, 618 permanences financières ont eu lieu.</p> <p>Quelques chiffres:</p> <p>Sur les 100 personnes suivies au post-hébergement en 2012 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 13 sont en incapacité permanente de gérer leurs finances ; ⇒ 20 sont à structurer dans la gestion financière ; ⇒ 10 sont presque autonomes ; ⇒ 11 nécessitent une collaboration avec le gestionnaire de biens ; ⇒ 2 demandent un travail de pré-gestion ; ⇒ 44 n'ont pas de difficulté. |
| Objectif général 5. Aider la personne à gérer la perte d'autonomie liée à un vieillissement prématuré et aux problèmes de santé mentale. | |
| Objectif opérationnel 5a. Veiller à mettre en place des dispositifs permettant un accompagnement au domicile en cas de perte d'autonomie liée à un vieillissement prématuré. | |
| <p>IR. Le maintien à domicile a été possible pour les personnes demandeuses.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Mais ... Il est parfois nécessaire de faire prendre conscience à la personne de la situation de danger dans laquelle elle se trouve. Tout changement fait peur et il est essentiel de l'accompagner.</p> |
| Objectif opérationnel 5b. Assurer une poursuite de l'accompagnement pour les personnes isolées en fin de vie. | |
| <p>IR. Le lien a été maintenu avec chaque personne isolée.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Mais ... Le service a connu deux décès en 2012. Celui d'une personne connue de longue date à l'Arche d'Alliance et au Post-Hébergement. Sa volonté de vivre dans un logement autonome a toujours été respectée mais a nécessité un accompagnement vraiment considérable de l'Assistante sociale. Lors de la perte de l'autonomie, cette personne est allée durant quelques semaines en maison de repos puis à l'hôpital et rapidement au Foyer St François où elle est décédée après trois mois d'hospitalisation. L'Assistante sociale a assuré, avec la collaboration de ses collègues de l'Arche d'Alliance, le suivi administratif et financier, la fin de la location y compris vider et nettoyer l'appartement, les visites en institution, à l'hôpital et aux soins palliatifs, les multiples contacts avec le réseau, la reprise de contact avec la famille de la personne, l'organisation des funérailles en collaboration avec le Foyer St François, la recherche d'une nouvelle famille pour le chien de la dame ainsi que les contacts avec le notaire après le décès. Il est indéniable que cette dame a pu finir ses jours dans une ambiance chaleureuse et respectueuse d'elle-même et de ses besoins.</p> <p>Une deuxième personne, également connue de longue date</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>par les services, a été retrouvée morte chez une de ses amies. Depuis son départ de la maison d'accueil, le service avait été le principal repère dans sa vie chaotique, du fait d'un alcoolisme profond. L'Assistante sociale a maintenu le lien lors de ses multiples hospitalisations, fuites, traitements, installations en logement,... L'accompagnement s'est également élargi à ses deux enfants, l'un majeur auquel a été confiée la garde de sa sœur mineure et ce, depuis plusieurs années. L'accompagnement des enfants se poursuit encore aujourd'hui.</p> <p>Ces situations témoignent de tous les efforts mis en place pour respecter au mieux les personnes suivies et leurs besoins mais de telles situations entraînent un investissement hors norme de la part des assistantes sociales, un stress considérable et demandent beaucoup de disponibilité.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 5c. Etre en contact avec les services de santé mentale afin de pouvoir accompagner le transfert des personnes présentant des troubles mentaux vers les services d'accueil adéquats.</p> | |
| <p>IR. Une coordination avec les différents intervenants est assurée pour chaque personne souffrant de troubles de la santé mentale. Cette coordination est définie dans le contrat d'accueil et s'organise avec la participation de la personne.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Signalons que cette concertation s'étend aux différents domaines de l'accompagnement et pas seulement à la santé mentale.</p> |
| <p>Objectif général 6. Développer le travail en réseau et informer sur le projet.</p> | |
| <p>Objectif opérationnel 6a. Etablir des contacts avec d'autres services du réseau notamment pour faire connaître le service.</p> | |
| <p>IR. Participation à au moins deux activités pour faire connaître le service.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Une assistante sociale participe aux réunions du Conseil Consultatif du Social dans le groupe de travail « logement ».</p> <p>Une assistante sociale participe au réseau santé Namur dans le groupe de travail de la « fonction 3 »</p> <p>Enfin, les deux travailleurs ont participé à la journée des partenaires du RSUN.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 6b. Etablir des partenariats en lien avec le logement.</p> | |
| <p>IR1. Des ateliers du service « Action Logement » et du service « Energie » du CPAS de Namur organisés au Post-Hébergement.</p> <p>IR2. Des contacts seront pris avec les sociétés de logements sociaux.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>MAIS... Deux difficultés importantes concernant les propriétaires privés sont observées :</p> <p>⇒ La représentation que se font les propriétaires de ce service : les travailleurs sociaux ne peuvent être garants du paiement du loyer et de la bonne tenue du lieu. Aucune personne n'est contrainte. Le travail au Post-Hébergement s'effectue via le lien et l'accompagnement structurant et ce lien se maintient tant que la personne le choisit.</p> <p>⇒ La difficulté pour les hommes seuls de garder leur logement : ils se sont parfois précipités pour trouver un logement afin de quitter rapidement la maison d'accueil et n'ont pas eu beaucoup de choix, les propriétaires étant frileux à l'idée de leur louer leur bien. Il s'agit parfois de</p> |

| | |
|--|---|
| | personnes qui consomment et/ou peuvent avoir des comportements peu respectueux du voisinage. Le service se questionne quant au meilleur accompagnement à leur apporter. |
|--|---|

| | |
|---|--|
| Objectif général 7. Veiller au perfectionnement des travailleurs. | |
| Objectif opérationnel 7a. Permettre aux travailleurs d'échanger sur leur travail. | |
| <p>IR1. Au moins 10 réunions d'équipe et 6 supervisions CPAS auront lieu.</p> <p>IR2. Au moins deux rencontres entre tous les assistants sociaux de l'ASBL auront été organisées.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Les assistantes sociales ont participé aux supervisions/intervisions avec l'équipe du service « Accompagnement » du CPAS.</p> <p>Le service fait également régulièrement appel à l'équipe de « SOS parenfants » pour un travail de soutien et de réflexion dans les situations d'enfants en difficultés.</p> <p>Depuis début décembre, l'équipe bénéficie de la supervision d'un psychologue du « Service de Santé Mentale de Jambes » deux fois par mois et une réunion d'équipe a lieu toutes les 3 semaines avec la Directrice pédagogique.</p> |

Fonds affectés au projet

| Personnel | Subvention Relais social | Demande |
|--|--|---|
| <p>⇒ Une assistante sociale temps plein subsidiée par le RSUN pour la partie non couverte par la subvention SPW.</p> <p>⇒ Une assistante sociale à 4/5^{ème} temps détachée de la maison d'accueil l' « Ache d'Alliance ».</p> | <p>⇒ Frais de personnel : 18.926€</p> <p>⇒ Frais de fonctionnement: 6.420€</p> | <p>En 2012, 26 nouveaux dossiers ouverts sur un total de 100 dossiers – personnes accompagnées de façon plus ou moins intensive et 32 dossiers fermés en cours d'année ... mais aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 618 permanences financières ; ⇒ 575 entretiens individuels ; ⇒ 300 visites à domicile pour 43 personnes dont des visites hebdomadaires pour 23 d'entre elles ; ⇒ 371 démarches extérieures. <p>Concernant le public suivi :</p> <p>La majorité du public est féminin (66 femmes contre 34 hommes), de nationalité belge (73 sur 100), vivant à Namur (90 sur 100) et âgé entre 20 et 59 ans avec une majorité de femmes dans la tranche 20-29 ans et d'hommes dans la tranche 40-49 ans. Les personnes suivies touchent principalement le RIS ou des allocation familiales.</p> |

Plus-value apportée par le projet

Les personnes précarisées sortant de maisons d'accueil ont des histoires de vie complexes et difficiles et ont besoin d'un accompagnement structurant et soutenu pour asseoir leurs acquis lors du séjour, les maintenir dans le temps et éviter que leur projet de logement et d'autonomie ne se solde par un échec et un possible retour en maison d'accueil, voire à la rue. Ce projet répond au besoin de dispositifs permettant l'accompagnement de ces personnes dans leurs lieux de vie.

L'avis des partenaires et/ou du public-cible

Cet aspect de l'évaluation n'a pas encore été développé par le pilote.

Commentaires du pilote

Le service constate qu'il est de plus en plus difficile de gérer toutes les situations qu'il a en charge, lesquelles sont de plus en plus nombreuses et complexes. Certains accompagnements demandent un investissement en temps considérable et amène l'équipe à devoir établir des niveaux d'urgence. Seules les actions administratives et les rendez-vous extérieurs peuvent être anticipés et le temps de travail passé au bureau est infime au vu des nombreuses démarches urgentes en extérieur. Tout cela rend difficile la prise de recul face à la complexité des situations.

Les histoires de vie des personnes accompagnées ainsi que le nombre de prises en charge et leur diversité témoignent de la pertinence de ce type d'accompagnement et du besoin criant de développer davantage de dispositifs permettant l'accompagnement des personnes dans leurs lieux de vie.

Ainsi, force est de constater que le nombre de suivis ne cesse d'augmenter et que leur durée est de plus en plus longue. Il est presque impossible de limiter les suivis dans le temps, les personnes ayant créé un lien de confiance (souvent le seul d'ailleurs). Pour certaines d'entre elles, le service est nécessaire pour ne pas retourner en maison d'accueil, voire à la rue. Les demandes des personnes sont régulières, importantes et touchent des domaines de plus en plus variés. De plus, l'équipe constate que les relais vers d'autres services ne sont pas toujours possibles.

Les chiffres témoignent de la charge de travail et cette année, un sommet à ne pas dépasser a été atteint.

Un nouveau travailleur social et une nouvelle communication avec les maisons d'accueil sur les orientations à prendre vont soulager et répondre aux frustrations des deux travailleurs en place.

◆ Projet d'accueil et de stabilisation : « Le Rocher – Le Réveil » ◆

Pilote : « Les Trois Portes » asbl

Partenaires

- Travailleurs de rue, Saint-Vincent de Paul, Salamandre, Resto du Cœur, Sauverdias, Relais santé, DUS
- CPAS, avocats, administrateurs de biens, Maison de justice ;
- Vétérinaire ;
- Relais santé, maisons médicales, hôpitaux, pharmacies, centres de guidance, Phénix, Sésame ;
- Maisons de Vie Communautaire, post-hébergement, services spécifiques.

Finalité du projet

Le projet a débuté fin de l'année 2010. Lors de l'étude menée sur les freins à l'accueil et à l'hébergement d'urgence, le besoin de développer des solutions alternatives en matière de logement et d'hébergement avaient été pointés, ainsi que la nécessité de ne pas limiter le séjour des personnes les plus précarisées dans le temps. Le but du dispositif est de pouvoir proposer une solution d'hébergement particulièrement souple, bien que cadrée, aux personnes qui n'accèdent pas ou ne veulent pas accéder aux structures d'hébergement « classiques » comme l'abri de nuit ou les maisons d'accueil, en raison d'un trop grand ancrage dans la précarité et la vie en rue (maximum 4 personnes par structure, dont une qui peut être accompagnée d'un chien). La structure pour femmes, « le Réveil », a ouvert ses portes en avril.

Public-cible

Personnes sans-abri, en précarité aigüe.

Evaluation des objectifs

| | |
|---|--|
| Objectif général 1 : Faciliter l'accès à la structure en développant une méthode adaptée au public en rue. | |
| Objectif opérationnel 1a : Effectuer du travail de rue. | |
| IR : 75% des maraudes prévues sont réalisées. | <p style="text-align: center;">Objectif atteint Durant le premier semestre 2012</p> <p>9 maraudes ont été réalisées sur 12, prévues avant d'être suspendues. Le groupe des hébergés est en effet stable actuellement. Les maraudes ne sont pas toujours propices à entamer une discussion sur un hébergement. Les travailleurs proposent de continuer à rencontrer les usagers dans les accueils de jours où l'espace est plus adapté pour entamer une discussion.</p> |
| Objectif opérationnel 1b : L'équipe va à la rencontre des personnes et fixe, en cas de demande, des entretiens préalables. | |
| IR : 20 entretiens ont été réalisés. | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Pour le Rocher, le groupe est stable depuis plusieurs mois. Il n'a donc pas été nécessaire de réaliser de nouveaux entretiens.</p> |

| | |
|--|---|
| Objectif opérationnel 1c : Prévoir une visite de la structure avec la personne avant chaque nouvel hébergement | |
| IR : Le nombre de visite est au moins égal au nombre de nouveaux hébergés. | Objectif atteint |
| Objectif opérationnel 1d : Adapter le règlement d'ordre intérieur de la structure aux typicités du public sans-abri (personnes accompagnées d'un chien, souffrant d'assuétudes, de problème d'hygiène,...) | |
| IR : Tous les hébergés ont signé le ROI qui se veut minimaliste. | Objectif atteint Toutes les personnes ont effectivement signé le ROI. |
| Objectif général 2 : Promouvoir une approche bienveillante de la personne. | |
| Objectif opérationnel 2a : Accompagner physiquement la personne dans ses démarches. | |
| IR : Une centaine d'accompagnements extérieurs sont réalisés. | Objectif atteint 141 accompagnements pour des démarches extérieures ont été réalisés. Selon le pilote, cela traduit une charge de travail importante. Il est malheureusement difficile de vérifier cela. |
| Objectif opérationnel 2b : Disponibilité de l'équipe ou des responsables 24h/24. | |
| IR : Une garde est organisée 24h/24. | Objectif atteint La semaine, en journée, c'est l'Educatrice et l'Assistant social engagés pour le projet qui sont évidemment disponibles. Jusqu'au 15.09.2012, pour le weekend et en soirée, c'était le Coordinateur et la Directrice pédagogique qui se relayaient. Depuis la mi-septembre, l'équipe d'Avec Toit (site des Carrières) assure un système de garde. L'Educateur de nuit des Carrières a le GSM de garde où les résidents appellent en cas de problème. Tout événement nécessitant une intervention plus importante est relayé à un éducateur en deuxième ligne et ensuite au Chef de groupe et à la direction. |
| Objectif opérationnel 2c : Prévoir le passage quotidien du Travailleur social. | |
| IR : Vu que le public est accueilli suivant la dynamique d'individualisation de l'accompagnement, à chaque demande d'un usager, un des travailleurs est disponible pour un entretien. | Objectif atteint Cela est prévu dans l'organisation du travail : système de relais, fiche d'évolution. Tous les jours à 9h du matin l'Educatrice et l'Assistant social se rencontrent pour un petit briefing de la journée. Ils effectuent ensuite un passage dans les deux structures et organisent leur journée en fonction des accompagnements prévus et imprévus. |
| Objectif opérationnel 2d : Développer une méthode adaptée : | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Partir de la personne là où elle est ; - Développer une écoute active ; - Faire preuve d'empathie ; - Laisser du temps à la personne et prendre du temps avec elle. | |
| IR : Organisation de réunions d'équipes, de supervisions, d'intervisions, de formation. Engagement de la direction pour au moins 4 supervisions par an. | Objectif atteint Des réunions d'équipes sont organisées hebdomadairement pour tous les travailleurs du secteur « Hommes » des Trois Portes. Une supervision mensuelle a également lieu. |

| | |
|---|---|
| | <p>Piste pour 2013 : ⇒ Organiser une supervision clinique par un psychologue de l'HNP Saint-Martin pour les travailleurs du Rocher et du Réveil.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 2e : Encadrer les hébergés dans la reprise en main de leur santé (prise de médication, soutien psychologique,...)</p> | |
| <p>IR : Rédaction d'une convention de partenariat avec les Maisons médicales et pharmacie.</p> | <p>Objectif atteint Une convention existe avec la Maison Médicale de Bomel. Pour le reste, les travailleurs essayent que les usagers soient le plus indépendants possible.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Objectif général 3 : Développer la dimension communautaire et participative du projet.</p> | |
| <p>Objectif opérationnel 3a : Organiser des moments de rencontre privilégiés (réunion, repas,...) entre les hébergés et des activités extérieures.</p> | |
| <p>IR : L'équipe aura fédéré les hébergés autour d'une activité.</p> | <p>Objectif partiellement atteint Chez les femmes, un projet de jardin partagé avait été envisagé en collaboration avec Vie Féminine mais cela n'a pas pu vraiment se développer. Chez les hommes, la dimension participative s'envisage plus au quotidien et dans la gestion du cadre de vie : souper en commun, installation d'une nouvelle cuisine,...</p> |
| <p>Objectif opérationnel 3b : Entretien des lieux par les hébergés eux-mêmes.</p> | |
| <p>IR : L'équipe ne fait pas appel à des personnes extérieures pour l'entretien de la maison. Nettoyage deux fois par semaine réalisé en groupe, chacun à son niveau de compétence.</p> | <p>Objectif atteint Ce sont les hébergés qui sont en charge de l'entretien de la maison.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 3c : Mise en place d'une méthode adaptée de gestion des conflits</p> | |
| <p>IR : Hormis des faits de violence physique graves, aucun conflit dans le groupe n'aura mené à un départ.</p> | <p>Objectif atteint Oui pour l'hébergement des hommes. Au Rocher, il n'y a eu aucun départ en 2012 pour des faits de violence.</p> <p>Objectif non atteint Pour le Réveil, chez les femmes, trois départs ont eu lieu pour des faits de violence. Le troisième a nécessité la fermeture du service et la réorientation des trois autres femmes. La structure accueille désormais un public exclusivement masculin.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Objectif général 4 : Développer le travail en réseau.</p> | |
| <p>Objectif opérationnel 4a : Etablir des contacts avec d'autres services du réseau (notamment pour se faire connaître)</p> | |
| <p>IR : Organisation d'une rencontre inter-services sur l'année.</p> | <p>Objectif non atteint Le service est bien connu et ne nécessite plus de présentation selon le pilote.</p> <p>Piste pour 2013 : ⇒ La Coordination générale pense quant à elle que des rencontres peuvent toujours être organisées.</p> |

| Objectif opérationnel 4b : Etablir des partenariats concernant la prise en charge des hébergés | |
|---|--|
| IR : Existence de convention. | <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>Une convention a été signée entre « Phénix » et « Avec Toit ». L'asbl « Les Trois Portes » et la Maison Médicale de Bomel établiront une convention début 2013. Le service a également fait appel aux Equipes Mobiles du 107, à Revivo A (HNP Saint-Martin), à la Charabiolo et à L'Espoir ainsi qu'à plusieurs services hospitaliers pour l'accompagnement des résidents.</p> |
| Objectif opérationnel 4c : Passage de la prise en charge des services de première ligne à ceux de deuxième ligne lors des départs. | |
| IR : La part des services de deuxième ligne est majoritaire lors des départs pour les hébergés qui quittent le service vers un milieu de vie pérenne. | NON vérifié |
| Objectif opérationnel 4d : Relais vers d'autres services lors des départs (abandon ou démission de l'utilisateur) | |
| IR : Si retour en rue, réactivation des services de première ligne. | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Le service contacte principalement les Travailleurs Sociaux de Proximité de la Ville de Namur qui font le relais avec le réseau (urgence sociale, abri de nuit, Relais santé).</p> |
| Objectif général 5 : Assurer la gestion et remise en ordre administrative de base des hébergés. | |
| Objectif opérationnel 5a : Garantir l'obtention ou le maintien d'un revenu pour les hébergés. | |
| IR : Les frais d'hébergement sont payés chaque mois. Il n'y aura pas eu de fin de séjour pour raisons financières. | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Les frais d'hébergement sont en effet payés tous les mois. Les modalités de paiement des frais d'hébergement sont flexibles. Les usagers peuvent payer en liquide dès qu'ils ont perçu leur revenu. D'autres peuvent encore transférer leur revenu sur le compte de l'asbl.</p> |
| Objectif opérationnel 5b : Garantir l'obtention ou le maintien des droits pour les hébergés. | |
| IR : 85% des hébergés auront acquis leurs droits fondamentaux durant leur séjour. | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>100% des hébergés sont en ordre de revenus et de mutuelle.</p> |
| Objectif opérationnel 5c : Effectuer une guidance budgétaire à la demande des hébergés. | |
| IR : Une réponse est donnée à chaque hébergé qui en fait la demande. | <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>Malheureusement, la gestion budgétaire reste très difficile avec les hébergés. Même après une longue période d'hébergement, ceux-ci sont loin de pouvoir envisager de mettre un peu d'argent de côté. La plupart ne touche que le RIS et beaucoup d'argent passent dans la consommation d'alcool.</p> |
| Objectif opérationnel 5d : Rédiger un contrat d'accueil. | |
| IR : Un nouveau contrat d'accueil est rédigé et 100% des hébergés l'ont signé. | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>100% des hébergés ont signé le contrat.</p> |

Objectif opérationnel 5e : Présenter et faire avaliser le règlement d'ordre intérieur par chaque nouvel hébergé

1 IR : 00% des hébergés auront participé à une négociation du règlement pour leur groupe.

Objectif atteint
Le ROI du Rocher est avalisé depuis plusieurs mois.

Objectif opérationnel 5f : Tenir à jour une fiche d'évolution pour chaque hébergé.

IR : Nombre d'hébergés = nombre de fiches

Objectif atteint
Ce document est établi dès le premier jour de l'hébergement.

Fonds affectés au projet :

| Personnel | Subvention Relais social | Demande |
|--|---|---|
| Une éducatrice temps plein Un assistant(e) social(e) à 3/4tps | ⇒ 53.100€ ⇒ 24.046,88 € (contrat qui a débuté le 01/04/2012) | Encadrement social et éducatif de deux maisons pouvant accueillir 4 hébergés chacune. |

Quelques données chiffrées¹⁹:

| Age | Usagers |
|-------|---------|
| 18-24 | 1 |
| 25-29 | 1 |
| 30-34 | 1 |
| 35-39 | 1 |
| 50-54 | 6 |
| 60 + | 5 |

| Ressources financières | Usagers |
|------------------------|---------|
| RIS | 7 |
| Pension de retraite | 3 |
| Indemnités de mutuelle | 2 |
| Allocation de chômage | 1 |
| Autre | 2 |

| Origine géographique | Usagers |
|--|---------|
| Belgique - Namur | 10 |
| Belgique – Autre commune de l'arrondissement | 2 |
| Belgique – Commune hors arrondissement | 3 |

| Provenance | Usagers |
|--|---------|
| Servie d'aide aux personnes souffrant d'assuétude(s) | 2 |
| Service social Ville de Namur | 7 |
| Orienté par un tiers | 1 |
| Centre d'accueil de jour | 5 |

| Situation de logement/hébergement avant l'accueil | Usagers |
|---|---------|
| Rue | 10 |
| Squat, tente, voiture | 3 |
| Hébergement d'urgence | 1 |
| Logement chez un tiers | 1 |

| Problématique(s)/ Difficultés principales rencontrées par la personne | Usagers |
|---|---------|
| Santé physique | 7 |

¹⁹ Ces données concernent l'ensemble des hébergés hommes qui sont passés par le Rocher depuis le début du projet.

| | |
|-----------------------------|----|
| Santé mentale | 7 |
| Assuétudes | 10 |
| Emploi - Formation | 1 |
| Violence | 1 |
| Difficultés administratives | 1 |
| Difficultés financières | 1 |
| Difficultés relationnelles | 1 |
| Handicap | 1 |

| Situation d'hébergement/de logement à la sortie | Usagers |
|---|---------|
| Rue, squat, tente, voiture | 5 |
| Maison de vie communautaire | 4 |
| Logement autonome | 2 |
| Toujours au Rocher | 4 |

Plus-value apportée par le projet

Le Rocher-Le Réveil est actuellement la seule structure à Namur qui permet d'héberger sur le long terme des personnes sans-abri récurrentes issues directement de la rue ou de l'abri de nuit. Il s'agit de personnes qui n'ont malheureusement pas la possibilité d'être accueillies en maison d'accueil vu leurs problématiques (assuétudes, hygiène, santé physique, difficultés psychologiques, animal de compagnie,...). Le Rocher est également la seule structure d'hébergement qui ne limite pas la durée de l'accueil. Son fonctionnement est basé sur le principe de la stabilisation : « Cette approche signifie que tant que la société n'est pas en mesure d'apporter vraiment du mieux aux personnes en grande difficulté sociale, elle ne peut pas leur retirer le peu qu'elle met à leur disposition. Cela constitue en fait une rupture majeure avec la philosophie de l'insertion (...) En promouvant, à tout le moins, le droit à un séjour durable dans un hébergement en l'absence d'une meilleure solution, la thématique de la stabilisation rompt avec la conditionnalité constitutive de la thématique de l'insertion²⁰».

L'avis des partenaires et/ou du public-cible

Non traité.

Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social

La grande nouveauté dans le projet en 2012 fut l'ouverture de quatre places pour femmes et sa fermeture quelques mois après. La dynamique dans les deux structures s'est avérée être très différente. Si un certain calme, une stabilité s'est installée au Rocher, la vie au Réveil était beaucoup plus mouvementée. Les femmes sont davantage en demande, sollicitent plus, ont un besoin important de sécurité. En même temps, elles semblent se mobiliser davantage dans leur rendez-vous ou dans des activités extérieures. Souffrance psychique et consommation sont toujours les deux problématiques principales présentes chez les hébergés. Pour les hommes, la question d'un « après » commence à se poser et malheureusement, les réponses manquent. C'est d'autant plus difficile qu'à présent, l'ensemble des hébergés a plus de 50 ans et souffre de gros problèmes de santé. Un hébergement en Maison d'accueil n'est évidemment pas envisageable. Ces structures s'avèrent toujours trop rigides pour ce type de public. Cela est éventuellement possible en Maison de Vie Communautaire mais pas de n'importe quelle manière. L'idéal serait de pouvoir proposer du logement communautaire accompagné car pour certains, la question de la fin de vie commence à se poser. On entend par là un logement autonome mais qui puisse aussi disposer de structures communes et la présence de travailleurs sociaux, un logement de type pension de famille par exemple.

Il semble que certains services aient eu des échos très positifs de personnes qui ont été/sont hébergées au Rocher. Les collaborations avec ce pilote seraient considérées comme excellentes.

Par ailleurs, cette année, le pilote a réellement fait un effort conséquent pour travailler les objectifs et la formalisation. Ce n'est pas moins de deux réunions de trois heures chacune que le pilote a accordé pour cela. On sent les travailleurs comme la direction vraiment impliqués dans ce travail de coaching.

²⁰ P. NOBLET « Pourquoi les SDF restent-ils dans la rue ? », L'Aube, p.119

2.6. Santé et précarité

◆ Accompagnement des personnes en grande précarité et en détresse sociale lors d'une hospitalisation ◆

Le pilote : Centre Hospitalier Régional Namurois

Les partenaires

- ❖ Tous les services extérieurs actifs dans l'action sociale et dans la prise en charge du public ciblé (DUS-CPAS - Cohésion sociale – restaurants sociaux...);
- ❖ Les services de santé (maisons médicales – généralistes – infirmiers – Relais santé,...);
- ❖ Les services actifs dans le domaine de la santé mentale ;
- ❖ Les services prenant en charge les problèmes de l'immigration.

Finalité du projet

Faciliter la prise en charge hospitalière des personnes précarisées en optimisant l'accueil et le suivi lors de l'hospitalisation au service des urgences et durant tout le trajet de soins. Pour cela, le projet prévoit :

- ⇒ Une conscientisation du personnel hospitalier à la problématique de la précarité et une collaboration avec les divers intervenants intra-muros ;
- ⇒ Un accompagnement et une préparation de la post-hospitalisation ;
- ⇒ Une collaboration avec l'extra-muros et plus particulièrement le Relais santé et le Dispositif d'Urgence Sociale - référents hospitaliers pour les services extérieurs.

Public-cible

Les patients en détresse sociale, fortement précarisés.

Evaluation des objectifs

Objectif général 1. Conscientiser le personnel soignant à la problématique de la prise en charge des personnes précarisées et faire connaître le projet.

Objectif opérationnel 1a. Informer le personnel soignant du rôle de l'Assistante sociale et veiller à être la personne de référence pour les situations de détresse sociale en interne.

IR1. Une présence quotidienne de l'Assistante sociale permet d'informer si nécessaire.
IR2. Une carte avec la fonction et le numéro de téléphone de l'AS est distribuée au personnel des unités.

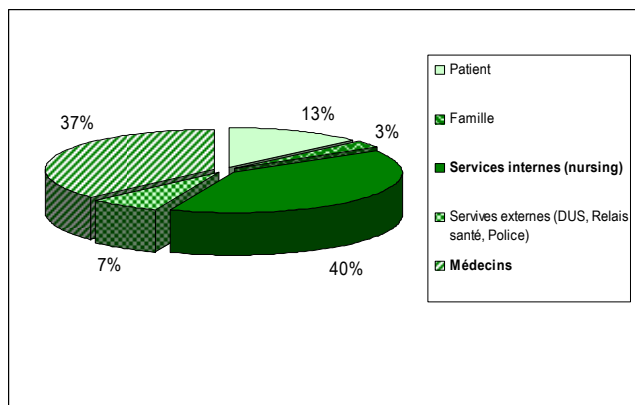
Objectif atteint

Signalons qu'il est difficile de pouvoir considérer à un moment donné que cet aspect du projet est accompli. Une structure hospitalière est un lieu en constant mouvement dans lequel d'une part les équipes tournent d'un moment à l'autre de la journée et d'autre part, chaque nouvel arrivant doit être informé du fonctionnement du projet et du rôle de l'Assistante sociale. Il s'agit donc d'un travail de tous les jours et de chaque instant. Bien qu'aujourd'hui, le personnel soignant semble avoir intégré le rôle spécifique de l'Assistante sociale et dans quel cas l'interpeller, sa présence quotidienne dans les salles de soins et au service des urgences lui permet de répreciser au besoin sa fonction et de répondre aux éventuelles questions sur la problématique de la précarité.

IR3. Au moins 25% des patients vus (hors urgence) le sont suite à une interpellation des services (unités de soins et ambulatoire).

Objectif atteint

Sur l'année 2012, **266 patients** ont été vus par l'Assistante sociale (58% d'hommes et 42% de femmes).



Comme le montre le graphique ci-dessus, **77% des patients** ont été rencontrés suite à une **interpellation du personnel** des différentes unités de soins (40%) et à l'initiative des médecins hospitaliers (37%). Nous pouvons constater une réelle augmentation des demandes émanant du personnel soignant (infirmiers et médecins) par rapport à l'an dernier (46%). Le fait que le Travailleur social passe deux fois par jour aux urgences favorise la communication avec les médecins urgentistes et facilite l'interpellation de l'Assistante sociale.

Ces sollicitations montrent que l'Assistante sociale est reconnue comme étant la personne de référence pour le public précarisé au sein de l'institution.

IR4. Un questionnaire d'évaluation du rôle de l'AS destiné au personnel soignant a été mis au point.

Objectif atteint

Voir objectif 1b.

Objectif opérationnel 1b. S'assurer que le personnel soignant cerne bien la problématique de la précarité et la particularité de la population-cible.

IR. Un questionnaire d'évaluation de l'intérêt du personnel soignant pour une formation a été mis au point et distribué au sein des services qui accueillent le plus souvent un public fragilisé.

Objectif partiellement atteint

La présentation du projet, du rôle de l'Assistante sociale et de la spécificité du public-cible s'est faite de façon informelle au cours des rencontres quotidiennes avec le personnel soignant.

Cependant, la possibilité d'organiser un moment plus formel pour présenter la problématique de la précarité et sa spécificité au personnel soignant a été envisagée par le pilote. Dans ce contexte, un questionnaire permettant d'évaluer ces différents aspects a été mis au point et distribué, dans un premier temps, aux infirmiers en chef des différents services (par la suite, le questionnaire pourrait être distribué à tous les soignants).

Sur 8 questionnaires distribués, 7 ont été rendus et mettent en avant les points suivant :

- Les infirmiers chefs connaissent la spécificité du projet et le nom de l'Assistante sociale qui s'en charge.
- Ils trouvent que le projet permet une centralisation de

| | |
|---|--|
| | <p>l'information, une efficacité dans la gestion du dossier, une perception positive des patients et du personnel. Selon certains, c'est « une tâche difficile et assez ingrate. Ces personnes sont souvent difficiles avec de nombreux problèmes sous-jacents (éthylisme, abandon, etc.) ».</p> <ul style="list-style-type: none"> - La quasi-totalité des participants perçoit le suivi comme étant utile pour le patient et sécurisant pour le personnel. Il est important d'avoir un suivi spécifique et une personne de référence pour le patient et l'équipe. - Ils affirment tous que le projet doit se maintenir car c'est « un gain de temps pour les hospitalisations multiples » étant donné que « travaillant dans une clinique publique, les problèmes sont récurrents. L'Assistante sociale est d'ailleurs très régulièrement sollicitée ». - Les infirmiers semblent connaître les services d'aide et d'accompagnement habituels tels les restaurants sociaux ou Travailleurs Sociaux de Proximité de la Ville. - Les infirmiers chefs estiment que le projet est pertinent mais ne désirent pas, pour la moitié, participer à une journée d'échanges par manque de temps et jugent que l'Assistante sociale peut se charger des démarches extérieures. |
| <p>Objectif opérationnel 1c. Se faire connaître auprès des services externes et devenir la personne de référence pour le corps médical externe.</p> | |
| <p>IR1. Les coordonnées de l'Assistante sociale ont été transmis aux Maisons médicales.</p> <p>IR2. Le nombre de contacts entre l'Assistante sociale et les Maisons médicales est encodé.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>Durant la seconde année du projet, l'Assistante sociale a fait le tour des Maisons médicales pour se présenter et expliquer le projet et son rôle. A ce stade du projet, les contacts nécessaires ont donc été pris et se maintiennent.</p> <p>Les contacts principaux ont lieu avec les Maisons Médicales des Arsouilles et de Bomel. En 2012, 38 dossiers ont été traités en commun avec ces deux Maisons Médicales. Une collaboration riche s'est développée autour de patients qui sont hospitalisés de façon récurrente.</p> <p><u>Perspectives pour 2013</u></p> <p>⇒ A la demande des Maisons Médicales, organiser des rencontres afin de réexpliquer le projet et de toucher le maximum d'intervenants.</p> <p>⇒ Améliorer la récolte de données et être en mesure de transmettre des données sur le nombre de prises en charges communes en rapport avec le nombre de contacts pris avec les Maisons Médicales dans le cadre de ces prises en charge.</p> |
| <p>Objectif général 2. Améliorer la détection et la prise en charge des personnes en grande précarité au sein de l'hôpital.</p> | |
| <p>Objectif opérationnel 2a. Veiller à instaurer une présence régulière au sein du service hospitalier afin de détecter les situations de précarité.</p> | |
| <p>IR1. Le travailleur social effectue au moins 2 tours par jour au service des urgences.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Chaque jour, l'Assistante sociale se rend au moins à deux reprises aux urgences (vers 9h30 et vers 14h). Elle a alors</p> |

| | |
|---|--|
| <p>TR2. La carte de l'AS (fonction et numéro de téléphone) a été distribuée au personnel des différentes unités de soins.</p> | <p>l'occasion de prendre connaissance des patients présentant une problématique de précarité. Grâce à sa carte de visite, le personnel dispose du numéro où la joindre, dès l'admission.</p> <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Le projet est aujourd'hui à un stade où les sollicitations sont également initiées par le personnel lui-même qui la contacte lorsqu'ils rencontrent un patient précarisé.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 2b. Veiller à rencontrer et apporter un soutien psychosocial aux patients précarisés.</p> | |
| <p>IR1. Au moins un entretien est réalisé avec chaque patient précarisé dont l'Assistante sociale a connaissance. IR2. Pour chaque patient vu au moins une fois, un dossier est ouvert.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Pour 266 patients, l'Assistante sociale a réalisé au moins un entretien et ouvert un dossier. Cet entretien a lieu systématiquement, que le patient soit en demande d'accompagnement ou non, et permet à l'Assistante sociale d'évaluer la demande s'il y en a une, de réaliser une anamnèse sociale mais a également une fonction d'écoute qui est très importante pour cette population fragilisée.</p> <p>Sur ces patients,</p> <ul style="list-style-type: none"> - 55 patients ont été vus uniquement au service des urgences sans être orientés en interne. Ceux-ci ont toutefois été orientés vers des services externes. - 55 personnes ont été vues à partir des urgences et sont restées en hospitalisation provisoire pour au moins une nuit. - 135 personnes ont été suivies dans les différentes unités de soins suite à une interpellation du personnel soignant. - 21 patients ont été vus après une consultation médicale (ambulatoire). |
| <p>Objectif opérationnel 2c. Veiller à accompagner et assurer un soutien psychosocial plus important aux patients hospitalisés.</p> | |
| <p>IR. Les patients hospitalisés sont vus au moins 1 fois tous les 2 jours par l'Assistante sociale lors de leur hospitalisation.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Sur les 266 patients rencontrés en 2012, 135 patients ont fait l'objet d'un suivi plus important dans le cadre d'une hospitalisation et ont été vus au moins 1x tous les deux jours. Les entretiens réalisés dans le cadre de cet accompagnement ont une fonction de soutien psychosocial et une fonction logistique également.</p> <p>Signalons que certains patients peuvent être revus à plusieurs reprises et faire l'objet de plusieurs entretiens sans pour autant faire l'objet d'une hospitalisation mais simplement à cause de passages répétés au service des urgences. Ainsi, 32 personnes différentes ont été vues plusieurs fois suite à des passages multiples aux urgences. Il s'agit plus particulièrement d'hommes sans domicile fixe. Ces entretiens prennent énormément de temps mais sont indispensables au bien-être du patient qui a besoin d'écoute et de réconfort. Ils permettent de garder le lien et d'élaborer une relation de confiance et font donc partie du suivi hospitalier.</p> |

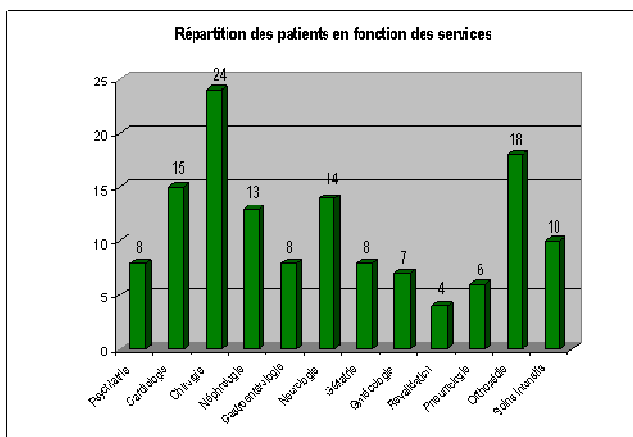
Objectif général 3. Orienter les usagers vers des services compétents et planifier la sortie.

Objectif opérationnel 3a. Orienter en interne les patients précarisés vers les services de prise en charge adéquats.

IR. Une orientation en interne à partir des urgences a lieu dès que nécessaire.

Objectif atteint

Sur les **266 dossiers ouverts** en 2012, **135 patients** ont été **orientés en interne** et ont fait l'objet d'un suivi plus important. Ces orientations se font principalement vers les services de neurologie, médecine interne et orthopédie mais également vers le service des assuétudes/médico-psychologique.



Les hospitalisations permettent aux patients de se soigner mais aussi de « se poser » afin de déposer leurs soucis pour quelques temps. L'objectif est alors d'aider la personne à trouver des pistes de solutions à ses difficultés et des relais à l'extérieur.

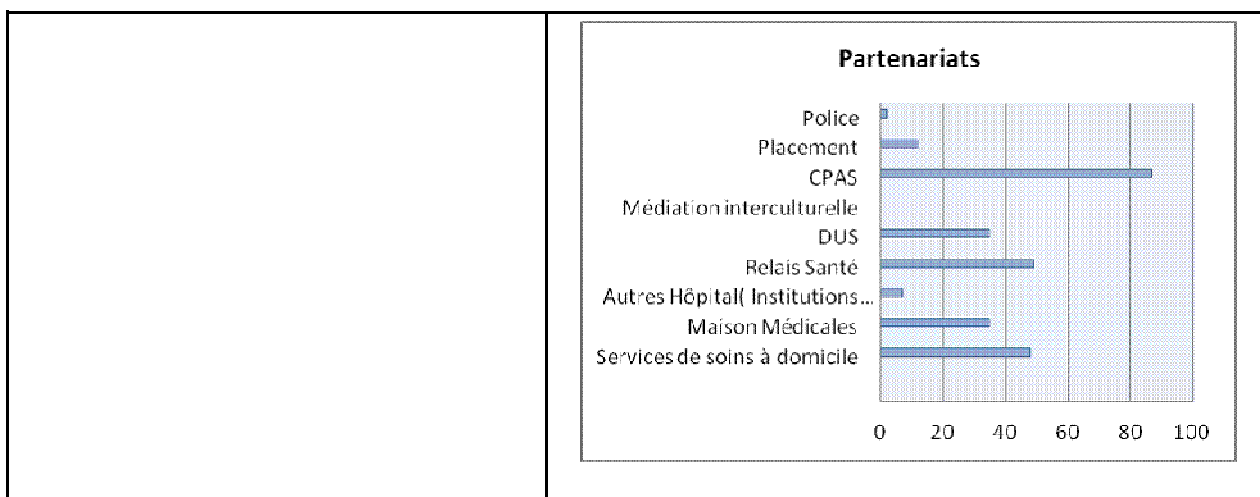
Objectif opérationnel 3b. Etre en contact avec les services sociaux externes compétents pour orienter les patients à la sortie de l'hôpital (CPAS, DUS, Relais Santé, etc.).

IR1. Le nombre de contacts avec les services externes est encodé.

IR2. Une collaboration est faite avec le Relais santé ou le DUS dans presque 50% des cas.

Objectif partiellement atteint

Il est important de noter que pour un même patient, des contacts peuvent être pris avec plusieurs partenaires. Des contacts fréquents ont lieu avec le Relais santé et le Dispositif d'Urgence Sociale. En 2012, on comptabilise **49 prises en charge communes avec le Relais santé** et **35 avec le DUS**. Le CPAS reste un partenaire privilégié. En effet, la population prise en charge est souvent suivie par le CPAS ou nécessite un partenariat dans la cadre de l'Aide Médicale Urgente. En fonction des patients, des contacts peuvent également être pris avec des services externes ne faisant pas partie des partenaires habituels. On peut voir que des contacts peuvent être pris avec des centres de revalidation, des hôpitaux psychiatriques, des services d'aide à domicile ou encore des services d'accueil et d'hébergement.



Objectif opérationnel 3c. Collaborer avec le service l' « Echange » dans le suivi de certains patients en gastro-entérologie.

↳ L' « Echange » est un service de prise en charge de patients toxicomanes injecteurs ainsi qu'un service d'échange de seringues et de réduction de risques de manière générale.

IR. Chaque patient suivi en gastro-entérologie avec l' « Echange » sera comptabilisé.

Objectif non atteint

L'Assistante sociale a appris en cours d'année que l' « Echange » suivait des patients précarisés en gastro-entérologie. Elle a donc tenté de mettre en place un travail commun avec eux afin de renforcer la prise en charge des patients. Malgré plusieurs interpellations de sa part, aucun retour n'a été donné.

Perspectives pour 2013

⇒ Cet objectif opérationnel sera redéfini et deviendra « Développer de nouvelles collaborations de terrain pour la prise en charge des patients ».

Objectif général 4. Optimiser la prise en charge des patients provenant de centres d'accueil pour demandeurs d'asile et personnes précaires d'origine étrangère.

Objectif opérationnel 4a. Collaborer efficacement avec le service de médiation interculturelle interne pour améliorer le soutien social apporté aux patients.

IR. Pour chaque patient d'origine étrangère suivi (hors étrangers francophones et turcophone), une collaboration a lieu et sera comptabilisée

Objectif atteint

Cette collaboration s'est mise en place suite à l'augmentation du nombre de patients précarisés d'origine étrangère rencontrés. Durant l'année 2012, une collaboration a eu lieu pour **40 patients**. Ce nombre n'inclut pas les patients étrangers francophones. En outre, l'Assistante sociale maîtrisant le turc, elle a traité **9 dossiers** supplémentaires de patients turcophones et a collaboré avec le service de médiation afin de faire le relais après la sortie.

⇒ **Prise en charge de dossiers « Aide Médicale Urgente » au sein du service social** : En 2012, **108 personnes** en situation illégale ont été hospitalisées. Le service social a géré les démarches administratives relatives aux hospitalisations, ce qui représente une charge de travail importante. Ces procédures sont relativement compliquées

| | |
|--|---|
| | <p>et énergivores. Le service de médiation interculturelle reste un bon allié pour communiquer et comprendre les problèmes sociaux sous-jacents à l'absence de statut.</p> <p>⇒ Par ailleurs, un nombre non-négligeable de personnes sans statut se présente aux consultations (338 en 2012 selon le service de facturation). Le service social n'est pas interpellé d'office pour ces patients qui sont, le plus souvent, accompagnés de leurs proches ou d'un membre de la médiation interculturelle. Cependant, il est fréquemment amené à les rencontrer afin de clarifier la prise en charge du CPAS et de débiter les démarches pour une éventuelle régularisation.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 4b. Collaborer efficacement avec les centres d'accueil pour personnes présentant une pathologie hépatique.</p> | |
| <p>IR. Pour chaque patient présentant une pathologie hépatique, issu d'un centre d'accueil de prise en charge, un contact est pris avec le centre.</p> | <p>Objectif partiellement atteint</p> <p>Les contacts avec les centres d'accueil pour personnes présentant une pathologie hépatique dépendent des patients qui vont être rencontrés. Dans ce contexte, le service de médiation interculturelle est également mis à contribution pour franchir la barrière de la langue mais également pour renforcer les collaborations par ses contacts privilégiés.</p> <p>Actuellement, des contacts ont été réalisés avec les centres d'accueil de Natoye et Dinant. En 2012, ces contacts furent peu nombreux et ce, pour plusieurs raisons. D'une part, le gastroentérologue responsable postpose certaines prises en charge en attente d'un nouveau traitement qui sera disponible dans le courant de l'année 2013 et d'autre part, le service de médiation gère la plupart des dossiers et n'interpelle le service social que si cela est vraiment nécessaire (problème social important). Toutefois, en 2012, environ 15 personnes ont été vues suite à l'interpellation de la gastroentérologue, en collaboration avec le centre d'accueil.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 4c. Contacter des services spécialisés dans l'immigration et orienter les patients vers ces services.</p> | |
| <p>IR. Les patients orientés vers les services spécialisés seront comptabilisés.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>En 2012, environ 40 patients étrangers a été vu. La totalité des patients rencontrés a reçu des informations concernant les services spécialisés dans l'immigration (CAI, Centre des Immigrés Namur-Luxembourg).</p> <p>L'augmentation des dossiers d'Aide Médicale Urgente incite le service à intensifier son travail avec les services spécialisés dans l'immigration.</p> |
| <p>Objectif général 5. Développer le travail en réseau et les compétences de l'Assistante sociale.</p> | |
| <p>Objectif opérationnel 5a. Développer le travail en réseau.</p> | |
| <p>IR. Participation à au moins deux activités organisées par le réseau.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>L'Assistante sociale « réserve » une part non-négligeable de son temps aux réunions extérieures. Ces échanges sont très productifs et fructueux et contribuent à renforcer les liens de</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>collaboration.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participation à la réunion des partenaires du 27 avril 2012 ; - Participation aux réunions concernant les plans saisonniers ; - Participation aux rencontres visant la prise en charge des patients AMU avec le CPAS, les Maisons médicales namuroises, le Relais santé et le Relais social ; - Participation à l'atelier santé du Plan Local d'Intégration (santé des étrangers) ; - Etc. |
| <p>Objectif opérationnel 5b. Veiller à donner la possibilité à l'Assistante sociale de parfaire ses connaissances et son savoir-faire si nécessaire.</p> | |
| <p>IR. Participation à au moins une activité de formation par an organisée par le RSUN ou autres institutions.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Le travailleur social a participé à la formation organisée par le CAI sur les statuts et procédures de régularisation des étrangers.</p> |

Fonds affectés au projet

| Personnel | Subvention Relais social | Demande |
|--|--|---|
| <p>⇒ Une assistante sociale avec 4 ans d'ancienneté au 01/07/2012, engagée à temps plein, subsidiée par le Relais Social</p> | <p>⇒ Frais de personnel : 42.871,86 €</p> <p>⇒ Frais de fonctionnement: /</p> | <p>En 2012, 266 dossiers ouverts (contre 213 en 2011), dont 32 personnes différentes ont fait l'objet d'hospitalisations multiples.</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 58% d'hommes ⇒ 42% de femmes. ⇒ Une augmentation du nombre de personnes âgées vivant seules et isolées |

Plus-value apportée par le projet

De par ses propres caractéristiques (hôpital public, position géographique), le Centre hospitalier Régional accueille un nombre non négligeable de personnes fragilisées par la précarité et/ou l'isolement social.

Ce projet a donc permis un accompagnement social concret et un suivi global du patient se présentant au service d'urgence.

Le pilote constate des évolutions en interne avec une plus grande disponibilité du personnel et une plus grande écoute.

Ce projet a favorisé le partenariat avec des services externes tels que le Relais santé, le DUS ou le réseau social namurois. Cela permet de créer un lien entre l'hôpital et un meilleur suivi en externe qui apporte une plus-value dans le suivi des soins et de l'accompagnement

L'avis des partenaires et/ou du public-cible

Un questionnaire permettant d'évaluer plusieurs points, comme la visibilité de l'Assistante sociale, la facilité à la joindre ou encore la collaboration et les éventuelles améliorations à apporter au projet a été envoyé aux principaux interlocuteurs externes.

Sur 6 questionnaires envoyés, 3 réponses ont été reçues.

Il en ressort que le réseau externe connaît le projet et l'Assistante sociale responsable mais se pose des questions concernant la limite de son mandat et de son rôle dans les hospitalisations (par exemple, le cadre est-il limité à la durée de l'hospitalisation? L'Assistante sociale peut-elle mettre en place des projets, etc.). Par ailleurs, ils soulignent être souvent amenés à réexpliquer à des partenaires qui ne travaillent pas directement avec une population



précarisée les informations concernant ce projet. Dans ce contexte, une rencontre sera organisée avec les services en ayant fait la demande afin de clarifier les points qui leur posent question (Maison Médicale des Arsouilles et Saint-Vincent de Paul).

Récolter l'avis du public-cible n'apparaît pas pertinent dans la mesure où l'Assistante sociale fait partie du service social général de l'hôpital et d'une équipe. Une telle évaluation pourrait dévier vers l'évaluation du service général et de l'hôpital, ce qui n'est pas le but recherché.

Commentaires du pilote

A l'heure actuelle, l'objectif est de maintenir les acquis et de les renforcer. Le projet commence à être bien connu au sein et à l'extérieur de l'institution. Il est donc important de veiller à la stabilité du projet tout en augmentant nos collaborations internes et externes.

De plus, nous sommes confrontés aux soucis administratifs et financiers induits par la prise en charge médicale de patients n'ayant pas de titre de séjour et ne bénéficiant d'aucune sécurité sociale. Nous essayons donc de multiplier les démarches auprès d'organismes concernés afin d'aboutir à des solutions acceptables (CPAS, Fedasil, Centre des immigrés Namur Luxembourg). Dans cette optique, le travailleur social en charge du projet a participé à une formation sur le droit de l'étranger organisée par le CAI et collabore de façon étroite avec le service de médiation interculturelle.

Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social

Ce service collabore beaucoup avec le Dispositif d'Urgence Sociale, les Travailleurs Sociaux de Proximité et le Relais santé. Il est considéré comme essentiel par les instances du Relais social.

◆ Le Relais santé ◆

Le pilote : Relais social urbain namurois

Les partenaires

- ❖ Une grande partie des services issus du secteur associatif namurois : restaurants sociaux, l'avoiron social, projets bénévoles,...
- ❖ Les services de santé (maisons médicales – médecins généralistes – hôpitaux du Namurois (dont les services de psychiatrie et d'urgence,...) ;
- ❖ Les services actifs dans le domaine de la santé mentale de 1^{ère} et seconde ligne principalement (projet 107, Centres de Santé Mentale du Namurois, les hôpitaux psychiatriques du Namurois,...)
- ❖ Les différents services d'hébergement : maisons d'accueil, projet d'accueil « bas-seuil », Abri de nuit,...

Finalité du projet

Il s'agit de permettre aux personnes grandement précarisées d'accéder aux soins afin d'améliorer leur état de santé global (tant au niveau physique que mental ou social). La finalité est de rattacher ces personnes avec un système de soins conventionnel lorsque cette démarche est réalisable.

Public-cible

Toute personne majeure en grande précarité (avec ou sans domicile), en décrochage avec le système de soins conventionnel, et/ou se trouvant dans l'incapacité de réaliser les soins nécessaires au maintien ou à la restauration de sa santé globale.

Evaluation des objectifs

| Objectif général 1 : Aller à la rencontre du public-cible | |
|---|---|
| Objectif opérationnel 1a. Aller à la rencontre du public cible dans la rue au moins deux fois par semaine | |
| <p>IR 1 : 90% des personnes abordées en rue font partie du public-cible ;</p> <p>IR 2 : 75 présences seront assurées et réparties de manière bihebdomadaire ;</p> <p>IR 3 : Participation active au projet d'Equipes Mobiles de Rue (EMR).</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Le Relais santé participe activement à toutes les équipes mobiles de rue fixées avec lui. Quelques passages ont dû être annulés pour raison de maladie ou de prises en charge urgentes mais ces annulations sont restées très ponctuelles. En plus des passages en rue informels, le Relais santé aura participé à 84 EMR sur l'année 2012.</p> |
| Objectif opérationnel 1b. Aller à la rencontre du public cible via le zonage institutionnel | |
| <p>IR 1 : Atteindre 80% des permanences chez les partenaires du réseau de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Au moins une fois par semaine : <ul style="list-style-type: none"> - Saint-Vincent de Paul ; - Restos du Cœur. ▪ Au moins une fois tous les 15 jours : <ul style="list-style-type: none"> - Li P'tite Buweye ▪ Au moins une fois par mois : <ul style="list-style-type: none"> - Lî Vî Clotchi ; ▪ Plus ponctuellement | <p>Objectif atteint</p> <p>A quelques exceptions près, aucune permanence n'a été annulée chez les partenaires. Ce point est toutefois en corrélation directe avec le fait que l'équipe soit au complet.</p> <p>Objectif partiellement atteint</p> <p>Pour Li P'tite Buweye et Lî Vî clotchi, bien que le taux de présences ne soit pas atteint, le nombre de passages a considérablement augmenté en 2012 par rapport à 2011.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>- Les Sauverdias A titre indicatif : nombre de permanences</p> | |
| <p>Objectif opérationnel 1c. Aller à la rencontre du public-cible dans son lieu d'habitation (squat – domicile précaire, sur demande de la personne, d'un service extérieur ou sur initiative propre du relais santé)</p> | |
| <p>IR 1: Nombre de visites par rapport au nombre de demandes.</p> <p>IR 2 : Du temps est affecté à des visites à domicile : en binôme ou seul, après l'évaluation de la situation.</p> <p>IR 3 : Nombre de personnes concernées.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>S'il est très difficile de quantifier le nombre de demandes de visites à domicile adaptées, du temps a toujours été dégagé pour réaliser les visites à domicile que l'équipe jugeait pertinentes après analyse de la demande. Il est important de souligner que seul 6% des patients suivis au Relais santé disposent d'un logement adapté. Pour la majorité d'entre eux, une visite n'est pas nécessaire, ces personnes étant tout à fait capables de se rendre au Relais et/ou chez les partenaires. Au total, 11 visites ont été réalisées en 2012.</p> |
| <p>Objectif général 2 : Développer ses connaissances sur les diverses problématiques propres au public-cible</p> | |
| <p>Objectif opérationnel 2a. Se former aux particularités des soins liés à la spécificité du public-cible et de la structure afin de proposer des soins adaptés.</p> | |
| <p>IR 1: Au minimum une formation liée à la spécificité du public-cible sera suivie sur l'année par un membre de l'équipe. A titre indicatif : nombre de participations.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Une formation en aromathérapie médicale a été menée jusqu'à son terme par une des infirmières de l'équipe. Avec ces connaissances supplémentaires, l'équipe pourra venir soutenir son rôle propre auprès des patients (mycoses, assainissement des locaux, détente,...). Une formation en pédicurie médicale a également été réalisée par la Coordinatrice adjointe afin de répondre à une demande fréquemment exprimée par les patients. Pour 2012, 27 soins de pédicurie médicale ont ainsi pu être réalisés auprès des patients du Relais santé.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 2b Participer aux réunions, échanges et formations abordant le sujet de la grande précarité et des problématiques médicales et sociales pouvant y être associées.</p> | |
| <p>IR 1: Au moins une participation de ce type par un membre de l'équipe. A titre indicatif : nombre de participations.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>L'équipe a participé aux cours inter-facultaires de bioéthique donnés aux facultés de Namur par différents professionnels travaillant dans le secteur des personnes en grande précarité, que ce soit au niveau médical, social,... L'équipe a ainsi participé à 4 de ces cours dont un de manière active en l'animant et en réalisant la conférence du soir en question sur le thème : « les obstacles à l'accès aux soins pour les personnes en grande précarité ».</p> |
| <p>Objectif opérationnel 2c. Lire, s'informer, participer à l'élaboration de travaux ou au travail de recherche tournant autour du thème de la grande précarité et de la santé.</p> | |
| <p>IR 1: Au moins une participation de ce type par un membre de l'équipe aura eu lieu dans le courant de l'année.</p> <p>IR 2 : L'équipe aura accueilli des stagiaires pour se questionner, avoir un regard neuf sur</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>L'équipe du Relais santé se montre enthousiaste dans l'accueil et l'accompagnement des étudiants. Elle a participé à la construction de plusieurs travaux de fin d'études concernant le domaine de la grande précarité : la prise en charge des patients indésirables, la compliance au traitement des soins de pieds chez les personnes</p> |

| | |
|--|---|
| les situations, sur le cadre et la méthodologie de travail. <i>A titre indicatif : nombre de participations</i> | sans-abri, la violence vécue par le personnel soignant dans la prise en charge des personnes en grande précarité. |
|--|---|

| | |
|--|---|
| Objectif général 3 : Fournir des premiers soins de qualité et adaptés au public-cible | |
| Objectif opérationnel 3a. Réaliser des soins relevant du rôle propre infirmier au public-cible | |
| <p>IR 1 : Le Relais santé dispose de personnel infirmier formé.</p> <p>IR 2 : Le Relais santé dispose de matériel adapté aux soins infirmiers <i>A titre indicatif : nombre de soins réalisés</i></p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Ce point est parfaitement rencontré, tant au niveau de la formation continue dont bénéficient les infirmières qu'au niveau du nombre de soins réalisés.</p> <p>Nombre de soins réalisés : voir diagramme de soins (ex : 167 soins de pieds, 136 bains de pieds, 256 soutiens à l'hygiène corporelle, 136 pansements simples, 71 soins de plaies aux pieds,...).</p> |
| Objectif opérationnel 3b. Apporter les conseils relevant du rôle propre infirmier : éducation à la santé, explications par rapport à une problématique de santé, conseils d'hygiène, etc. | |
| <p>IR 1 : Le Relais santé dispose de personnel infirmier formé et apte à délivrer des conseils, informations. <i>A titre indicatif : nombre de conseils relevant de l'éducation à la santé.</i></p> | <p>Objectif atteint</p> <p>L'équipe est particulièrement sensibilisée à ce point et réalise des conseils et des informations dès que possible. Exemple : 133 conseils d'éducation à la santé ont été délivrés. Ces conseils peuvent toucher à l'hygiène corporelle, à la manière de bien prendre son traitement,...</p> |
| Objectif opérationnel 3c. Etablir des protocoles de soins en collaboration avec le réseau et les partenaires médicaux (parasitoses,...) | |
| <p>IR1 : Un protocole de soins existe pour les 3 pathologies principalement rencontrées par le Relais santé et nécessitant un avis médical pour la prise en charge en collaboration : gale, pédiculose, tuberculose.</p> <p>IR 2 : Un protocole sera réalisé en cas de pathologie posant question.</p> | <p>Objectif atteint.</p> <p>Les prises d'informations ainsi que la réalisation de protocoles internes au Relais santé ont été réalisées en collaboration avec différents médecins spécialisés en dermatologie.</p> |
| Objectif opérationnel 3d. Mettre à disposition un lieu d'hygiène dans le cadre des soins | |
| <p>IR 1 : Un local de douche et une salle de bain sont mis à disposition.</p> <p>IR 2 : L'équipe a, de par sa formation, la connaissance suffisante et le matériel nécessaire pour assurer les soins d'hygiène. <i>A titre indicatif : nombre de soins d'hygiène.</i></p> | <p>Objectif atteint.</p> <p>Cet objectif est rempli depuis l'arrivée dans les nouveaux locaux. Toujours soucieuse de ne pas se substituer au réseau, l'équipe veille à ne prendre en charge que les soins d'hygiène pour lesquels une aide infirmière est nécessaire ou qui le sont au regard d'un soin infirmier (Ainsi, 256 aides aux soins d'hygiène ont été réalisées, 23 toilettes partielles et 12 aides complètes).</p> |

| | |
|--|---|
| Objectif général 4 : Assurer une prise en charge individualisée et adaptée à la spécificité de chaque personne | |
| Objectif opérationnel 4a. Recomposer la trajectoire de la personne au niveau santé, au niveau mise en ordre sociale, au niveau parcours personnel si jugé opportun. | |
| IR 1: Une place définie est laissée au sein du dossier infirmier pour compléter cet item. | <p>Objectif atteint</p> <p>La description de la trajectoire de la personne est réalisée lorsqu'il est pertinent de le faire au regard de la situation personnelle de chaque patient.</p> |
| Objectif opérationnel 4b. Adapter les conditions de l'accompagnement en fonction des spécificités de la personne, sans nuire à son autonomie et dans les limites du cadre posé par l'équipe. | |
| <p>IR1 : L'infirmier réfléchit, avec la personne, au type d'accompagnement qui sera envisagé.</p> <p>IR 2 : L'infirmier en réfère à l'équipe pour s'assurer que la prise en charge est adaptée en fonction des données et du cadre.</p> <p>A titre indicatif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'orientations ; - Nombre de relais ; - Nombre d'accompagnements physiques réalisés. | <p>Objectif atteint</p> <p>Les infirmières réalisent les relais, orientations et accompagnements nécessaires en fonction des situations. Cet objectif est intégré via une bonne connaissance du réseau et des démarches proactives vers les autres partenaires.</p> <p>Les chiffres inhérents à ces démarches sont repris au sein du diagramme de soins. Par exemple, en ce qui concerne la sphère médicale, 164 orientations ont été réalisées, de même que 101 relais médicaux et 21 accompagnements médicaux.</p> |
| Objectif général 5 : Ne pas se substituer au réseau | |
| Objectif opérationnel 5a. Réaliser une anamnèse complète et précise en fonction des possibilités afin de déterminer les acteurs et partenaires gravitant déjà autour de la personne. | |
| IR 1: Rédaction systématique du dossier infirmier du patient, soit 1 patient = 1 dossier. | <p>Objectif atteint</p> <p>Un dossier a systématiquement été ouvert pour chaque nouveau patient étant suivi au Relais santé. Soit un total de 185 dossiers sur l'année 2012.</p> |
| Objectif opérationnel 5b. Réaliser une évaluation régulière des situations suivies afin de mettre en évidence les possibilités de relais et/ou de collaborations existants avec d'autres services. | |
| IR 1: Réunions d'équipe 1 fois par semaine minimum (sauf congés) – 45 réunions sur l'année. | <p>Objectif atteint</p> <p>Une réunion avec le Docteur Fox, médecin volontaire, est réalisée de manière hebdomadaire, sauf jours fériés, maladies et congés. A quelques reprises, elles ont été l'occasion de réaliser une rencontre avec une Maison Médicale ou encore les autres partenaires afin d'évaluer le Plan Hiver et de préparer le Plan Grandes Chaleurs. Une réunion de suivi avec la Coordinatrice générale du Relais social, pilote du projet, a en principe une fois tous les 15 jours mais ce rythme n'a pu être tenu en 2012. De manière plus ponctuelle, l'équipe du Relais santé réalise aussi une remise de service plus complète sur les dossiers suivis.</p> |

| | |
|--|--|
| Objectif opérationnel 5c. Assurer le relais vers un autre service dès que la situation le permet et que ce relais est pertinent. | |
| <p>IR 1: L'équipe évalue l'évolution de la situation au niveau santé, autonomie, etc.</p> <p><i>A titre indicatif: nombre de patients pour lesquels le suivi se clôture car a été relayé à un organisme de soins plus classique.</i></p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Ce point est rencontré dans le sens où l'équipe se questionne fréquemment sur la pertinence des prises en charge en fonction de chaque situation. Dans le souci de ne pas se substituer au réseau, le relais est fait dès que possible. Toutefois, au vu de la particularité du public ciblé, il est difficile de clôturer définitivement un suivi. Le relais est passé mais le contact est rarement définitivement coupé. Il est donc très difficile de donner un chiffre objectif quant au nombre de suivis définitivement clôturés.</p> |
| Objectif général 6 : Créer un réseau autour des situations | |
| Objectif opérationnel 6a. Organiser et participer à des concertations autour des situations en cas de multi-problématiques/multi-interventions | |
| <p>IR 1: Participation à 80% à des concertations organisées pour un patient suivi par le Relais santé.</p> <p>IR 2 : Mise en place d'une concertation autour d'un patient en cas de nécessité.</p> <p><i>A titre indicatif : nombre de concertations organisées.</i></p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Depuis le début de l'année, plusieurs concertations concernant des patients directement suivis par le Relais santé ont été réalisées. Dans la majorité des cas, ces concertations ont eu lieu à la demande du Relais santé. Hormis les concertations concernant des personnes connues mais n'étant plus suivies par le Relais santé, ce dernier a participé à toutes les concertations proposées. 2 concertations ont été organisées chez un partenaire et 6 dans les locaux du Relais santé.</p> |
| Objectif opérationnel 6b. Assurer un feed-back lorsque nécessaire avec les partenaires et l'utilisateur une fois l'intervention du relais santé clôturée | |
| <p>IR 1: En fonction des situations, contact avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - avec le(s) partenaire(s) concerné(s) ; - avec le patient <p>pour informer de la clôture de l'intervention.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Même s'il est très difficile de dire qu'une situation ou un suivi est totalement et définitivement terminé, les relais et les feedback sont systématiquement réalisés auprès des professionnels concernés au terme de chaque intervention.</p> |
| Objectif général 7 : Créer et entretenir un réseau de professionnels partenaires au niveau psycho-médical | |
| Objectif opérationnel 7a. Rencontrer de manière spécifique les médecins conventionnés et fonctionnant avec le CPAS en vue d'établir des conventions de collaboration. | |
| <p>IR 1: Contact avec au moins 5 médecins conventionnés avec le CPAS en 2012.</p> <p><i>A titre indicatif: nombre de médecins indépendants avec lesquels le Relais santé collabore.</i></p> | <p style="text-align: center;">Objectif non atteint</p> <p>Cet objectif n'a pas pu être rempli mais il est à considérer en parallèle du fait que des réunions de collaboration concernant l'Aide Médicale Urgente ont pu être mises en place en collaboration avec les différentes Maisons Médicales et le CPAS de Namur.</p> <p><i>⇒ La pertinence de cet objectif sera donc à re-déterminer pour l'année 2013.</i></p> |

| | |
|---|--|
| Objectif opérationnel 7b. Rencontrer les Maisons Médicales afin de travailler à la collaboration avec ces services | |
| <p>IR 1: En 2012, Rencontre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la Maison Médicale des Balances à Salzinnes - la Maison Médicale de Salzinnes <p>IR 2 : Collaborations avec les 3 autres Maisons Médicales</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Des réunions de collaboration, principalement au sujet de l'Aide Médicale Urgente, ont pu être mises en place afin de formaliser les échanges et contacts entre les différents partenaires.</p> <p>⇒ <i>Le projet démarre bien et une convention devrait voir le jour dans le courant de l'année 2013.</i></p> |
| Objectif opérationnel 7c. Rencontrer les différents services psycho-médicaux avec lesquels le Relais santé est amené à travailler ou à collaborer. | |
| <p>IR 1: Rencontre des services psycho-médicaux au cas par cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rencontre des services sociaux de la Clinique St Luc et de la Clinique et Maternité Ste Elisabeth ; - Rencontre des Centres de Planning Familial de Namur (rue Bruno) et Willy Peers. | <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>Des contacts ont été réalisés avec le service social de la Clinique Sainte Elisabeth ainsi qu'avec le Planning Familial Willy Peers mais de manière informelle. Par contre, des rencontres sont réalisées au fur et à mesure des besoins et des collaborations réalisées sur le terrain avec les partenaires existants.</p> <p>⇒ <i>Ce point sera donc à investiguer plus avant au cours de l'année prochaine.</i></p> |
| Objectif opérationnel 7d. S'informer sur les nouveaux services psycho-médicaux voyant le jour et se montrer proactif lorsqu'il s'agit de les rencontrer. | |
| <p>IR 1: Réception d'informations par le réseau : Relais social, Conseil Consultatif du Social, etc.</p> <p>IR 2 : Rencontre sollicitée si intérêt dans le cadre des activités du Relais santé</p> <p>IR 3 : S'informer sur les Equipes Mobiles du Projet 107</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint.</p> <p>L'équipe dispose des informations nécessaires en ce qui concerne les services existants et ceux voyant le jour sur l'entité de Namur mais également sur des zones plus élargies afin d'augmenter au maximum les possibilités de relais les plus pertinents. D'autre part, des rencontres et des contacts sont réalisés dès que possible avec différents partenaires tels que le Réseau Santé Namur, l'hôpital Saint Martin, ... ces contacts et rencontres sont toujours l'occasion de faire mieux se connaître les services, même s'ils restent informels.</p> |
| Objectif général 8 : Créer et entretenir un réseau de professionnels partenaires sociaux | |
| Objectif opérationnel 8a. Rencontrer les différents services du réseau social et s'informer sur leurs compétences, leurs spécificités. | |
| <p>IR 1: Rencontrer</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'équipe des Travailleurs Sociaux de Proximité (Ville) ; - les éducateurs de l'abri de nuit ; - les assistantes sociales de l'Aide individuelle du CPAS ; - le service social de la Mutualité chrétienne de Namur. <p>IR 2: Rencontre effective de services sur certains sujets spécifiques.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>Les éducateurs de l'abri de nuit ont été officiellement rencontrés. Les Travailleurs Sociaux de Proximité (Ville de Namur) et les assistantes sociales de l'aide individuelle (CPAS) n'ont pas encore été rencontrés de manière formelle. Toutefois, de nombreux contacts plus informels sont l'occasion de préciser les missions et le fonctionnement du service mais également de mieux connaître les missions et le fonctionnement des autres services rencontrés.</p> <p>La mutualité n'a, quant à elle, pas été rencontrée. Ce point fera l'objet d'une évaluation lors de l'année 2013.</p> <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Certaines équipes comme « Pléiades » (équipes mobiles du projet 107) ainsi que celle des éducateurs de l'abri de nuit ou encore l'équipe du Dispositif d'Urgence Sociale ont été rencontrées afin de préciser quelles étaient leurs missions et manières de fonctionner.</p> <p>⇒ D'autres rencontres plus formelles devraient être fixées avec d'autres services ainsi qu'une réunion formelle avec Pléiades.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 8b. S'informer sur les nouveaux services sociaux voyant le jour et se montrer proactif lorsqu'il s'agit de les rencontrer.</p> | |
| <p>IR 1 : Réception d'informations par le réseau : Relais social, Conseil Consultatif du Social, etc.</p> <p>IR 2 : Rencontre sollicitée si intérêt dans le cadre des activités du Relais santé.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Les informations concernant les nouvelles initiatives et/ou modifications dans le mode de fonctionnement des services passent bien. Lorsque cela est pertinent, des rencontres ou des contacts sont réalisés.</p> <p>L'équipe a d'ailleurs eu l'occasion de rencontrer officiellement l'équipe AIDA (reliée au service Revivo A de l'Hôpital Saint-Martin).</p> |
| <p>Objectif général 9 : Récolter et analyser les données</p> | |
| <p>Objectif opérationnel 9a. Recenser et analyser les données épidémiologiques de manière systématique et objective.</p> | |
| <p>IR 1 : Tenue et mise à jour du dossier infirmier (100%).</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Pour chaque patient bénéficiant d'un suivi au sein du dispensaire du Relais santé, situé rue Saint Nicolas, un dossier est ouvert. Au terme de cette année, 185 dossiers auront été ouverts.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 9b. Recenser et analyser les trajectoires de patients.</p> | |
| <p>IR 1 : Récolte orale des trajectoires des patients (100%).</p> <p>IR 2 : Partage et analyse en équipe (100%).</p> <p>IR 3 : Tenue et mise à jour du dossier infirmier (30%).</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Les informations utiles sont partagées en équipe. S'il est parfois difficile de consigner l'intégralité du parcours de chaque patient par écrit, les informations sont connues de la part des membres de l'équipe infirmière.</p> |
| <p>Objectif opérationnel 9c. Recenser et analyser les témoignages/constats du public-cible.</p> | |
| <p>IR 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ecoute des témoignages et constats ; ▪ Minimum une fois par trimestre, recensement écrit de ceux-ci en vue de la rédaction du rapport d'activités ; ▪ Partie y consacrée dans le rapport d'activités. | <p>Objectif atteint</p> <p>Ce point fait l'objet d'une attention particulière de la part de l'équipe. En cas de constats importants relevant du domaine de la santé ou du social, celle-ci est rapidement relayée au Relais social afin que des actions pertinentes puissent être mises en place (information réseau, réunion d'échanges, concertation,...).</p> |
| <p>Objectif opérationnel 9d. Recenser et analyser le type de demandes et de prises en charges réalisées par le Relais santé.</p> | |
| <p>IR 1 : Tenue et mise à jour du diagramme de soins (100%)</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>La systématisation de la récolte des données au niveau du diagramme de soins est effective à 100%.</p> |

| Objectif général 10 : Développer et encourager une dynamique de promotion de la santé | |
|---|--|
| Objectif opérationnel 10a. Investir le rôle d'information des patients en rapport direct avec leurs situations personnelles et quotidiennes (droits divers, droits du patient, information concernant le traitement dans les limites de la profession infirmière, explications et orientations vers le réseau,...) en se montrant proactif. | |
| <p>IR 1: Le personnel est qualifié de par sa formation d'infirmier.</p> <p>IR 2: Le personnel cherche l'information qui lui manquerait.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Que ce soit au travers des formations continues, des réunions hebdomadaires avec le Docteur Fox ou encore par les différents contacts et sources consultées par l'équipe, ce rôle d'information est bien investi.</p> |
| Objectif opérationnel 10b. Organiser des animations/groupes de paroles et/ou ateliers autour de thématiques touchant directement notre public-cible. | |
| <p>IR1: Organisation d'une telle animation sur demande d'un partenaire.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint.</p> <p>Dans le cadre d'une collaboration avec le service d'insertion sociale du CPAS, une animation a pu être réalisée en deux après-midi. L'objectif étant d'inviter au débat et d'accompagner les personnes en ce qui concerne les différentes problématiques rencontrées au niveau de leur hygiène personnelle. Cet atelier a ainsi pu réunir une douzaine de personnes et semble (d'après les évaluations reçues des participants) avoir rencontré un réel succès.</p> |
| Objectif opérationnel 10c. Créer et entretenir des collaborations avec d'autres professionnels de la santé ou partenaires par rapport à des projets de prévention et d'éducation à la santé. | |
| <p>IR1: Réception et mise à disposition de fascicules relatifs à la promotion de la santé pour les patients.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>L'équipe du Relais se montre proactive en la matière et veille à ce que les patients ne manquent d'aucune information en ce qui concerne les services existants dans le réseau mais également par rapport à tout ce qui touche à la santé, de manière large. Ainsi, des préservatifs et des folders informatifs sont mis à disposition des patients lors des permanences.</p> |
| Objectif opérationnel 10d. Travailler la compliance au traitement. | |
| <p>IR1: Rappel systématique de l'intérêt du traitement au patient.</p> <p>IR2: Encouragement du patient par rapport au rôle qu'il a à jouer dans ses propres soins.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Ce point est au cœur du travail de l'équipe et s'intègre en totalité au travail quotidien.</p> |
| Objectif général 11 : Définir le cadre et la méthodologie de travail | |
| Objectif opérationnel 11a : Définir le profil de fonction de chaque membre de l'équipe et des volontaires. | |
| <p>IR1: Rédaction du profil de fonction.</p> <p>IR2: Evaluation régulière de la correspondance entre ce profil et la pratique.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif partiellement atteint</p> <p>Cet objectif a été peaufiné en ce qui concerne les membres de l'équipe et les stagiaires infirmiers mais doit toujours être objectivé par écrit en ce qui concerne les rôles et fonction de l'équipe bénévole.</p> |

| | |
|--|--|
| Objectif opérationnel 11b. : Organiser et répartir le temps de travail des membres de l'équipe dans un objectif de qualité et d'efficacité. | |
| <p>IR1 : Réalisation des grilles horaires mensuelles.</p> <p>IR2 : Intégration des modifications dans les agendas électroniques de chacun.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Ce point est respecté. Divers outils écrits et méthodologiques sont utilisés par l'équipe afin de permettre la plus grande lisibilité des horaires et la bonne organisation du travail.</p> |
| Objectif opérationnel 11c. : Adapter le dossier infirmier et médical en fonction des besoins. | |
| <p>IR 1 : Au moins une fois par an, réévaluation de la facilité d'écriture et la lisibilité des données.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>L'outil dossier a été revu en début d'année et correspond donc parfaitement aux besoins actuels du Relais santé, tant en ce qui concerne le suivi des patients que le relevé des données à remettre à la Wallonie.</p> |
| Objectif opérationnel 11d. : Mettre en place de manière régulière des réunions d'équipe. | |
| <p>IR 1 : Respect du rythme des réunions d'équipe et du cadre défini.</p> <p>IR 2 : Réunion d'équipe effective 1 fois tous les 15 jours.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Une réunion a lieu chaque lundi avec le Docteur Fox afin d'aborder les éléments qui ont posé question au cours de la semaine précédente. Une réunion d'équipe a lieu chaque quinzaine avec l'ensemble du Relais social afin de soulever les questions plus méthodologiques ou ayant trait au réseau. De manière ponctuelle, des réunions servant de remise de service sont réalisées dès que c'est nécessaire afin de réaliser les transmissions adéquates et qu'aucune information ne se perde.</p> |
| Objectif opérationnel 11e : Organiser des supervisions d'équipe. | |
| <p>IR 1 : Intervision 1 fois par semaine avec le Dr Fox jusqu'à la mise en place des supervisions.</p> <p>IR 2 : Révision du cadre de cette intervision.</p> <p>IR 3 : Réévaluation des besoins de l'équipe et du service.</p> <p>IR 4 : Attribution du marché « Supervision ».</p> <p>IR 5 : Supervision extérieure 1 fois toutes les 6 semaines.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Le marché « supervision » a été finalisé et celle-ci a pu être mise en place dans le courant du second semestre 2012. D'un avis commun de la part des différents membres de l'équipe, tant le choix du superviseur que le contenu de la supervision en elle-même, rencontrent parfaitement les attentes initiales.</p> |
| Objectif opérationnel 11f. : Créer et valider des procédures en vue des diverses démarches et situations à traiter par le Relais Santé | |
| <p>IR 1 : Définition de la gestion des dossiers (lieux de classement, mise sous clé).</p> <p>IR 2 : Définition des procédures quant aux traitements, aux produits dangereux et au circuit de désinfection.</p> | <p>Objectif atteint</p> <p>Ces procédures ont été consignées par écrit et rédigées au sein d'un protocole général pour le Relais santé.</p> |
| Objectif opérationnel 11g. : Créer et utiliser un dossier « événements particuliers » où seraient consignés tous les événements indésirables ou particuliers vécus par l'équipe du Relais santé afin de mettre en évidence les points pouvant nécessiter une concertation et/ou la création d'une procédure. | |
| <p>IR 1 : Mise à disposition d'un registre avec une trame à suivre.</p> | <p>Objectif non atteint</p> <p>Ce point n'a pas encore été formalisé. Il sera retravaillé en équipe dans le courant de l'année prochaine et la pertinence de sa création sera également discutée.</p> |

| | |
|---|--|
| Objectif opérationnel 11h. : Rencontrer les autres Relais santé et inviter à la réflexion partagée | |
| IR 1: Au moins 1 fois par an, participation à une rencontre inter-Relais santé. | Objectif atteint Deux rencontres ont eu lieu en 2012. Le Relais santé de Namur a pu participer à l'une d'elles. |
| Objectif général 12 : Définir et rencontrer les besoins matériels | |
| Objectif opérationnel 12a. : Mettre en place une procédure commune pour la bonne gestion des stocks et du matériel. | |
| IR 1: Ce point sera fixé par écrit au sein du protocole du Relais santé. | Objectif atteint La difficulté d'anticiper les besoins pendant le Plan Hiver subsiste, car le stock peut se vider en quelques jours. |
| Objectif opérationnel 12b. : Consigner de manière systématique les dons et l'utilisation de matériel pour une bonne traçabilité des besoins. | |
| IR 1: Les chiffres seront transmis de manière régulière au Relais social. | Objectif atteint |
| Objectif opérationnel 12c. : Maintenir et officialiser la convention pour la stérilisation du matériel de soins (avec la Clinique et Maternité Ste Elisabeth). | |
| IR 1: La collaboration est effective. | Objectif atteint |
| Objectif opérationnel 12d. : Utiliser le système d'appel aux dons afin de compléter le matériel existant de manière judicieuse et économe. | |
| IR 1: Utilisation des vecteurs existants permettant l'acquisition de matériel en fonction des besoins du Relais santé, le cas échéant. | Objectif atteint Il a désormais été convenu avec le RSUN que les dons de vêtements seront gérés uniquement par la Croix Rouge, que le matériel spécifique Plan Hiver (vêtements thermolactyl, gants et bonnets, etc.) est acheté par le RSUN et que le stock est régulièrement réapprovisionné via le RSUN. Le Relais santé gère par contre les dons spécifiques aux soins (langes, matériel de soin, etc.) via le bouche à oreilles, les partenaires, le site du RSUN,... |
| Objectif général 13 : Entretenir, accompagner et soutenir les initiatives volontaires nécessaires à la réalisation du travail. | |
| Objectif opérationnel 13a. : Etablir un cadre adéquat à la réalisation d'une activité bénévole au sein du relais santé. | |
| IR 1: Création d'une convention de volontariat et d'un registre des volontaires, information sur les procédures, descriptif de fonction. | Objectif partiellement atteint Les bénévoles sont pleinement intégrés au sein du travail de l'équipe mais un système d'évaluation et un descriptif de fonction doivent encore être consignés et officialisés. Vers la fin de l'année, en raison de nouveaux changements parmi les membres de l'équipe, la collaboration a toutefois dû être interrompue momentanément, afin de permettre la meilleure prise en charge possible des nouveaux arrivants. |

| | |
|---|---|
| Objectif opérationnel 13b. : Etablir des horaires réguliers avec les bénévoles afin de rendre le travail plus opérationnel et assurer la régularité des permanences. | |
| IR 1: Existence d'un cadre spécifique (horaires à définir sur le tard en cas d'absence d'un membre de l'équipe notamment, système opérationnel et fiable pour contacter les bénévoles,...). | Objectif atteint Ce point est rencontré en fonction des possibilités et attentes des volontaires. L'équipe peut faire appel aux volontaires en cas de besoin plus ponctuel et pour les gardes durant les plans saisonniers. |
| Objectif opérationnel 13c. : Veiller à encourager la motivation des volontaires et leur apporter une plus-value. | |
| IR 1: Intégration des volontaires au sein de l'équipe lors des réunions, des formations suivies,... IR 2: Existence d'une possibilité de défraiement. | Objectif atteint Cet objectif tient à cœur l'équipe. Il pourra toutefois être évalué de manière plus objective lors de l'évaluation individuelle de chaque volontaire. Un défraiement est prévu. |
| Objectif opérationnel 13d : Recruter des volontaires au profil infirmier de préférence, sachant que ce profil est adaptable en fonction de l'évolution des besoins. | |
| IR 1: Placer une annonce sur le site. IR 2: Admission éventuelle sur base d'un entretien de sélection. | Objectif atteint L'équipe bénévole du Relais santé comporte à ce jour un médecin, trois infirmières et une psychologue. Des appels aux volontaires sont aussi lancés lors des différents contacts avec les professionnels rencontrés. |
| Objectif général 14 : Mettre en place, suivre et encourager l'accueil des stagiaires infirmiers | |
| Objectif opérationnel 14a : Travailler à la réalisation d'un dossier explicatif quant aux missions du Relais santé et aux tâches spécifiques en vue de permettre l'accueil potentiel d'étudiants. | |
| IR 1: Aboutissement et transmission systématique aux étudiants accueillis. | Objectif atteint Le dossier destiné aux étudiants a été réalisé et après une année de fonctionnement avec ceux-ci, semble répondre parfaitement aux questions et attentes. |
| Objectif opérationnel 14b. : Programmer au mieux les horaires et périodes de stage des étudiants afin que le stage leur soit profitable tout en considérant la réalité des équipes en place. | |
| IR 1: Tenue de la grille horaire en fonction des prestations des membres de l'équipe. IR 2: Limitation du nombre de stagiaires sur l'année afin de garantir la qualité de l'encadrement et de maintenir la qualité du service offert par le Relais santé aux patients. | Objectif atteint Les horaires du stage sont réalisés d'un commun accord entre l'étudiant et l'équipe au début du stage, en fonction du travail et des attentes de l'étudiant. Objectif atteint Les horaires sont réalisés en début d'année en collaboration avec l'Infirmière professeur s'occupant des étudiants. La répartition est réalisée de manière harmonieuse afin de permettre la meilleure intégration possible dans l'équipe du Relais santé et de ne pas « surcharger » les patients en nouveaux contacts. |

| | |
|--|--|
| Objectif général 15 : Se montrer novateur, proactif et imaginatif par rapport aux services proposés | |
| Objectif opérationnel 15a. : Rencontrer les différentes écoles professionnelles du Namurois pour voir quelles collaborations pourraient être envisagées (esthétique, coiffure, pédicurie,...) | |
| <p>IR 1: Au moins deux écoles seront contactées : - Sainte-Marie Jambes ; -Institut de Promotion Sociale Henri Maus (esthétique sociale).</p> | <p style="text-align: center;">Objectif non atteint</p> <p>Ce point doit encore être réalisé.</p> |
| Objectif opérationnel 15b. : Se montrer proactif en matière d'appel aux dons, de sponsoring et autre (convention avec une boulangerie en vue de proposer des viennoiseries lors des permanences,...) | |
| <p>IR : Des actions seront développées dans ce sens.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Le système d'appel aux dons ciblé permet au Relais santé de recevoir de manière régulière une partie des effets nécessaires aux permanences : vêtements adaptés, sous-vêtements, cosmétiques et produits de soins,...</p> <p>D'autre part, deux initiatives de collaboration avec des boulangeries ont été formalisées. Le Relais santé bénéficie donc régulièrement des invendus de la veille afin de les mettre à disposition des patients une fois par semaine, lors des permanences.</p> <p><u>Perspective pour 2013</u> ⇒ <i>Maintien des collaborations avec les deux boulangeries.</i></p> |
| Objectif général 16 : Informer et sensibiliser les citoyens aux problématiques du public-cible | |
| Objectif opérationnel 16a. : Présenter, sur demande, le travail du Relais santé au sein des écoles du Namurois. | |
| <p>IR 1: 75% des demandes des écoles auront été honorées</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>Jusqu'à présent, deux demandes ont été formulées et ont été rencontrées.</p> |
| Objectif opérationnel 16b. : Assurer une présence lors des différents salons et rencontres du secteur associatif local ou évènements pouvant jouer un rôle dans l'information et/ou la sensibilisation du grand public. | |
| <p>IR 1: Présence d'au moins un membre du Relais santé à minimum 50% des propositions de salons/rencontres du secteur associatif local, après évaluation de la pertinence de notre participation.</p> | <p style="text-align: center;">Objectif atteint</p> <p>L'équipe du Relais santé a été active dans la présentation d'une conférence destinée aux professionnels s'interrogeant sur des questions éthiques. Le sujet en a été : les différents freins à l'accès aux soins de santé des personnes en grande précarité. Cette conférence s'est tenue dans les locaux des facultés de médecine de Namur.</p> <p>Un des infirmiers a participé à une réunion organisée par le Lions club de Floreffe lors d'une soirée organisée autour de la précarité et de la pauvreté.</p> <p>Une participation à une messe dans l'église de Profondeville a également été réalisée à la demande du curé de la paroisse. Ce fut l'occasion de mettre en avant le travail du secteur associatif sur Namur mais également de sensibiliser les personnes présentes à la question du sans-abrisme et du sentiment de précarité.</p> |

Objectif opérationnel 16C. : Répondre aux demandes des médias à bon escient dans l'optique de sensibiliser les citoyens aux besoins et problématiques des personnes en grande précarité.

IR 1: Discussion préalable en équipe :
 ▪ Mise en évidence des balises, dans le respect des patients ;
 ▪ Concrétisation des demandes.

Objectif atteint

L'équipe du Relais santé a participé activement à plusieurs démarches journalistiques. Elle s'est montrée ouverte et coopérative dans la constitution d'articles de presses écrites et télévisées (RTL-TVI, RTBF, La Libre Belgique, La Meuse, Vers l'Avenir,...). Toujours dans l'optique de sensibiliser le public à la situation des personnes en grande précarité. Plusieurs projets se sont également concrétisés en collaboration étroite afin de mettre sur pied de petits reportages traitant de cette problématique. Bien que diffusés à moins grande échelle, la qualité et la richesse de ces différents reportages ont été très agréablement accueillis par le Relais santé. Un article a été rédigé au sein de la revue « Alter Echo » sur le travail de rue en collaboration avec d'autres services. Le Relais santé a également fait l'objet d'un Labiso (Laboratoire des Innovations Sociales)²¹.
 Dans tous les cas, l'intérêt des patients et le respect du secret professionnel ont bien entendu fait l'objet d'une grande vigilance et d'une grande rigueur.

Objectif général 17: Evaluer le travail réalisé et le fonctionnement du Relais santé

Objectif opérationnel 17a. : Développer des outils d'évaluation interne.

IR 1: Existence d'un diagramme de soins, d'un dossier infirmier, d'un recensement des constats au départ du public-cible.
IR 2: Rédaction d'un rapport d'activités mi-parcours.
IR 3: Rédaction du rapport d'activités annuel.

Objectif atteint

Les outils ont été étudiés avec l'ensemble de l'équipe et ont fait l'objet de plusieurs modifications et évaluations au cours de l'année 2011. Ils sont totalement opérationnels pour 2012 et rencontrent au mieux les besoins de l'équipe.

Objectif opérationnel 17b. : Proposer une évaluation aux partenaires.

IR 1: Pour le mois de juin, un questionnaire sera rédigé et envoyé aux partenaires.
IR 2: 50% des partenaires y auront répondu.

Objectif non atteint

Cet objectif sera donc prioritaire en ce qui concerne l'année 2013. La stabilité de l'équipe (au niveau des personnes la constituant) reste toutefois un point essentiel à atteindre avant de pouvoir évaluer de manière pertinente l'efficacité ou les manques dans les services proposés.

Objectif opérationnel 17c. : Proposer une évaluation aux patients.

IR 1: Un questionnaire sera rédigé et distribué à chaque patient.
IR 2: 30% des patients y auront répondu.

Objectif non atteint

Ce point tient particulièrement à cœur à l'équipe. Il sera donc mis en place avant la moitié de l'année prochaine. De manière informelle, les avis et commentaires reçus de la part des patients sont toutefois très positifs.

²¹ <http://www.labiso.be/?page=VisualiserContenuOuvrage&Id=2931>



Fonds affectés au projet

| Personnel | Subvention Relais social | Demande |
|--|--|--|
| <p><u>2,8 ETP infirmiers :</u> 1 Coordinatrice adjointe – infirmière TP 1 infirmier TP 1 infirmière 4/5^{ème} temps <u>Des volontaires</u></p> | <p>⇒ Frais de personnel : 79.599,16€.</p> <p>⇒ Frais de fonctionnement: 7.200€ .</p> | <p>Ce ne sont pas moins de 3.596 contacts que le Relais santé a comptabilisés en 2012. Ceux-ci concernent un public représenté à 86% par des hommes et à 14% par des femmes. Ces personnes ont formulé 1.894 demandes (médicales, sociales, relatives à l'hygiène, ou encore à la santé mentale). Les infirmiers ont dispensé plus de 750 soins. Ils ont assumé 84 participations aux Equipes Mobiles de Rue, sans compter les nombreux passages informels en rue.</p> |

Plus-value apportée par le projet

- L'approche par la santé est une porte d'accès qui facilite l'entrée en relation avec les personnes à la rue.
- Constatation d'une évolution exponentielle du nombre de prises en charge infirmière/médicale des personnes rencontrées en rue.
- Remise en ordre de mutuelle et affiliation des personnes auprès du secteur médical conventionnel.

Collaboration efficace avec le réseau social du Namurois, service de référence en ce qui concerne la santé des personnes sans-abris ou en grande précarité, le Relais santé est fréquemment sollicité.

L'avis des partenaires et/ou du public-cible

Ce point sera investigué en 2013.

Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social, pilote du projet

Le Relais santé a pour la première année des données complètes, sur base des outils créés en 2011. Ainsi, en 2012, 185 dossiers ont été ouverts. Il est intéressant de voir que, sur ces 185 personnes, seules 33 étaient connues (et seulement les 6 premiers mois), tout le reste correspond à des nouvelles demandes. Seuls 6% des patients sont en logement adapté, ce qui influence la prise en charge des soins. Le Relais santé a bien pris sa place dans le réseau : l'offre de soins qu'il propose et le lien qu'il fait vers les structures de soins répond à un véritable besoin. Il y a lieu de rester attentif à l'équilibre de l'équipe, dont le travail est à certaines périodes particulièrement intensif. Par ailleurs, en tant que service de première ligne, piloté directement par la Coordination du Relais social, le Relais santé permet à celle-ci d'avoir une expertise de terrain sur les phénomènes de précarité aigüe et sur le fonctionnement concret des dispositifs existants.

2.7. Insertion sociale

◆ Alph'Accroche ◆

Pilote : Lire et Ecrire Namur asbl

Partenaires

- Le Resto du Cœur de Namur ;
- La conférence Saint-Vincent de Paul de Namur centre ;
- Li P'tite Buwèye ;
- Les Sauverdias à Jambes ;
- Les associations namuroises d'alphabétisation membres de Lire et Ecrire Namur : CIEP (alpha), Vie Féminine (Alpha) et Alpha 5000 ;
- Le RSUN et le Relais santé.

Finalité du projet

Les professionnels de l'alphabétisation mettent en évidence le nombre élevé de personnes analphabètes chez le public précarisé. Par ailleurs, ce même public franchit difficilement les portes des centres d'alphabétisation. L'idée ici est donc de développer une démarche proactive en allant à la rencontre des personnes très précarisées sur les lieux qu'elles fréquentent. Il ne s'agit pas d'alphabétisation à proprement parler, mais plutôt de mettre en place des ateliers interactifs d'expression qui pourraient mener à une inscription dans des ateliers d'alphabétisation.

Public-cible

Un public de personnes précarisées fréquentant les différents services d'accueil de jour.

Evaluation des objectifs

Objectif général1 : Assurer une présence dans trois lieux d'accueil de jour des personnes précarisées.

Objectif opérationnel 1a : Une présence d'une demi-journée par semaine est effectuée dans les trois lieux suivants : Li Ptite Buweye, la Saint-Vincent de Paul, le Resto du Cœur.

Tenue d'un agenda et d'un journal de bord avec le nombre de présence et de rencontres.

Objectif atteint.

Grâce à la tenue de cet agenda et de ce journal de bord, 120 permanences ont pu être comptabilisées.

Des permanences ont eu lieu chaque semaine dans trois lieux : 45 au Resto du cœur, 42 à Li P'tit Buweye et 33 à Saint-Vincent de Paul.

Chaque permanence représente au minimum 3 heures de présence faites de contacts, de discussions, de conversations, de coups de mains et, à Saint-Vincent de Paul, de cours d'alpha pour 2 et parfois 3 usagers. Au Resto du Cœur, cette présence se concrétise également par la participation à l'animation bibliothèque du lundi matin et au service « Accueil du matin » les vendredis.

| Objectif général 2 : Accrocher les usagers dans les trois lieux d'accueils | |
|--|---|
| Objectif opérationnel 2a : Se présenter de manière personnelle à chaque usager lors de chaque permanence. | |
| En moyenne, 20 usagers sont rencontrés par semaine. | Objectif atteint. Une <u>centaine de personnes</u> sont rencontrées par semaine. |
| Objectif opérationnel 2b : Favoriser un climat serein entre les usagers et les bénévoles. | |
| Le Travailleur bénéficiera d'une supervision pédagogique afin de travailler les questions liées à la méthodologie (de travail de groupe, de travail avec des bénévoles,...). | Objectif atteint. Via l'encadrement par la direction de Lire et Ecrire Via une supervision externe. Via des formations diverses. |
| Objectif opérationnel 2c : Favoriser les discussions de groupe sur des sujets d'actualité, de société. | |
| Un travail de recherche de documentation sera réalisé. | Objectif atteint. 400 discussions-contacts de type professionnel ont été réalisés mais le travail du formateur ne consiste pas à simplement faire discuter les usagers. En effet, le recours à la presse quotidienne et à un ensemble des revues procurent des arguments et des logiques à opposer aux clichés, préjugés ou stéréotypes ambiants. Le Travailleur affecté à Alph'accroche les utilise comme supports ou comme ressources/outils. |

| Objectif général 3 : Favoriser la « production » d'expression et de témoignages chez les usagers. | |
|---|---|
| Objectif opérationnel 3a : Création de panneaux d'expression interactifs. | |
| Un panneau sera affiché dans les trois institutions. | Objectif non atteint Prévu en 2013. |
| Objectif opérationnel 3b : Si matière il y a, création d'un petit journal. | |
| Plusieurs exemplaires de ce petit journal seront disposés dans les institutions. | Objectif non atteint Cette piste a été provisoirement abandonnée en 2012 tant qu'elle ne rencontre pas plus de garanties d'une implication et d'un investissement de la part des usagers eux-mêmes. |
| Objectif opérationnel 3c : Travailler un récit de vie avec les usagers qui le souhaitent. | |
| Au moins 3 récits de vie auront été réalisés. | Objectif partiellement atteint Du matériau a été engrangé oralement mais également par écrit et pourra être retravaillé et réorganisé pour prendre la forme de récits de vie. Un des usagers a récemment manifesté de l'intérêt pour la rédaction écrite de son témoignage. ⇒ A poursuivre en 2013. |

Fonds affectés au projet :

| Personnel | Subvention Relais social | Demande |
|-----------------------------|--|---------|
| 0,50 ETP Travailleur social | Frais de personnel : 17.615€ Frais de fonctionnement : 2143,57€ Frais d'investissement : 350€ | |

Plus-value apportée par le projet

La plus-value de ce projet réside dans le fait de mener des actions de nature culturelle ou socio-culturelle, avec des usagers très précarisés dans un cadre d'intervention sociale, là où ils sont accueillis et accompagnés socialement. Les débats qui s'engagent sont des moments d'expression et de réflexion. Le projet vise à ce que les usagers puissent dépasser les clichés, les préjugés, les stéréotypes et tenter d'œuvrer au service de la démocratie et prendre de la distance par rapport aux extrémismes et, plus particulièrement, à l'extrême droite. Apprendre à exprimer son point de vue, oser s'exprimer, oser la contradiction..., apprendre à écouter, à entrer dans le point de vue de l'autre..., ne sont envisageables que dans une relation de confiance, de non jugement, de non exclusion « culturelle ».

Les discussions qui sont provoquées dans le cadre de ce projet, qui se vivent dans cet esprit de respect et qui visent une dynamique collective, sont une des étapes considérées par le pilote comme nécessaire pour aller vers une expression libérée et vers un peu plus de démocratie.

Pour conclure, voici ce que le pilote envisage comme action en 2013 :

- La mise en place d'un panneau d'expression libre, interactif, dans chacune des associations. Les messages exprimés seront le point de départ de discussions. D'autres exploitations seront sans doute possibles mais à envisager au fur et à mesure ;
- La récolte de témoignages pour rédiger et organiser 3 récits de vie ;
- La poursuite des cours, une fois par semaine, à Saint-Vincent de Paul ;
- La lecture commentée et discutée de la presse quotidienne ;
- L'organisation d'un ciné-club dans le quartier et en lien avec Li P'tite Buwèye. A l'issue d'une première expérience le pilote décidera de la renouveler ou non en fonction de son évaluation.

L'avis des partenaires et/ou du public-cible

Aucune évaluation externe, en tant que telle, n'a été sollicitée et donc organisée.

Toutefois, prenant en compte des réflexions ou suggestions qui sont émises par certains des partenaires accueillant le projet, le pilote cherche à les mettre en œuvre, le cas échéant en modifiant tantôt l'horaire de permanence, tantôt les supports utilisés,... Lorsque le besoin de visibilité a été mis en lumière, des moyens pour communiquer par affichettes ou oralement sur le rôle de l'Agent d'accroche ont été cherchés.

Le pilote explique prendre en compte les remarques et réflexions au moment et sous la forme où elles lui parviennent sans qu'elles aient fait, pour autant, l'objet d'une rencontre ou d'une réunion spécifique.

Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social

Depuis le début du projet, l'orientation de celui-ci a considérablement évolué. Les objectifs finaux du projet, comme l'orientation du public précarisé vers des formations en alpha et la création d'un journal en tant qu'objectif final du projet, ont été réévalués. Ce que propose l'Animateur est davantage un travail global sur l'expression, sur le témoignage, en essayant de développer une méthode la plus participative possible. Cela se traduit par de longues périodes passées dans les associations. A la Saint-Vincent, il a pu commencer un travail sur la lecture et l'écriture mais avec des bénévoles – usagers. Le Travailleur attache beaucoup d'importance à développer une méthode spécifique avec ce public-là. Il est supervisé pour cela. Avant de pouvoir entamer tout travail d'orientation et d'accroche en alpha, il faut pouvoir être connu et reconnu des usagers et cela prend énormément de temps. Il est vrai qu'un projet comme Alph'accroche est plus difficile à évaluer qu'un autre projet car cette évaluation doit autant porter sur le processus, sur la méthode que sur les résultats. Le pilote s'engagera néanmoins à mettre plus en évidence les résultats engrangés par le projet en 2013 et ce, afin de clairement permettre d'en percevoir la plus-value.

◆ Carton ça cartonne ◆

Pilote : Sésame asbl

Partenaires

- Le CPAS de Namur ;
- Mère et Enfants asbl – Hôtel Maternel ;
- Le service d'Accompagnement de l'accueil Mosan et la Marlagne ;
- Le Resto du Cœur ;
- Maison d'accueil « Les Trieux » ;
- Société Saint-Vincent de Paul ;
- Le Comptoir l'Echange ;
- L'Espace public de la Wallonie ;
- Photographe Jean-Benoît Marechal ;

Finalité du projet

Ce projet vise à développer des ateliers de réalisation de meubles en carton avec les usagers de différents services namurois travaillant avec un public précarisé. Avec 2 objectifs :

- développer un espace de travail sur l'estime de soi et la création de liens sociaux par le biais de la réalisation d'un objet ;
- viser l'amélioration de la qualité de vie par la réalisation d'un objet utile.

La finalité est d'apporter des ressources aux bénéficiaires afin qu'ils puissent eux-mêmes contribuer à l'amélioration de leur qualité de vie par l'acquisition de nouvelles compétences et de nouvelles expériences. On entend par « qualité de vie » le fait de pouvoir agir sur les déterminants de la santé en sachant qu'un élément modifié peut amener à l'évolution d'un autre. (Ex : confiance en soi ⇒ lien social plus aisé)

Ce qui est visé : l'amélioration du bien-être psychique mais aussi physique par le biais de la création ; l'amélioration de l'estime de soi ; l'amélioration des liens sociaux ; l'amélioration du confort environnemental ; la réalisation d'un projet personnel.

Public-cible

Initialement, ce sont les personnes précaires et toxicodépendantes impliquées dans le réseau des partenaires qui étaient visées. Dans les faits, le public touché fut assez mixte : personnes en précarité, personnes souffrant de handicap ou encore d'isolement social.

Evaluation des objectifs

| | |
|---|--|
| Objectif général1 : Etablir les partenariats autour du projet | |
| Objectif opérationnel 1a : Répertoire les partenaires potentiels et prendre contact. | |
| Nombre de partenaires contactés > ou = à 4. | Objectif atteint. Contactés : 33 Effectifs : 9 |
| Objectif opérationnel 1b : Organiser des rencontres avec les partenaires et présenter le projet. | |
| Nombre de partenaires engagés > ou = à 4. | Objectif atteint. Engagés : 9 La présentation du projet aux divers partenaires s'est faite essentiellement via les e-mails et le téléphone. Suite à cela, une journée de présentation du projet à la Saint-Vincent de |

| | |
|--|---|
| | Paul (SVP) le 18/04/2012 a été organisée pour les différents partenaires et pour les usagers : description, présentation, inscription, ... |
| Objectif opérationnel 1c : Spécifier les rôles et fonctions de chacun, les objectifs et la méthodologie d'action. | |
| Existence d'une convention de collaboration précisant les rôles et fonctions de chacun ainsi que la méthodologie d'action. | <p>Objectif partiellement atteint</p> <p>Hormis avec la Saint-Vincent où il existait une convention concernant l'occupation des locaux, le rôle des partenaires a été spécifié par email.</p> <p>Pistes pour 2013 :</p> <p>⇒ Sensibiliser et/ou accompagner le public et transmettre l'information à propos du projet afin qu'ils puissent y participer ;</p> <p>⇒ Si possible, participer à la récolte des cartons nécessaires pour l'atelier.</p> |
| Objectif opérationnel 1d : Evaluer la qualité du partenariat. | |
| Degré de satisfaction des partenaires. | <p>Objectif atteint.</p> <p>Une réunion a été organisée le 04/12/2012 afin d'évaluer la qualité du partenariat. Les partenaires se disent satisfaits et contents de la collaboration (clarté du projet, diffusion des informations sur l'organisation du projet) et s'engagent à continuer le partenariat l'année prochaine.</p> |
| Objectif général 2 : Information et recrutement des bénéficiaires | |
| Objectif opérationnel 2a : Créer des brochures ou des affiches à soumettre au public-cible et au public relais. | |
| Existence d'une brochure ou d'une affiche de présentation du projet. | <p>Objectif atteint.</p> <p>200 brochures, flyers et une affiche de présentation du projet ont été réalisés et distribués dans différentes asbl.</p> |
| Objectif opérationnel 2b : Présenter le projet au public-cible. | |
| Nombre de réunions d'information > ou = à 3. | <p>Objectif atteint.</p> <p>Cependant, il n'a fallu qu'une seule réunion organisée à la Saint-Vincent de Paul pour présenter le projet et recueillir les premières inscriptions. Les ateliers affichèrent complets dès la fin de cette réunion.</p> |
| Objectif opérationnel 2c : Inscrire les personnes intéressées par la participation au projet. | |
| Nombre de participants > ou = à 10. | <p>Objectif atteint.</p> <p>Inscription : 28 personnes (participations 22, actifs 18, projets terminés 7).</p> <p>Les groupes de mercredi, jeudi, vendredi peuvent contenir au maximum 6 personnes par groupe et donc par jour.</p> |

| | |
|--|---|
| Objectif général 3 : Préparer le local du projet | |
| Objectif opérationnel 3a : En fonction du nombre de personnes inscrites, organiser la disposition des lieux. | |
| Existence d'un local. | Objectif atteint. Saint-Vincent de Paul, Rue Piret-Pauchet 57, 5000 Namur. |
| Objectif opérationnel 3b : Acquérir le matériel nécessaire à fournir aux bénéficiaires | |
| Matériel de base acquis. | Objectif atteint. |
| Objectif général 4 : Constituer les groupes | |
| Objectif opérationnel 4a : Organiser une réunion avec les bénéficiaires inscrits. | |
| Nombre de réunions > ou = à 1. | Objectif atteint. Cnfr objectif 2b. |
| Objectif opérationnel 4b : Identifier les besoins, attentes, projets (individuel ou collectif). | |
| Liste des projets. | Objectif atteint. Les usagers peuvent participer à l'atelier si et seulement si ils ont un projet individuel concret. Il ne s'agit pas ici de faire de l'occupationnel mais bien d'arriver à une réalisation finale. |
| Objectif opérationnel 4c : Organiser les groupes et déterminer les moments d'atelier. | |
| Existence d'un calendrier des activités et nombre de groupes > ou = à 1. | Objectif atteint. Chaque participant reçoit un règlement d'ordre intérieur et un calendrier des jours de l'atelier. Ceux-ci sont également affichés dans le local des ateliers. |
| Objectif général 5 : réaliser le projet | |
| Objectif opérationnel 5a : Créer une dynamique de groupe. | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence de collaboration entre les bénéficiaires ; ▪ Création de lien social ; ▪ Convivialité ou tension dans les groupes. | Objectif atteint. Ceux-ci s'entraident volontiers via l'inspiration mutuelle pour la décoration par exemple. Chacun à tour de rôle apporte quelque chose. Le ramassage du carton se fait également en groupe. L'ambiance est très conviviale au sein des ateliers. Le Chargé de projets a pu s'en rendre compte en allant en visiter un. |
| Objectif opérationnel 5b : Créer les plans/gabarits pour chaque projet. | |
| Existence de plans/gabarits. | Objectif atteint. |
| Objectif opérationnel 5c : Transmettre les techniques de construction aux bénéficiaires. | |
| Existence de fiches techniques. | Objectif partiellement atteint L'Éducatrice préfère plutôt expliquer la technique car elle souhaite que le désir de la découverte, la curiosité, se poursuive tout au long de la création. |

| Objectif opérationnel 5d : Construire les objets-projets de chacun. | |
|---|--|
| Nombre d'objets réalisés > au nombre de participants. | Objectif partiellement atteint Chaque personne va à son rythme. Certains projets sont finis (7), d'autres doivent être terminés en 2013. Certains n'ont jamais abouti. |

| Objectif général 6 : Evaluer le projet |
|--|
|--|

| Objectif opérationnel 6a : Réaliser une exposition des objets réalisés. |
|---|
|---|

| | |
|--|---|
| Existence d'une exposition des réalisations des bénéficiaires qui le souhaitent. | Objectif atteint. Une exposition de leurs œuvres, ainsi que des photos sociales réalisées lors des ateliers, s'est déroulée du 19 décembre 2012 au 07 janvier 2013 à L'espace Public de la Wallonie, rue de Bruxelles 20, 5000 Namur. |
|--|---|

| Objectif opérationnel 6b : Organiser une dernière réunion avec les bénéficiaires pour évaluer l'atelier. |
|--|
|--|

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Degré de satisfaction > ou = à 75 % ; ▪ Usage des objets réalisés : oui/non et type d'usage (usage personnel, cadeaux, etc.) ; ▪ Liste de points forts et de points faibles de l'atelier ; ▪ Nombre total de participants sur l'année et fréquence de participation ; ▪ Nombre de participants prêts à s'inscrire dans un nouveau projet ; ▪ Listing des apports de l'atelier pour les participants (liens sociaux, estime de soi, rapport aux autres, gestion de consommation, motivation, projets personnels, amélioration du bien-être personnel ...). | <p style="text-align: center;">Objectif atteint.</p> <p>Suite à la réunion du 04/12/12 les participants se disent satisfaits de l'atelier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Les points forts et bienfaits principaux</u> : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Atelier bien organisé ; ➤ Bon encadrement et présence de l'Educatrice ; ➤ Atelier très agréable ; ➤ Certaines personnes fabriquent leurs meubles en carton chez elles ; ➤ Certaines personnes apprennent la technique de carton à leur entourage. - <u>Les points faibles</u> : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Accessibilité de l'endroit qui n'est pas facile et pas très agréable ; ➤ Le personnel du lieu n'est pas toujours agréable ; ➤ Possibilité de participer à l'atelier qu'une fois par semaine ; ➤ Participation à l'atelier avec le même groupe, ce qui engendre moins de divertissements et de rencontres entre les personnes ; ➤ Certains participants ne se sentent pas capables de réaliser leurs meubles seuls chez eux. <p><u>Pistes 2013 :</u> ⇒ Vu les difficultés liées à l'organisation des ateliers à la Saint-Vincent de Paul, ceux-ci seront organisés à l'asbl Sésame en 2013.</p> |
|---|---|

Fonds affectés au projet

| Personnel | Subvention Relais social | Demande |
|---------------------|--|-------------------------------------|
| 2/3 temps éducateur | Frais de personnel : 20.000€ Frais de fonctionnement : 2.000€ | 22 participants aux ateliers |

Quelques données chiffrées

| Sexe | Usagers |
|-------|---------|
| Homme | 6 |
| Femme | 10 |

| Age | Usagers |
|-------|---------|
| 18-24 | 3 |
| 25-29 | 1 |
| 30-34 | 2 |
| 35-39 | 4 |
| 40-44 | 2 |
| 45-49 | 2 |
| 50-54 | 2 |
| 60 + | 1 |

| Situation familiale | Usagers |
|----------------------|---------|
| Isolé sans enfant | 12 |
| Isolé avec enfant(s) | 4 |

| Nationalité | Usagers |
|-------------|---------|
| Belge | 16 |

| Ressources financières | Usagers |
|------------------------------|---------|
| Revenu professionnel déclaré | 2 |
| RIS | 2 |
| Allocation de chômage | 1 |
| Inconnu | 10 |
| Pension de retraite | 1 |

| Origine géographique | Usagers |
|--|---------|
| Belgique - Namur | 7 |
| Belgique – Autre commune de l'arrondissement | 1 |
| Origine inconnue | 8 |

| Provenance (origine de l'orientation) | Usagers |
|--|---------|
| Servie d'aide aux personnes souffrant d'assuétude(s) | 2 |
| Maison d'accueil | 7 |
| Orienté par un usager du service | 2 |
| Centre d'accueil de jour | 4 |
| CPAS | 1 |
| Inconnu | 1 |

| Situation de logement/hébergement avant l'accueil | Usagers |
|---|---------|
| En logement privé | 4 |
| Maison d'accueil/MVC | 9 |

| | |
|---------------------------|---|
| En logement social AIS | 2 |
| En logement social public | 1 |

| Problématique(s)/ Difficultés principales rencontrées par la personne | Usagers |
|---|---------|
| Santé mentale | 2 |
| Assuétudes | 7 |
| Isolement social | 7 |
| Handicap | 4 |

Plus-value apportée par le projet

L'intérêt de cet atelier est qu'il permet à des publics précarisés (de divers types de précarité) qui ne se rencontreraient sans doute pas en temps normal, de se croiser et de "construire" quelque chose ensemble. On ne propose plus une activité sur base d'une "identité" liée à une conduite addictive ou à un déficit mental ou encore à une situation économique, etc... On sort des étiquettes « toxicomanes » ou encore « malade mental », "SDF", etc... On est dans l'ouverture, la rencontre et la création de lien social.

Si a priori, ce genre d'expérience ne poursuit pas d'objectif thérapeutique, il n'en reste pas moins qu'elle en a des effets. Et cette expérience-là permet aux personnes précarisées d'être créatives et de retrouver une certaine fierté par la création d'un objet qui leur est propre.

L'avis des partenaires et/ou du public-cible

Cfr. objectif opérationnel 6b.

Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social

L'Educatrice s'investit vraiment beaucoup dans le projet. Il y a de la rigueur dans celui-ci tant au niveau de la préparation que de la réalisation. L'avant-projet a été bien pensé : réalisation de flyers, contacts avec les associations, organisation d'une rencontre. La plus-value concernant le travail en réseau est réelle. Les usagers proviennent d'institutions différentes. Il faut juste que le pilote soit vigilant car un tiers des personnes sont actuellement issues du secteur du handicap même si elles s'avèrent souvent être en situation de précarité. Le positif se trouve alors dans la rencontre entre ces deux types de public et les liens qui peuvent s'y créer.

Le pilote est conscient de cette contrainte et il a suspendu les inscriptions des personnes souffrant de handicap. Mis à part ce point, il semble que le pilote remplisse l'ensemble des prérequis et des objectifs pour lequel il est subventionné. On sent vraiment l'Educatrice soucieuse de bien faire et de répondre aux exigences du RSUN. Le travail de coaching prend alors tout son sens. On peut conclure que le projet a bien rempli son objectif principal qui est de lutter contre l'isolement social.

Par ailleurs, les instances souhaitent proposer au pilote de valoriser le travail réalisé en atelier, par exemple en permettant à des services de passer des commandes qui pourraient se retrouver dans leurs salles d'attente ou lieu d'accueil.

3 Participation des bénéficiaires au processus d'évaluation des projets

La participation des bénéficiaires au processus d'évaluation des projets est encouragée par la Coordination générale auprès des pilotes. Cependant, cette évaluation semble assez malaisée à mettre en place. Deux porteurs de projets seulement ont réussi à mettre en place une évaluation formelle : La Coordination d'Aide aux Déménagements Sociaux, qui donne un document à remplir aux personnes qui ont bénéficié d'un déménagement social, et « Carton ça cartonne », qui est un projet participatif. D'autres, comme le Resto du Cœur et Lire et Ecrire, réalisent également une évaluation avec leurs bénéficiaires mais de manière plus informelle. A ce propos, on peut noter qu'une évaluation par les usagers semble plus facile à mettre en œuvre si la parole ou l'expression des usagers est déjà au cœur du projet ou si celui-ci intègre déjà la participation à son commencement.

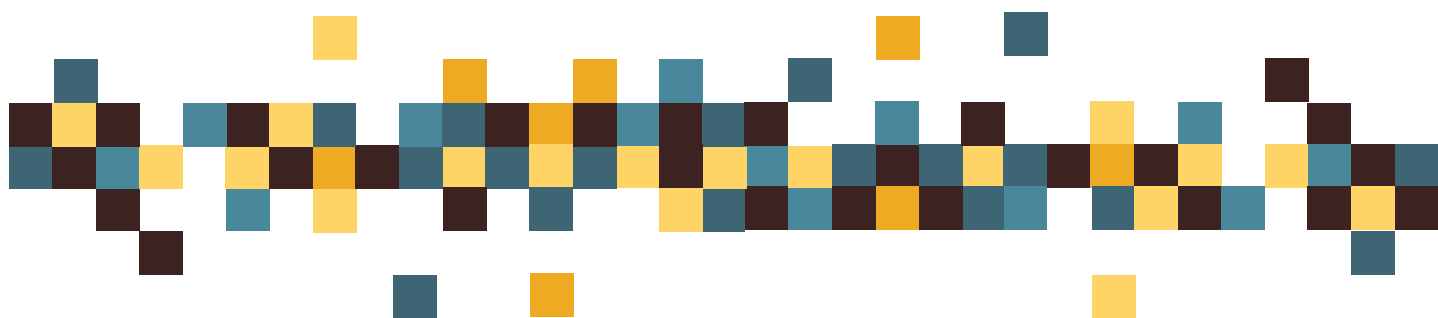
La Coordination générale essaye quant à elle depuis plusieurs d'années de sonder les usagers sur les dispositifs mis en place par le réseau, principalement par rapport aux actions développées durant le Plan Hiver. Des membres de l'équipe sont allés rencontrer les usagers dans les institutions afin de recueillir leurs avis, mais soit les personnes restaient très distantes, soit elles formulaient une demande d'aide... Par ailleurs, nous avons en 2012 organisé des « Parlons-en », comme cela se fait à Charleroi. Ce type d'initiative est également un outil qui, nous l'espérons en tout cas, devait permettre de recueillir l'avis des usagers. Malheureusement, la mobilisation du public est assez difficile. Pratiquement aucun usager ne fut présent aux « Parlons-en ». Ceux-ci peuvent également être réticents à parler à des personnes qu'ils ne connaissent pas.

D'après notre expérience, les usagers ont plus facile à se faire entendre quand ils ont avec eux, une association qui peut les aider à faire valoir leur parole et leur revendication dans un optique plus militante ou d'éducation permanente. L'accompagnement des usagers dans ce travail de participation est tout aussi nécessaire que dans du travail social plus classique. A Namur, il est vrai que ce travail manque peut-être encore vis-à-vis d'un public grandement précarisé. Public, qui par son profil, est plus difficile à « capter » et à mobiliser.

Par contre, on peut constater que la plupart des pilotes de projets a réalisé malgré tout une évaluation externe des projets, c'est-à-dire qu'ils ont sollicité les autres institutions du réseau. Cela se fait la plupart du temps via un questionnaire diffusé largement que les autres institutions sont amenées à remplir. Il peut s'agir d'une méthode intéressante permettant de voir la manière dont le projet est perçu dans le réseau ou encore d'évaluer la qualité des partenariats.

Pour conclure, la participation des usagers reste un des thèmes qui doit être approfondi par la Coordination générale et ses partenaires. Nous allons continuer à inciter les porteurs de projet à faire participer leurs bénéficiaires à l'évaluation de leurs actions. Cela sera proposé et travaillé lors des évaluations à mi-parcours. Nous pourrions également investiguer la manière dont nous pourrions aider les partenaires à favoriser la participation des usagers au sein de leurs structures, via des formations ou des interventions extérieures.

Chapitre 5



Conclusion générale, Recommandations et Perspectives



Relais social urbain namurois
Rapport d'activités et d'évaluations 2012



Chapitre V : Conclusion générale, recommandations et perspectives

1 Synthèse des actions menées dans le cadre du Relais social

| <u>Coordination générale</u> | |
|---|--|
| BILAN 2012 | PERSPECTIVES 2013 |
| <p>▪ Pôle Accueil de nuit :</p> <p>→ Mise en place de collaborations entre le Relais santé et le nouvel abri de nuit depuis le dernier trimestre 2012.</p> <p>→ Plan Hiver : dédoublement vers le dispositif casernes effectif. Subventionnement de personnel supplémentaire.</p> | <p>→ Poursuivre la collaboration avec le Relais santé.</p> <p>→ Proposer une formation hygiène et précarité aux éducateurs.</p> <p>→ Réfléchir à des pistes qui permettraient au DUS de disposer de plus de temps pour les entretiens avec les hébergés, principalement en hiver.</p> |
| <p>▪ Pôle Accueil de jour :</p> <p>→ L'augmentation de l'offre de services en période hivernale.</p> <p>→ Projets subventionnés : Accueil du matin (Resto du Cœur) : <i>petits déjeuners à la sortie de l'abri de nuit (ouverts à tous)</i>, « PASS » (St Vincent de Paul) : <i>extension des plages horaires en soirée et ouverture le lundi et le WE dans le cadre du Plan Hiver en collaboration avec un partenaire.</i></p> | <p>▪ Pôle Accueil de jour :</p> <p>→ Coaching plus proche du terrain dans les structures qui fonctionnent essentiellement voire uniquement avec des bénévoles.</p> <p>→ Poursuite du subventionnement des projets « Accueil du matin » et « PASS ».</p> <p>→ Mise en place d'une coordination avec les lieux d'accueil de jour.</p> |
| <p>▪ Pôle Urgence sociale :</p> <p>→ Collaboration efficace dans le cadre du Plan Hiver – maraudes hivernales.</p> <p>→ Subventionnement de 3ETP (Ville de Namur) : <i>Service téléphonique et d'intervention en cas de crise au niveau social 24h/24.</i></p> | <p>▪ Pôle Urgence sociale :</p> <p>→ Poursuite de la collaboration dans le cadre des maraudes saisonnières. Maintenir l'association DUS/Relais santé pour les maraudes supplémentaires.</p> <p>→ Elargissement du subventionnement du DUS.</p> <p>→ Participer au Comité d'accompagnement du DUS.</p> |
| <p>▪ Pôle travail de rue :</p> <p>→ Coordination des Equipes Mobiles de Rue interservices en binômes. Organisation des horaires, travail sur les besoins des professionnels de terrain et sur ceux des usagers.</p> <p>→ Plans saisonniers : maraudes supplémentaires qui mettent l'accent sur le socio sanitaire.</p> <p>→ Réalisation d'un folder informatif sur les EMR.</p> <p>→ Subventionnement de projets : Salamandre (Phénix) : <i>projet mobile d'accroche et</i></p> | <p>▪ Pôle travail de rue :</p> <p>→ Poursuivre la coordination des Equipes Mobiles de Rue interservices.</p> <p>→ Poursuivre les maraudes supplémentaires.</p> <p>→ Organiser des rencontres avec des travailleurs de rue d'autres services et d'autres villes afin d'échanger sur leurs pratiques.</p> <p>→ Collaborer avec la SNCB Holding pour proposer une formation aux agents Sécurail.</p> <p>→ Poursuivre le subventionnement de « Salamandre » ; le projet « la Bécane » n'est plus</p> |



| | |
|---|--|
| <p>d'accompagnement de personnes souffrant d'assuétudes ; la Bécane (GABS) sur Sambreville et Jemeppe-sur-Sambre : <i>équipe d'éducateurs de rue qui recréent le lien entre les personnes en précarité et les institutions ad hoc.</i></p> | <p>subventionné par le RSUN en 2013.</p> |
| <p>- Problématique du logement : → Participation aux premières réunions sur les logements d'insertion qui verront le jour au-dessus de l'abri de nuit. → Suivi du « Rocher-Réveil » et travail sur une modélisation du projet en vue de pérenniser ce type de structure. → Subventionnement de projets : Action Logement (CPAS de Namur) : <i>ateliers collectifs donnant des outils aux personnes pour trouver un logement et le maintenir</i>, « Post-Hébergement » (Arche d'Alliance) : <i>soutien social après hébergement en maison d'accueil</i>, service pré-accueil « Le Rocher - Le Réveil » (Asbl Avec toit) : <i>proposer un accueil qui soit moins contraignant que dans les maisons d'accueil (bas seuil) et qui ne soit pas limité dans le temps (comme dans les abris de nuit). 1 structure hommes-1 structure femmes ».</i></p> | <p>- Problématique du logement : → Participer au Comité d'accompagnement du projet de logements de « stabilisation » (logements de transit situés au-dessus de l'abri de nuit) - encadrement social assuré conjointement par le CPAS et « Les 3 Portes ». → Participer au Comité d'accompagnement de la pension de famille du CPAS si celui-ci est relancé en 2013. → Réintégrer le groupe logement du CCS en 2013 si pertinent. → Finaliser le travail d'analyse de la structure « Le Rocher ». → Mise en place d'une réflexion autour du développement de projets de logement ou d'hébergement novateurs (housing first) en collaboration avec des partenaires intéressés. → Poursuivre le subventionnement de ces projets.</p> |
| <p>- Insertion sociale → Travailler auprès des pilotes l'évaluation des projets subventionnés par les usagers. → Proposer un lieu de parole pour usagers et professionnels qui le souhaitent : « Parlons-en ». → Subventionnement de projets : « Alph'accroche » (Lire et Ecrire) : <i>projet de sensibilisation à l'alphabétisation via des ateliers dans les lieux d'accueil de jour</i>, « Carton, ça cartonne » (Sésame) : <i>projet de valorisation des compétences des usagers par la création d'objets en carton.</i></p> | <p>- Insertion sociale → Poursuivre ce travail de coaching des pilotes lors des évaluations. → Réflexion sur la mobilisation des usagers dans le cadre du « Parlons-en ». S'appuyer sur le soutien des partenaires. → Travail sur une méthodologie de recueil de la parole des usagers. → Envisager l'éventualité de déplacer le « Parlons-en » dans certaines institutions partenaires. → Poursuivre le subventionnement de ces projets.</p> |
| <p>- Pôle Santé et grande précarité : → Organisation et gestion du Relais santé (cf. + loin). → Mise en place de collaborations concrètes Relais santé-Maisons Médicales et CPAS dans le cadre de l'Aide Médicale Urgente. → Subventionnement du projet d'accompagnement des patients précarisés lors d'une hospitalisation (CHR) : <i>faciliter la prise en charge des grands précarisés, notamment au départ des urgences.</i> → Mise en place de collaborations avec les projets issus de la réforme des soins en santé mentale ; Le RSUN est membre effectif du Réseau Santé Namur.</p> | <p>- Pôle Santé et grande précarité: → Poursuite des activités du Relais santé (cf. + loin). → Conventions entre les institutions ; Mise à jour mensuelle d'un tableau de bord d'accueil potentiel des situations AMU ; Organisation de rencontres trimestrielles inter-partenaires (MM-CPAS-Relais santé). → Poursuivre le subventionnement de ce projet. → Participer aux comités de fonction 1 et 5 ainsi qu'aux groupes de travail transversaux du Réseau Santé Namur.</p> |



| | |
|---|---|
| <p>- Coordination d'un Plan Hiver 2011-2012</p> <ul style="list-style-type: none">→ Organisation des réunions de coordination et d'évaluation du Plan Hiver.→ Partager les informations entre les Relais sociaux.→ Gestion d'un stock centralisé et de trois des 6 stocks d'appoint.→ Travail sur une procédure centralisée et coordonnée de gestion des dons au niveau wallon.→ Diffuser des alertes températures.→ Engager un ETP psycho-médico-social au Relais santé pour renforcer le travail de rue et assurer des maraudes de week-end pendant l'hiver.→ Actualisation et relooking du dépliant (format poche).→ Récolter des données mensuelles auprès des partenaires.→ Contacts avec de nouveaux interlocuteurs (Sécurail).→ Proposer une formation à la gestion des faits de violence aux partenaires du réseau. | <p>- Coordination d'un Plan Hiver 2012-2013</p> <ul style="list-style-type: none">→ Une réflexion devra être menée avec le partenaire Ville afin de voir comment permettre au DUS d'assurer des entretiens sociaux à l'abri de nuit en période hivernale.→ Revoir la gestion du stock – trop énergivore. Développer les collaborations avec la Croix-Rouge.→ Développer la réflexion sur le public fragile et mettre en place une prise en charge spécifique du réseau.→ Améliorer la récolte de données avec certains partenaires.→ Relancer les rencontres entre les stewards urbains et les Equipes Mobiles.→ Diffuser largement le dépliant unique au secteur de la santé (valable aussi pour le Plan Grandes Chaleurs).→ Proposer une formation à l'interculturalité aux partenaires.→ Investiguer l'aménagement de la douche extérieure pour Li P'tite Buwèye. |
| <p>- Coordination d'un Plan Grandes chaleurs</p> <ul style="list-style-type: none">→ Poursuivre l'organisation du Plan Grandes Chaleurs, en veillant à ce que cette coordination ne soit pas énergivore.→ Coordonner les plages horaires d'ouverture pour les lieux d'accueil de jour.→ Diffuser les informations sur les températures aux partenaires (également via mailing et diffusion sur notre site).→ Organiser la distribution du stock d'eau et de casquettes.→ Organiser les maraudes socio-sanitaires en réseau, à l'instar des maraudes hivernales, et formalisation.→ Evaluation avec le réseau. | <p>- Coordination d'un Plan Grandes chaleurs</p> <ul style="list-style-type: none">→ Prendre contact avec certaines communes qui établiraient une liste de personnes plus à risques, plus fragiles.→ Réfléchir à un Plan Grandes Chaleurs « à la carte », en dehors des périodes officielles : critères de sortie en maraude, prévision de bouteilles d'eau pour le 1^{er} avril, etc.→ Relancer appel aux dons de couvre-chefs. |
| <p>- Formations / Supervisions</p> <ul style="list-style-type: none">→ Modules de formation à la gestion des faits de violence.→ Rester à l'écoute des besoins des partenaires.→ Mise en place d'une supervision pour le Relais santé. | <p>- Formations / Supervisions</p> <ul style="list-style-type: none">→ Poursuite de la supervision pour le Relais santé.→ Formation à l'hygiène et la précarité à reprogrammer.→ Proposer une formation spécifique à la gestion des comportements suicidaires.→ Proposer une formation à l'interculturalité et au droit des étrangers.→ Organiser une journée colloque – thème : de l'urgence à l'insertion - la grande précarité dans tous ses états/kaléidoscope. |



| | |
|---|--|
| <p>- Observatoire de la grande précarité: → Travail avec l'IWEPS sur une récolte de données harmonisée au niveau Wallon. → Travail avec les partenaires sur une première récolte sur base du modèle harmonisé en 2012. → Organisation, en collaboration avec l'IWEPS et la DGO5, d'un séminaire sur la récolte de données. → Travail sur un glossaire et un guide pratique.</p> | <p>- Observatoire de la grande précarité: → Application de cette récolte à une majorité des projets subventionnés. → Travail sur l'adéquation entre l'outil et les réalités et besoins du terrain. → Travail de lobbying pour obtenir un logiciel d'encodage. → Finaliser le glossaire et le guide pratique. → Poursuivre le travail de lobbying pour uniformiser le type de données récoltées auprès de toutes les structures subventionnées par la Wallonie, à divers niveaux (PCS, Santé, Hébergement, Action sociale, etc.). → Collaborer avec l'Observatoire de la santé pour la récolte de données au sein des Relais santé. → Analyser les impacts de cette récolte de données en termes de travail de terrain, de contacts, les apports, ...</p> |
| <p>- Communication - Réseau → Amélioration du site Internet : fiches descriptives des projets subventionnés ; articles thématiques ; actualités des partenaires ; informations utiles ; centralisation des répertoires existants pour Namur via introduction des liens (portail). → Organisation d'une matinée des partenaires (stands de chaque partenaire et présentation des projets subventionnés).</p> | <p>- Communication- Réseau → Remodelage du site Internet : actualisation du contenu ; poursuite du travail d'information concernant les actualités et les dispositions relatives aux plans saisonniers, Publicité du site et le rendre plus intuitif à l'utilisation. → Réflexion sur une page Facebook. → Organisation d'un colloque sur le thème « De l'urgence à l'insertion ».</p> |

| Relais santé | |
|--|---|
| BILAN 2012 | PERSPECTIVES 2013 |
| <p>- Formalisation des objectifs généraux du Relais santé et mise en place d'outils → Adapter les objectifs en fonction de l'évolution des besoins du public-cible et des problématiques rencontrées tout en veillant à ce que ces modifications soient cohérentes avec les moyens existants du Relais santé. → Formalisation de procédures écrites afin de clarifier et d'homogénéiser les pratiques de travail et d'adapter le comportement et la méthodologie dans des situations particulières. → Travail sur des grilles d'évaluation des stagiaires et du personnel.</p> | <p>- Formalisation des objectifs généraux du Relais santé et mise en place d'outils → A poursuivre. → Réflexion sur le profil de fonction des volontaires. → Elaboration de procédures et mise en place d'un « tutorat » pour les stagiaires.</p> |



| | |
|--|---|
| <p>▪ Renforcement du travail de coordination adjointe (responsabilité du projet) → Rapports réguliers des activités, difficultés et questionnements à la Coordinatrice générale via notes et réunions. → Accentuer la formalisation de l'évaluation des infirmiers et des volontaires. → Veiller également à inclure toute l'équipe dans les échanges qui sont réalisés.</p> | <p>▪ Renforcement du travail de coordination adjointe (responsabilité du projet) → Réflexion sur des outils pour alléger le travail quand le personnel est réduit.</p> |
| <p>▪ Récolte de données → Etre attentif à l'adéquation permanente du dossier infirmier et ses annexes. → Participation au travail de la récolte de données du Relais social et de l'IWEPS dans le cadre des Equipes Mobiles de Rue. → Participation aux premières réunions de récolte de données inter-relais santé mises en place par la Wallonie avec l'observatoire wallon de la santé.</p> | <p>▪ Récolte de données → Rester attentif aux outils de récolte de données. → Test du processus de récolte de données EMR. → Poursuite du travail avec l'Observatoire wallon de la santé.</p> |
| <p>▪ Rencontre et collaborations avec différents partenaires du réseau : → Plusieurs rencontres avec les services de la Cellule Solidarité de la Ville de Namur : DUS, Travailleurs Sociaux de Proximité, éducateurs de l'abri de nuit. → Rencontre de l'équipe Pléiade. → Dans le cadre de l'Aide Médicale Urgente (AMU), mise en place d'une collaboration effective avec la Maison Médicale des Arsouilles ; collaboration étendue avec d'autres Maisons Médicales et le CPAS, sous la coordination du Relais social. → Collaboration avec le DUS dans le cadre des maraudes hivernales de WE. → Binômes interinstitutionnels dans le cadre des EMR. → Collaboration avec le SSM provincial rue Reine Astrid via présence hebdomadaire d'un psychologue dans les locaux du Relais santé. → Attitude participative et initiatrice de concertations et d'échanges autour des situations le nécessitant. → Collaboration ponctuelle avec le Service d'Insertion Sociale du CPAS pour un module de sensibilisation à l'hygiène et la santé. → Protocole de collaboration avec la Ville de Namur au sujet des maladies contagieuses (Gale,...) notamment dans le cadre de la collaboration avec l'abri de nuit.</p> | <p>▪ Rencontre et collaborations avec différents partenaires du réseau : → Prévoir des rencontres avec les différentes entités du service d'Aide Individuelle du CPAS. → Participation au Comité de Fonction 1 du projet Réseau Santé Namur. → Poursuite des collaborations dans le cadre de l'AMU, des maraudes hivernales avec le DUS, en EMR. → Evaluation des modalités de collaboration avec le SSM et adaptations éventuelles → Poursuivre les concertations autour d'usagers.</p> |
| <p>▪ Travail d'immersion / zonage institutionnel/ Travail de rue → Augmentation du nombre de permanences institutionnelles. → Clarification des lieux de passage du Relais santé auprès des usagers. → Augmentation du recours aux bénévoles pour permettre la continuité de cette</p> | <p>▪ Travail d'immersion / zonage institutionnel/ Travail de rue → Réfléchir à un document de présentation à destination des usagers pour faciliter la transmission des informations sur les lieux de permanence. → Réfléchir sur l'intérêt de travailler avec des bénévoles et le cas échéant, élaborer un</p> |



| | |
|--|--|
| <p>augmentation de présences sur le terrain. → Renforcement du travail de rue, en collaboration avec d'autres partenaires dans le cadre des Equipes Mobiles de Rue.</p> | <p>profil de fonction → Poursuite du travail de rue, en collaboration avec d'autres partenaires dans le cadre des Equipes Mobiles de Rue. → Permanence au nouvel abri de nuit. → Permanence plus systématisée à Li Ptite Buwèye grâce au renfort Plan Hiver.</p> |
| <p>▪ Supervision de l'équipe et formations → Supervision médicale et éthique hebdomadaire par le Dr Fox. → Intersession dans le cadre des Equipes Mobiles de Rue (concertation RSUN). → Supervision d'équipe. → Participation à des journées d'étude.</p> | <p>▪ Supervision de l'équipe et formations → Supervision médicale et éthique par le Dr Fox 1x/15jours. → Intersession dans le cadre des Equipes Mobiles de Rue (concertation RSUN). → Supervision d'équipe. → Participation à des journées d'étude. → Réunions d'équipe à systématiser.</p> |



Relais social urbain namurois
Rapport d'activités et d'évaluations 2012

2 Le mot de la fin

Au niveau des actions menées par le Relais social urbain namurois (RSUN), toute une série de concertations et d'actions qui existent depuis plusieurs années maintenant se sont poursuivies : Plan Hiver, suivi des projets subventionnés, gestion du Relais santé, Coordination des Equipes Mobiles de Rue, etc. Chaque année, ces actions sont évaluées et remises en question en vue d'améliorer encore les dispositifs.

En 2012, la récolte de données inter-relais sociaux, en collaboration avec l'IWEPS, a – enfin - abouti à certaines grilles que les services ont testées. Un dialogue, ainsi qu'un retour sur cette récolte auprès des acteurs de terrain resteront nécessaires, des aménagements devront être faits et un outil sera à créer en 2013. Le Relais santé nous a amenés à traiter d'une problématique récurrente qu'ils rencontrent : l'Aide Médicale Urgente : avec le CPAS et plusieurs Maisons Médicales, nous sommes parvenus à un protocole de collaboration qui vise à faciliter la prise en charge de ces situations.

Le Plan Hiver a mis en évidence la fragilité de certaines personnes, dont la précarité est particulièrement aiguë. La Coordination travaillera cette question en 2013, avec l'idée, comme pour l'Aide Médicale Urgente, de voir si une procédure au sein du réseau est envisageable et sous quelles modalités. Peut-être y aura-t-il lieu de travailler la question en sous-thèmes, notamment pour ce qui concerne les personnes âgées à la rue.

Dans le cadre de l'implémentation des pistes d'action, au-delà de la concrétisation d'une expérience pilote d'hébergement par notre partenaire « Les 3 Portes », nous souhaiterions développer en 2013-2014 un projet de « Housing first » sur la commune de Namur. Nous prévoyons d'ailleurs un colloque sur le thème de la réinsertion par le logement, en abordant les enjeux et les perspectives pour les personnes sans-abri. En effet, le logement ne pourrait-il pas être considéré comme première étape du processus d'insertion ?

Au niveau du réseau, comme abordé dans l'introduction, l'aménagement d'un nouvel abri de nuit par la Ville de Namur, plus spacieux, permettant d'accueillir davantage de personnes et disposant de douches, a modifié positivement le paysage d'aide aux personnes sans-abri. Cet abri de nuit est davantage ouvert au réseau, avec le passage des travailleurs sociaux de proximité et la psychologue de D'Pause de la Ville, ainsi que celui du Relais santé. Par ailleurs, dans notre souci de maintenir les services d'aide aux plus démunis, nous avons veillé à soutenir les partenaires traversant des difficultés institutionnelles en 2012 et nous espérons que 2013 verra celles-ci s'estomper.

Au niveau institutionnel, nous avons entamé fin 2012 les modifications statutaires visant au renouvellement des instances du Relais social urbain namurois. La Maison Médicale de la Plante et le Foyer namurois nous ont rejoints en tant que partenaires, ce qui est important d'une part, pour le cadre du pôle précarité et santé et d'autre part dans le cadre du pôle logement : il s'agit ici de la première société de logement public qui rejoint le réseau du RSUN et ce type de partenariat est essentiel en vue de projets que nous souhaiterions développer plus concrètement.

Au niveau des services offerts au réseau, le travail sur les projets s'est poursuivi, suite au constat qu'un suivi/coaching régulier était particulièrement utile pour certains de nos partenaires. En 2013, un travail individuel avec un certain nombre d'institutions sera effectué pour ce qui concerne la remise des pièces justificatives. En effet, malgré le vade-mecum rédigé en 2011, il semble que cela reste compliqué de répondre aux exigences de la Wallonie pour certaines associations. Un de nos regrets est de ne pas avoir pu proposer davantage de formations, eu égard au refus de la Wallonie d'attribuer un montant pour celles-ci dans l'enveloppe « projets ». Nous avons donc aménagé le budget 2013 de manière à pouvoir prévoir un budget formations pour le réseau sur nos frais dits de fonctionnement, de manière à organiser les formations prévues en 2012.

Pour conclure sur une perspective qui nous tient à cœur, nous veillerons aussi l'an prochain à maintenir et à intensifier les contacts avec la Basse-Sambre. L'année 2013 verra aussi très certainement naître les premiers contacts avec la ville d'Andenne, commune très marquée par la précarité de certains de ses citoyens, mais aussi par le peu de structures d'aide pour les plus démunis.



Relais social urbain namurois
Rapport d'activités et d'évaluations 2012

Annexes





Relais social urbain namurois
Rapport d'activités et d'évaluations 2012



Annexe 1 : invitation à la matinée de rencontre entre partenaires, 27 avril 2013



Le Relais social urbain namurois

vous invite
à sa matinée de rencontre entre partenaires
ce 27 avril 2012

Programme du jour

- 08h15** Accueil des participants
- 08h45** Introduction par le Président du RSUN, M. Philippe Defeyt
Ouverture des stands des partenaires du Relais social
- 10h15** Séance plénière
- 11h15** Retour aux stands
- 12h30** Repas interactif
- 14h00** Fin de la matinée - démontage des stands

ENTREE GRATUITE - RESERVATION OBLIGATOIRE

ADRESSE DU JOUR :

CPAS de Namur
rue de Dave 165 à 5100 Jambes

Informations complémentaires au 081/33 74 57

info@rsunamurois.be - www.rsunamurois.be



Horaire d'ouverture des stands

1. Saint-Vincent de Paul, dont le projet « Programme d'accueil et d'aide supplémentaire »
2. Resto du Cœur, dont le projet « Accueil du matin »
3. CPAS de Namur, dont le projet « Action Logement »
4. Ville de Namur dont les projets « Dispositif d'Urgence Sociale » (DUS) et « Cellule d'Aide aux Déménagements sociaux »
5. Phénix, dont le projet « Salamandre »
6. Sésame, dont le projet « Carton, ça cartonne! »
7. GABS - Groupe d'Animation de la Basse-Sambre, dont le projet « la Bécane »
8. CHR de Namur, dont le projet « Accompagnement des patients précarisés »
9. Les 3 Portes asbl, dont les projets « Le Rocher » et « Le Révell » (Avec Toit) et « Service post-hébergement » (Arche d'Alliance)
10. La Maison médicale des Arsouilles
11. Centre de service social
12. CIEP – Centre d'Information et d'Education Populaire
13. Province de Namur
14. Hôpital Neuropsychiatrique Saint-Martin
15. Les Sauverdiés
16. Namur Entralide Sida
17. Centre d'Action Interculturelle
18. La Croix Rouge
19. Li P'tite Buwèye
20. La Maison médicale de Bomel
21. CPAS de Sambreville
22. Lire et Ecrire Namur
23. Une Main tendue
24. RSUN : Relais santé et Coordination générale

09h00 - 09h30

Ouverture des stands 1-3-5-7-9-11-13-15-17-19-21-23

09h30 - 10h00

Ouverture des stands 2-4-6-8-10-12-14-16-18-20-22-24

11h15 - 11h50

Ouverture des stands 1-4-5-8-9-12-13-16-17-20-21-24

11h50 - 12h25

Ouverture des stands 2-3-6-7-10-11-14-15-18-19-22-23

Annexe 2 : dépliant

LES SERVICES QUI VOUS ACCUEILLIRONT

- Le CPAS de Namur
- La Ville de Namur
- Le Resto du Cœur
- Le Centre de Service Social
- Une Main Tendue
- Les Sauveterres
- La Croix-Rouge

Une initiative du Relais Social Urbain Namurois et de ses partenaires

Pour toute information :
Contactez le **061/337.456**
ou consultez le site www.rsurnamurois.be

Avec le soutien de : Ministère de la Santé de l'Action Sociale et de l'Égalité des Chances de la Région

1 **L'ARCHE DE NAÏF**

Ville de Namur
Boulevard du Nord, 22
5000 NAMUR
0800/124 20
ou 061/65 87 24

Accueil 7j/7
entre 21h00 et 21h30
Nuitée jusqu'à 7h30

2 **LE RESTO DU COEUR**

Rue de Bomel, 6-8
5000 NAMUR
081/22 63 23

Du lundi au vendredi
de 9h à 17h

3 **LES TRAVAILLEURS SOCIAUX DE PROXIMITÉ**

Ville de Namur
Hôtel de Ville, 1er étage
5000 NAMUR
081/246.028 ou 081/246.352

Permanences
les lundi, mercredi et vendredi
de 9h à 11h30

4 **LES SERVICES DE URGENCE SOCIALE**

Ville de Namur
0800/124 20 (gratuit)
24h/24 et 7j/7

5 **LA SAINT-VINCENT DE PAUL - UNE MAIN TENDUE**

Rue Piret-Pauchet, 57
5000 NAMUR
081/23 02 05

Du mardi au vendredi
de 12h à 21h

6 **LES SAUVETERRES**

Chaussée de Liège, 300
5100 JAMBES
081/21 21 06

Du lundi au vendredi
de 9h à 16h30
Samedi et dimanche
de 7h30 à 15h30

7 **LA CROIX-ROUGE - Rue des Doves**

Chemin du Trou Perdu, 7
5100 JAMBES
081/20 20 10

Du lundi au vendredi
de 9h à 12h
Du lundi au vendredi
de 9h à 17h

8 **LA CROIX-ROUGE - Namur Centrale**

Rue de l'Industrie, 124
5002 SAINT-SERVAIS
081/24 47 24

Le jeudi de 10h à 13h

9 **LA PETITE BUWÈYE**

Rue Ruplémont, 18
5000 NAMUR

Le lundi, mardi et jeudi
de 9h à 16h

10 **L'ÉCHANGE**

Rue des Brassieurs, 145
5000 NAMUR
04/7708 64 35 ou
04/97/1 71 52 ou
081/64 00 95

Le lundi, mercredi et jeudi
de 13h à 18h30

11 **L'ASBL - PHÉNIX - Service Accueil**

Av. B. Jean Haterre, 165
5100 JAMBES
081/22 56 91

Du lundi au vendredi
de 9h à 17h

12 **LE CENTRE DE SERVICE SOCIAL**

Rue Ruplémont, 20
5000 NAMUR
081/22 73 30

Du lundi au vendredi
de 8h30 à 13h

13 **LES CŒURS DE LA QUARTE**

Rue du Ba Wedette, 76
5000 NAMUR
(SALZINNES)

Le mardi de 13h15 à 15h15

14 **LI M' CLOCHT**

Rue du Collège, 17
5000 NAMUR

Du lundi au vendredi
de 10h à 12h et de 15h à 17h
Le samedi de 9h30 à 11h30

100 **Pompiers (ambulance) : 100**

Police secours : 101

Dispositif d'urgence sociale : 0800/124.20

110 **URGENCE MÉDICALE : 112**

Police secours : 101

Pompiers (ambulance) : 100

120 **URGENCE MÉDICALE : 112**

Dispositif d'urgence sociale : 0800/124.20

Police secours : 101

Pompiers (ambulance) : 100

130 **URGENCE MÉDICALE : 112**

Dispositif d'urgence sociale : 0800/124.20

Police secours : 101

Pompiers (ambulance) : 100

140 **URGENCE MÉDICALE : 112**

Dispositif d'urgence sociale : 0800/124.20

Police secours : 101

Pompiers (ambulance) : 100

DES ADRESSES POUR VOUS AIDER

Cette brochure reprend des services publics et associatifs de 1ère ligne accessibles directement aux personnes en difficulté mais leur accès est conditionné par certaines règles.

BESOIN d'aide pour vous chauffer ?

Vous avez un logement, mais vous n'avez pas la possibilité de vous chauffer.

Un travailleur social du CPAS peut voir avec vous si vous pouvez bénéficier du Fonds Social Chauffage.

Quenez ?

Le lundi, mercredi et vendredi de 8h30 à 11h
081/23.70.27

CPAS de NAMUR

Rue de Dave, 165
5100 JAMBES
081/23.70.11

Horaires des permanences pour les nouvelles demandes :
Le lundi, mardi, mercredi et vendredi de 8h45 à 11h

Pour toute urgence

URGENCE MÉDICALE : 112

Dispositif d'urgence sociale : 0800/124.20

Police secours : 101

Pompiers (ambulance) : 100

LES SERVICES ATTACHANT ce logo vous accueillent durant la période estivale.

Plan Hiver :
Les services attachant ce logo vous accueillent durant la période hivernale.

- SE POSER (ET SE RECHAUFFER)**
- 12 Le Centre de Service Social
 - 4 Le Resto du cœur
 - 5 St-Vincent de Paul - Une Main Tendue
 - 6 Les Sauverdiars
 - 7 La Croix-Rouge (Rive Droite)
 - 11 ASBL « Phénix »
 - 10 L'Échange
 - 14 LI VI Clotchi

- SE MOUSSIR**
- 4 Le Resto du cœur
 - 5 St-Vincent de Paul - Une Main Tendue
 - 6 Les Sauverdiars
 - 14 LI VI Clotchi

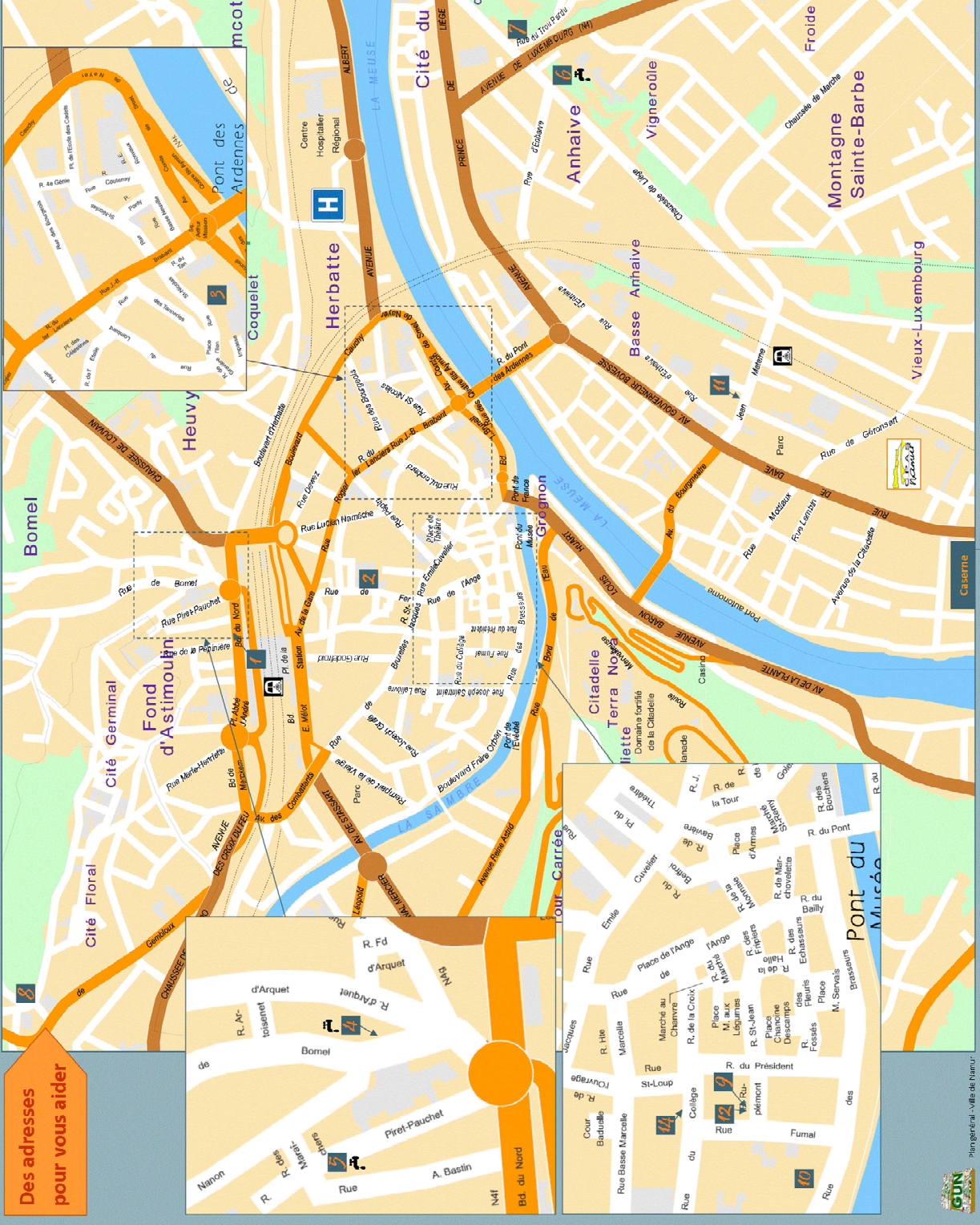
- SE VÊIR**
- 12 Le Centre de Service Social
 - 5 St-Vincent de Paul - Une Main Tendue
 - 6 Les Sauverdiars
 - 8 La Croix-Rouge (Citadelle)
 - 13 Les Sœurs de la Charité

- SE BAYER**
- 6 Les Sauverdiars
 - 9 LI P'tite Bière

- PASSER LA NUIT**
- 1 L'Abri de nuit

- SOMES MARCHÉES GRATINS**
- 3 Le Relais Santé

- ROBAINS EXTÉRIEUS**
- 4 Resto du Cœur
 - 5 St-Vincent de Paul - Une Main Tendue
 - 6 Les Sauverdiars



Des adresses pour vous aider

