

# Relais social urbain namurois



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

9, Rue d'Harscamp  
5000 Namur  
081/ 337.457  
[info@rsunamurois.be](mailto:info@rsunamurois.be)

## Rapport d'activités et d'évaluation 2009





# Table des matières

Chapitre I : Présentation générale.....	7
1. Contexte .....	7
2. Rappel des finalités et des missions.....	7
3. Construction du réseau et transversalité .....	8
3.1. Les partenaires du Relais social urbain namurois .....	8
3.2. Composition des différentes instances du Relais Social urbain namurois en 2009..	15
3.3. Les réseaux du champ psycho-médico-social existant sur Namur .....	16
Chapitre II : Rapport de la Coordination générale.....	21
1. Préalable.....	21
2. Organisation et mode de décision du RSUN .....	21
3. Relations entre les partenaires .....	23
4. Evaluation des activités de la Coordination générale .....	24
5. Difficultés rencontrées.....	34
6. Concertations .....	36
6.1. Plan Hiver .....	36
6.2. Plan Canicule.....	48
6.3 Comité de concertation.....	51
7. Réunions extérieures .....	53
8. Recherche sur « les freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés » .....	67
9. Cadastre de l'offre psycho- médico-sociale sur Namur .....	72
10. Implémentation de deux autres pistes d'action proposées dans l'étude « les freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés » .....	77
Chapitre III : Partie quantitative.....	81
→ Préalable : Données socioéconomiques locales.....	81
1. L'arrondissement de Namur .....	81
2. La commune de Namur .....	83
→ Récolte de données par rapport aux pôles.....	87
1. Accueil de nuit et hébergement :.....	87
2. Accueil de jour : .....	95
3. Le Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) : .....	101
3.1. Le DUS de Nuit et de Weekend.....	101
3.2. Le DUS de jour .....	109
4. Travail de rue : .....	110
4.1. Les travailleurs sociaux de proximité de la Ville de Namur .....	110
4.2. Projet Salamandre .....	113
4.3. Relais santé .....	121
5. Pôle santé .....	122
5.1. Le Relais santé .....	122
5.2. Projet d'accompagnement des patients grandement préacrisés (CHR) .....	124

Chapitre IV : Partie qualitative.....	129
<b>Préalable .....</b>	<b>129</b>
<b>1. Situation de départ.....</b>	<b>129</b>
1.1 Accueil de nuit.....	129
1.2 Accueil de jour.....	130
1.3 Urgence sociale.....	131
1.4 Travail de rue.....	131
1.5 Logement .....	134
1.6 Insertion sociale .....	137
1.7. Santé et précarité.....	139
<b>2. Objectifs généraux.....</b>	<b>144</b>
2.1. Accueil de nuit.....	144
2.2. Accueil de jour.....	144
2.3. Urgence sociale.....	149
2. 4. Travail de rue.....	151
2.5. Logement .....	154
2.6. Insertion sociale .....	167
2.7. Santé et précarité.....	172
<b>3. Participation des bénéficiaires au processus d'évaluation des projets .....</b>	<b>182</b>
<b>4. La formation des intervenants sociaux organisées par les Relais sociaux.....</b>	<b>183</b>
4.1 Formation « gestion des conflits ».....	183
4.2 Formation « l'écoute active et le décodage de la demande ».....	185
4.3 Formation « gestion de l'agressivité des bénéficiaires » .....	187
<b>5. Conclusion générale, recommandations et perspectives.....</b>	<b>191</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>193</b>

# Chapitre 1 :

## Présentation générale



# Chapitre I : Présentation générale

## 1. Contexte

Le Relais Social Urbain Namurois est en fonctionnement depuis septembre 2007.

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. Vous trouverez des données socio-économiques sur la Ville et l'arrondissement de Namur au Chapitre IV.

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 des Affaires sociales, et non au niveau du CPAS. Ainsi, c'est ce partenaire qui porte le Dispositif d'Urgence Sociale, l'équipe des Travailleurs Sociaux de Rue et l'abri de nuit (entre autres), des dispositifs relevant de 3 des 4 axes portés par le Relais social.

## 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 est essentielle.

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 coordination<sup>1</sup> 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.

---

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

Aussi, le RSUN doit 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.

### ***3 . Construction du réseau et transversalité***

#### **3.1. Les partenaires du Relais social urbain namurois**

Les membres fondateurs du Relais Social Urbain Namurois sont, outre la Région Wallonne, 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
- Le Resto du Cœur
- La société Saint-Vincent de Paul

En 2008, un autre 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 neuro-psychiatrique St Martin

#### **Brève description des partenaires du Relais social :**

▪ **La Région wallonne**, 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 : 081/327.371*





• **La Ville de Namur** et plus précisément l'Echevinat des Affaires sociales, s'investit depuis plusieurs années dans le travail avec les personnes en situation de grande précarité. A cet effet, le Dispositif d'Urgence Sociale, les Travailleurs Sociaux de Rue, l'abri de nuit et les travailleurs sociaux de jour mobilisent leurs capacités pour aider ces personnes. Précisons également que la Cellule mobilier offre une consigne aux personnes sans domicile fixe. Des actions se mènent également dans les quartiers et d'autres s'adressent à des publics spécifiques (personnes handicapées, personnes âgées, personnes dépendantes, etc.), avec une optique de travail social.

Esplanade de l'hôtel de Ville – 5000 Namur – [www.ville.namur.be](http://www.ville.namur.be)

Personne de contact : Jean-Luc Anciaux, chef du service des Affaires sociales : 081/246 393



- **Le CPAS**, outre un service social assurant l'aide individuelle composé de plus de 40 assistants sociaux, offre les services d'une maison d'accueil (Les Trieux), d'une cellule « Accompagnement », d'un service « Repas à domicile » et d'une psychologue essentiellement attachée au service insertion « Phénix ». Il dispose aussi d'un département « Insertion » avec le service Synergie Emploi, une Entreprise de Formation par le Travail (Atelier Vélo et Rénovation du Bâtiment), un atelier de repassage et une cellule Maraîchage-Espaces Verts.

165, Rue de Dave – 5100 Jambes – [www.CPASnamur.be](http://www.CPASnamur.be)

Personne de contact : Jean-Marc Toussaint, Directeur-Coordinateur : 081/337.011



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

Avenue Albert 1<sup>er</sup>, 185 - 5000 Namur – [www.chrn.be](http://www.chrn.be)

Personne de contact : Nicole Boland, Responsable du Service social : 081/72.61.11



- **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 supervisés. Avec l'aide du RSUN, il propose désormais un accueil du matin à la sortie de l'abri de nuit.

Rue d'Arquet 3/5 - 5000 Namur - <http://restocoeurnam.blog4ever.com/blog/index-12029.html>

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



### Resto du Cœur de Namur

- **Le Centre de Service Social** de Namur est un service social polyvalent et généraliste, présent à Namur depuis 1953 et qui compte aujourd'hui 9 assistants sociaux dont 6 sont occupés au siège de l'ASBL. 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 leurs 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 Buweye » 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 - <http://www.fcss.be/wiki/files/zccss/PlantonDecorCSSN.doc>

Personne de contact : Sylvia Schluappman, Directrice : 081/22 73 30



C.S.S. NAMUR-ASBL  
AGREEE PAR LA REGION WALLONNE

- **La Société "Saint-Vincent de Paul"** de son côté propose repas et colis alimentaires ainsi que les services suivants : écrivain public, prise en charge d'environ 20 enfants de 6 à 14 ans pour les devoirs, animations, vacances et loisirs culturels, accompagnement social des démunis, insertion via le bénévolat.

Rue Piret-Pauchet, 57 - 5000 Namur

Personne de contact : Joseph Noël Administrateur : 081/23.02.05



**CONFERENCE DE SAINT-VINCENT DE PAUL - NAMUR-CENTRE  
ASSOCIATION DE FAIT.**

- **Phénix** est un Centre de jour qui accueille et accompagne les personnes confrontées à des questions ou des problèmes liés à la consommation de drogues (licites ou illicites) composé :  
- d'un service « Accueil » [Etape 1 du programme], qui propose dans une ambiance conviviale, accueil, écoute, accompagnement vers étapes et/ou information sociale, sanitaire et juridique, auquel est « accroché » le projet mobile « Salamandre », subventionné en partie par le RSUN qui a pour but de créer un lien direct entre les personnes précarisées et/ou usagers de drogues et les institutions. (+actions de prévention, de suivi en milieu carcéral, etc.)

- d'un centre de jour en Rééducation fonctionnelle [Etape 2 du programme] qui propose des entretiens individuels multidisciplinaires (Médecin, psychiatre, psychologue, assistant social, éducateurs,...) et un accompagnement de jour en groupe (sessions de traitement) : « groupes thérapeutiques, de parole, à thèmes,.....»

- d'un service insertion [Etape 3 du programme] qui propose au « stagiaire » de participer à divers formations et ateliers.

⇒ *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](mailto:info@asblphenix.be) - [www.asblphenix.be](http://www.asblphenix.be)*

*Personne de contact : Léonardo DI BARI Directeur : 081/22.56.91*



Asbl Phénix

- **La Province de Namur** dispose de différents centres et services orientés santé et santé mentale.

**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 en demande avec elle pour chercher ensemble des solutions.

**L'Institut Provincial d'Hygiène Sociale** assure la gratuité des services de dépistage : dépistage de la tuberculose dans l'Unité Médicale Mobile et les 9 Maisons Provinciales du Mieux-être, et dépistage du cancer dans certaines d'entre elles.

**La Coordination provinciales Sida-Assuétudes**, qui a pour objectifs :

- de favoriser l'accès au dépistage du Sida ;

- d'organiser de la concertation en matière d'assuétudes et coordination d'un programme de réduction des risques liés à l'usage de drogues sur le territoire provincial ;

- de mettre en œuvre de programmes de prévention du sida, des maladies sexuellement transmissibles, des hépatites et des autres risques liés à l'usage des drogues.

**Les Centres Psycho-Médico-Sociaux Provinciaux** (Centres P.M.S.) et **les services de Promotion de la Santé à l'école** 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.

⇒ *Adresse générale : Rue M. Bourtonbourt, 2 – 5000 Namur / Téléphone : 081 /77.52.11 / [www.province.namur.be](http://www.province.namur.be)*

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

*Pour les services de santé mentale - Institut Provincial d'Orientation et de Guidance : Yolande Doquire, Directrice : 081/77.67.31*

*Pour la Coordination Provinciale Sida Assuétudes : Dr Monique Vassart, Directrice : 081 / 721 621*



- **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 Région wallonne. 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](mailto:info@cainamur.be) - [www.cainamur.be](http://www.cainamur.be)  
Direction: Benoîte DESSICY  
Personne de contact: Patrick COLIGNON, communication et centre de ressources



- **L'Hôpital Neuropsychiatrique Saint-Martin** est agréé pour 324 lits ; les patients y sont encadrés par environ 490 membres du personnel.

Actuellement, 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 lui permettant de retrouver un état d'équilibre et/ou une place plus appropriée dans la société.

L'hôpital dispose de plusieurs unités de soins s'adressant à des publics cibles différents et ayant des fonctions de soins spécifiques en adéquation avec les pathologies rencontrées. Ces publics cibles évoluent et s'adaptent aux besoins de la société. Ainsi la psychiatrie dite « sociale » constitue un objectif et une mission que l'hôpital veut voir réaliser.

Le défi lancé aux institutions psychiatriques consiste désormais à définir et à organiser, avec les autres dispensateurs de soins en santé mentale, des programmes de soins adaptés aux besoins des patients, proches de la communauté. Un circuit cohérent de soins s'établira ainsi entre des partenaires, qui constitueront 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 est occupé à renforcer ses collaborations avec les services psychiatriques des hôpitaux généraux du Namurois, les dispensateurs de soins de 1ère ligne, les structures d'accueil et d'accompagnement pour toxicomanes, pour personnes avec déficience intellectuelle, avec le tissu social et associatif de la ville de Namur...

C'est dans ce contexte que l'Hôpital Neuropsychiatrique est présent au sein du Relais Social Urbain Namurois.

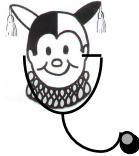
⇒ Adresse : Rue St-Hubert 84 - 5100 Dave / Téléphone : 081/30.28.86 / [www.fracarita.org](http://www.fracarita.org)  
Personne de contact : Benoît FOLENS, Adjoint au Directeur Général, Directeur administratif



- **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, des gestionnaires administratives et un psychologue. 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 et axe son travail sur la réduction des risques.

- Travail thérapeutique individuel et/ou avec les proches,
- Travail thérapeutique en milieu carcéral (prisons de Namur, Dinant et Andenne).
- 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](http://www.sesame.be) / [info@sesame.be](mailto:info@sesame.be)

Personne de contact : Ingrid Lempereur, Directrice



- **Lès Sauverdias** 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, 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, les fêtes traditionnelles sont organisées : Noël, Pâques, la fête des mères, Saint Nicolas, Nouvel An. Enfin, d'autres événements sont mis annuellement sur pieds : 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 Sauverdias.

⇒ Adresse : 300 chaussée de Liège - 5100 Jambes / Téléphone : 081/31.21.06 / [sauverdias@skynet.be](mailto: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 contribue au développement des projets de promotion de la santé développés par la Coordination provinciale Sida Assuétudes (CPSA), principalement ceux visant les publics des jeunes, des migrants et des usagers de produits psychotropes dont les injecteurs et festifs. Par ailleurs, l'Asbl dispose en partenariat avec la CPSA d'une équipe pluridisciplinaire d'accompagnement des personnes vivant avec le virus de l'immunodéficience humaine (VIH). Elle coordonne également un comptoir d'échange de seringues appelé « L'Echange » et 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.

⇒ Adresse : Siège Social : Rue Docteur Haibe, n°4 à 5002 Saint-Servais / Téléphone : 081/776.820

Personne de contact : Docteur Monique Vassart, Présidente

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

Personne de contact : Blandine Debras, Coordinatrice



- **« L'Arche d'Alliance » asbl** est une maison maternelle et d'accueil créée en 1972. Elle a pour mission d'héberger toute femme accompagnée ou non d'enfants, qui est temporairement dans l'impossibilité de résoudre ses difficultés physiques, psychologiques ou sociales et pour laquelle un hébergement et une guidance socio-éducative s'avèrent nécessaires afin de la soutenir dans l'acquisition ou la restauration de son autonomie et de son insertion ou réinsertion sociale.

Elle dispose des services suivants : hébergement en communauté, appartements supervisés, activités pour les moins de trois ans, les 3-12 ans, les adolescents et les adultes, la crèche « La Volière » et un service Post-hébergement.

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

Personne de contact : Patricia Vansnick, Directrice Pédagogique Maisons d'Accueil



### **3.2. Composition des différentes instances du Relais Social urbain namurois en 2009**

#### Equipe de la Coordination générale :

- Coordinatrice générale : Virginie OLIVIER
- Coordinatrice adjointe : Noëlle DARIMONT
- Assistante administrative et comptable : Christine MAREE (mi-temps)
- Assistante administrative : Stéphanie MEURISSE (mi-temps)
- Assistante sociale chargée de recherche : Jenny FAVIER

Président : Philippe DEFEYT (Président du CPAS de Namur)

Trésorier : Philippe BRANDENBOURGER (Receveur du CPAS de Namur)

#### Membres du Comité de Pilotage :

- Membre effectif et Président du Comité de Pilotage jusqu'au 1<sup>er</sup> février 2008 : 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 »)  
→ Suppléante : Myriam BERTRAND
- Membre effectif : Sylvia SCHLUEPPMANN (« Centre de Service Social de Namur » asbl)  
→ Suppléant : Joël SCHALLENBERGH-GERARD
- Membre effectif et Président du Comité de Pilotage à partir du 1<sup>er</sup> février 2008 : Roberto GALANTE (asbl « Resto du Cœur de Namur – Maison de la Solidarité »)  
→ Suppléante : Marianne TROUSSE
- Membre effectif : Joseph NOEL (Association de fait « Société Saint-Vincent de Paul de Namur-Centre »)  
→ Suppléant : Philippe NAVET
- Membre effectif : Marie-Pierre Van Dooren (représentante du Gouvernement wallon)  
→ Suppléante : Laurence LEPRINCE

#### Membres du Conseil d'Administration :

- Philippe DEFEYT (CPAS), Président
- Anne OGER (CPAS)
- Daniel RECLOUX (CPAS)
- Dominique NOTTE (CHR)
- Nancy MASSART (Ville de Namur), remplacée par Gwenaëlle GROVONIUS en octobre 2009
- Anne HUMBLET (Ville de Namur), non remplacée à ce jour
- Maxime PREVOT (Ville de Namur)
- Joseph NOËL (Association de fait « Société Saint-Vincent de Paul de Namur-Centre »)
- Giovanni PAGANO (asbl « Resto du Cœur de Namur – Maison de la Solidarité »)
- Joël SCHALLENBERGH-GERARD (« Centre de Service Social de Namur » asbl)
- Sylvia SCHLUEPPMANN (« Centre de Service Social de Namur » asbl)
- Laurence LEPRINCE (représentante du Gouvernement wallon)

#### Membres de l'Assemblée générale (liste arrêtée au mois de novembre 2009):

- Les membres du Conseil d'Administration
- Etienne ALLARD (CHR)
- Myriam BERTRAND (CHR)
- Nicole BOLAND (CHR)
- Blandine DEBRAS (Namur Entraide Sida)
- Leonardo DI BARI (Phénix)
- Benoît FOLENS (Phénix)

- Roberto GALANTE (asbl « Resto du Cœur de Namur – Maison de la Solidarité »)
- Philippe GILLET (Arche d'Alliance)
- Gwenaëlle GROVONIUS (CPAS), remplacée par Malika BEN BRAHIM
- Nermin KUMANOVA-GASHI (Ville de Namur)
- Patrick MAILLEUX (Ville de Namur)
- Bernard PONCELET (Province de Namur)
- Marie-Pierre VAN DOOREN (Gouvernement wallon)
- Patricia VANSNICK (Arche d'Alliance)
- Jacques VAN WEYNENDAELE (Association de fait « Société Saint-Vincent de Paul de Namur-Centre »)
- Monique VASSART (Namur Entraide Sida)

### **3.3. Les réseaux du champ psycho-médico-social existant sur Namur**

Il est à noter que différents réseaux existent sur Namur<sup>2</sup> :

▪ **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, pour d'autres de faire des propositions concrètes à l'Echevin des Affaires sociales.  
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)** : organisé 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 PFCNSM 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 niveau qualitatif des soins de santé et en ce qui concerne (soins de santé mentale intégrés, services psychiatriques, 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

▪ **Les projets thérapeutiques** :

Le projet thérapeutique concerne un public-cible (...) pour lequel il convient de définir une offre de soins ou circuit de soins spécifiques. Au niveau organisationnel, cette offre doit se traduire par un réseau entre tous les prestataires de soins intéressés dont le médecin traitant qui occupe une

---

<sup>2</sup> Ils préexistaient à la création du Relais Social Urbain Namurois.



place centrale dans le dispositif mis en place. En outre, il importe que chaque public cible soit constitué de patients présentant des troubles psychiatriques chroniques et complexes. Ces projets thérapeutiques doivent conduire à des « soins sur mesure » et permettre entre autres qu'un patient puisse sortir d'une structure résidentielle du secteur des soins de santé mentale et réintégrer la société ou, mieux encore, qu'une hospitalisation puisse être évitée. D'où la nécessité de promouvoir une offre de soins de santé mentale optimale sur les plans quantitatifs et qualitatifs. Dans cette offre, le patient ainsi que ses besoins et la demande de soins doivent occuper une place centrale.<sup>3</sup> A Namur, on retrouve 3 projets thérapeutiques :

→ « *Personnes âgées de + de 65 ans présentant des pathologies psychiatriques complexes et chroniques* », initiée par l'Unité Provinciale Namuroise d'Accompagnement de la Personne Agées et de son Entourage – en abrégé « *Avec Nos Aînés* » (ANA)

Territoire : La province de Namur

→ *Toxinam*, qui est « un réseau namurois d'aide aux usagers de drogues en difficulté psychologique ». Ce projet rassemble des acteurs psycho-médicaux et spécialisés en assuétudes. « Ce réseau permet des avis cliniques afin de mieux accompagner le patient dans sa difficulté » et une plus grande collaboration entre services hospitaliers et extra-hospitaliers.<sup>4</sup>

Territoire : le grand Namur

→ Projet thérapeutique pour adultes psychotiques avec troubles schizophréniques, piloté par l'Hôpital psychiatrique du Beau-Vallon.

▪ **La Province de Namur** : a en son temps organisé des rencontres thématiques avec les acteurs sociaux. En suspens à l'heure actuelle.

Territoire : la province de Namur

▪ **Le RAN - Réseau Assuétudes Namurois** : rassemble plusieurs services actifs dans l'aide aux personnes usagères de drogues. Ses objectifs sont « de développer une force d'interpellation, d'échanger des pratiques et des savoirs, produire des outils communs et développer une méthodologie commune »<sup>5</sup>.

Territoire : la province de Namur

▪ **Le Centre d'Action Interculturelle** : est un centre régional pour l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère. Il réalise un en 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

---

<sup>3</sup> Texte rédigé par AP Kestemont, coordinatrice du projet thérapeutique « Personnes âgées de + de 65 ans présentant des pathologies psychiatriques complexes et chroniques » (< ANA)

<sup>4</sup> *Idem*, p. 39.

<sup>5</sup> Rapport d'activités 2007 de l'asbl Phénix, p. 37-38.



Chapitre II:  
Rapport de la  
Coordination générale



# Chapitre II : Rapport de la Coordination générale

## 1. Préalable

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. 2009 permis l'investigation des différentes thématiques propres au public cible des Relais sociaux et aux quatre axes, avec 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, l'organisation d'une journée d'étude et d'échanges, et la rencontre de services soit déjà partenaires (meilleure connaissance), soit partenaires potentiels, entre autres.

## 2. Organisation et mode de décision du RSUN

### ⇒ L'équipe de la Coordination générale du RSUN :

- ✓ En principe, implémente les 4 pôles de travail (accueil de jour, accueil de nuit, travail de rue et urgence sociale)
- ✓ En l'occurrence, recueil de l'information par rapport à la situation de grande précarité à Namur et ailleurs et à l'organisation des services et réfléchit sur la mise en place de concertations
- ✓ Coordonne le Plan Hiver et le Plan Canicule
- ✓ Rédige des notes de synthèse
- ✓ Alimente et prépare les Comités de Pilotage
- ✓ Prépare les Conseils d'Administration
- ✓ Informe régulièrement le Président
- ✓ Participe à
  - des réunions d'équipe
  - des réunions de concertations extérieures
  - des réunions extérieures diverses
  - des journées d'études
- ✓ Rencontre des partenaires potentiels ou les équipes des partenaires actuels pour présenter le RSUN
- ✓ Rencontre des partenaires afin de travailler une question bien précise
- ✓ Elabore les budgets
- ✓ Remplit les dossiers de demande de subvention
- ✓ Assure la gestion du personnel
- ✓ Assure la gestion comptable
- ✓ Prépare le recrutement : pour 2009, une assistante administrative et deux infirmiers
- ✓ Examine les pièces justificatives rentrées dans le cadre des projets subventionnés
- ✓ Lance, examine et prépare les délibérations relatives aux marchés
- ✓ Assure le suivi des projets subventionnés
- ✓...

### ⇒ 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
- ✓ Décide de l'engagement des dépenses, vote le budget et les modifications budgétaires
- ✓ 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 ancienneté et échelles barémiques du personnel engagé par le RSUN
- ✓ Décide des modifications de statuts et de tout autre document officiel

⇒ L'Assemblée générale :

- ✓ Avalise les comptes
- ✓ Avalise formellement l'adhésion ou le partenariat d'une institution
- ✓ Avalise les modifications de statuts
- ✓ Exclut un membre associé ou un partenaire

⇒ La Région wallonne

- ✓ Est un membre associé des Relais sociaux
- ✓ Impose les missions générales des Relais sociaux via un cadre décréto<sup>6</sup>
- ✓ 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

⇒ 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 co-signataire avec le Président
  - des courriers et demandes officiels
  - des mandats de paiements

---

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

### **3. Relations entre les partenaires**

A Namur, le hiatus voire l'opposition entre secteur privé, associatif et secteur public n'est pas de mise. Associations et services publics collaborent bien.

Fin 2009, le RSUN était composé que 15 partenaires ayant signé la Charte, plus la Région wallonne. Cette augmentation de quelques huit services est le résultat d'un travail de rencontre et d'information de certains services travaillant dans le champ de l'aide aux personnes en situation de grande précarité.

Il faut noter à Namur 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, au travail en réseau et à la jeunesse.

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. C'est pourquoi des journées comme celle organisée par le Relais social en novembre 2008 permettent de faire connaissance avec d'autres professionnels, voire d'autres services, en travaillant des questions plus ciblées.

Alors que le rapport 2008 faisait état du souhait de mettre en place des Comités d'accompagnement des projets, notamment afin d'activer les partenariats, il s'est avéré que cette solution était particulièrement difficile à mettre en place. En effet, ces comités, qui auraient été au nombre de 9 pour 2009, auraient dû mobiliser les mêmes acteurs, de manière récurrente, et le temps est précieux pour chacun. Ainsi, les Coordinatrices se sont réparties les projets et ont tenté de suivre les nouveaux projets pour soutenir les partenariats, mais également soutenir le pilote du projet dans la mise en œuvre de ses objectifs. Néanmoins, ce travail est à intensifier en 2010.

Le Plan Hiver et le Plan Canicule ont permis 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.

#### 4. Evaluation des activités de la Coordination générale

<b>Objectif général : Réfléchir à la mise en place de concertations / réunions de coordination du réseau</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
▪ Mettre en place une concertation Plan Hiver	<b>Oui</b> Cf. évaluation détaillée au Point 6.1. du présent chapitre
▪ Mettre en place une concertation Plan Canicule	<b>Oui</b> Cf. évaluation détaillée au Point 6.2. du présent chapitre
▪ Mettre en place une concertation autour du travail de rue	<b>Partiellement</b> Bien qu'une première réunion ait eu lieu en février 2009, il a été souhaité par le partenaire Ville de Namur que la réflexion qui était en cours en interne puisse aboutir avant d'entamer une concertation avec le réseau. Nous nous sommes mis d'accord pour reprendre cette concertation dès fin 2009 et organiser une journée d'échanges sur ce thème. C'est dans le cadre du Plan Hiver que ce travail de « maraude » s'est avéré indispensable : le Relais social a permis d'élargir les actions programmées par la Ville de Namur à plusieurs autres acteurs du réseau (Relais santé, Salamandre-Phénix, l'Echange-Namur entraide Sida)
▪ Réfléchir à la mise en place de comités d'accompagnement des projets	<b>Non</b> Si cette idée avait été soulevée en 2008, force a été de constater que mettre en place des comités pour chaque projet signifiait une trop grande mobilisation des acteurs de terrain, qui ne peuvent y consacrer tant de temps, mais aussi de l'équipe de la Coordination générale. ⇒ Aussi, il a été décidé que chaque pilote de projet serait libre – ou non- de mettre en place un comité d'accompagnement s'il le jugeait utile. A l'heure actuelle, seul le projet « Action Logement » (CPAS) s'est doté d'un tel comité.



<b>Objectif général : Recueillir de l'information par rapport aux phénomènes de grande précarité</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assister à des journées d'étude ou autres colloques et en faire une synthèse</li> </ul>	<b>Oui</b> Nous avons tenté un exercice de synthèse dans le présent rapport
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rencontrer des acteurs de terrain pour mieux cerner leur travail, leurs constats, leurs besoins → via les concertations du Conseil Consultatif du Social → via des rencontres de partenaires et de partenaires potentiels → via des journées d'échanges et autres formations</li> </ul>	<b>Oui</b>  <b>Oui</b>  <b>Oui</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Récouter les rapports d'activités des services actifs dans les pôles coordonnés</li> </ul>	<b>Partiellement</b> D'une part, l'ensemble des rapports d'activités des partenaires n'est pas envoyé de manière systématique ; d'autre part, si ce n'est dans la recherche, nous n'avons pas exploité ces rapports d'activités dans le cadre des missions du Relais social, notamment celle d'observatoire. Bien qu'ayant souhaité pouvoir consacrer du temps à ce travail, cela ne nous a pas été possible. Une possibilité à évaluer est de travailler sur les données de l'année précédente. ⇒ Réflexion à poursuivre en 2010 dans le cadre du travail avec l'IWEPS (cf. ci-dessous)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Récouter des données statistiques</li> </ul>	<b>Oui</b> Une réflexion s'est amorcée au départ de la Région wallonne 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 ⇒ Pour 2010, un travail avec les acteurs de terrain sera à faire pour évaluer leur intérêt et leur besoin en termes de récolte de données.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rassembler des données utiles en vue de la création du nouvel abri de nuit</li> </ul>	<b>Oui</b> ⇒ Une « note contributive à la réflexion sur la création du nouvel abri de nuit » de Namur é été rédigée en février 2009. Elle a servi de fil de Ariane pour le Comité de réflexion de ce projet.

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analyser les conditions d'accès les réponses apportées par les services → d'une part, via la recherche « Freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés »,  → D'autre part, via la réalisation d'un cadastre systématique de l'offre reprenant les items ci-dessus.</li> </ul>	<p><b>Oui</b> Cf. évaluation détaillée au Point 6.1. du présent chapitre</p> <p><b>Partiellement</b> Si nous n'avons pas recensé ces données, nous avons par contre bien avancé dans la réalisation d'un tel projet qui s'avère être d'un projet d'envergure si on l'envisage dans le long terme. Il s'agira d'un projet regroupant plusieurs partenaires. Cf. évaluation détaillée au Point 6.1. du présent chapitre</p>
<p><b>Commentaires :</b> Pour 2010, nous nous donnons comme objectif opérationnel supplémentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ d'analyser l'offre, les conditions d'accès, les réponses apportées par les services, leurs horaires</li> </ul>	

<b>Objectif général : Faire connaître le Relais social</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non – partiellement
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rencontrer des partenaires potentiels</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>6 institutions ont été vues dans cette optique en 2009.  <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Sésame</li> <li>▫ Namur entraide Sida</li> <li>▫ Sauverdias</li> <li>▫ GABS</li> <li>▫ Asbl Avec Toit</li> <li>▫ Li Ví Clotchi</li> </ul>           ⇒ Poursuivre ces rencontres en 2010 avec quelques partenaires spécifiques au secteur de la grande précarité et de la santé mentale.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rencontrer les équipes des institutions partenaires car les acteurs de terrain méconnaissent les missions concrètes et la charte du RSUN</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>4 services ont été rencontrés dans cette optique en 2009.  <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Service de l'aide individuelle du CPAS</li> <li>▫ Arche d'Alliance</li> <li>▫ Phénix</li> </ul>           ⇒ Poursuivre ces rencontres en 2010</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser une journée d'échanges pour               <ul style="list-style-type: none"> <li>- présenter les missions du Relais social</li> <li>- présenter les projets subventionnés dans le cadre du RSUN</li> </ul>               (cette journée avait également d'autres objectifs en termes de formation)             </li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>109 personnes se sont inscrites à cette journée du 11.12.09</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer une réponse aux personnes qui nous appellent par téléphone</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>A noter qu'une fois sur deux, lorsqu'il s'agit d'une demande d'information, elle concerne un autre service que le Relais social. Elle est alors réorientée vers un service social généraliste (sauf si la demande est plus précise)</p>
<p><b><u>Commentaires :</u></b></p> <p>Si ce n'était bien sûr pas son objectif premier, la recherche « Freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés » a permis de faire connaître le Relais social. Le fait de participer à certaines réunions le permet également. Le Relais santé, effectif depuis le mois de septembre, également.</p> <p>Pour 2010, nous pouvons aussi envisager comme objectif opérationnel pour nous faire connaître d'introduire chaque concertation ou formation par une brève présentation des missions et du RSUN et d'y distribuer ces documents de présentation et la charte.</p>	

<b>Objectif général : Financer et évaluer des projets partenariaux répondant à des besoins locaux</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fixer un délai ferme à respecter pour la remise des projets               <ul style="list-style-type: none"> <li>Afin ◊ d'être équitable pour tous en termes de règle ;</li> <li>◊ de rendre le travail plus confortable pour la Coordination générale (éviter l'urgence).</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>L'objectif en 2009 était de fixer un délai afin : Nous pouvons considérer que ce délai a été, dans l'ensemble, bien respecté.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avancer le délai afin de permettre un aller-retour avec la coordination générale avant présentation au Comité de Pilotage (cf. point suivant)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Le Comité de Pilotage a pu prendre le temps d'étudier et de revoir une seconde fois les projets auxquels il était demandé des précisions/modifications.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proposer au CP et au CA une acceptation formelle des projets sur deux ans pour permettre au projet de « s'asseoir » et pour permettre au personnel engagé de s'investir dans le projet</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Cette proposition a été avalisée par les instances du RSUN. ⇒ Pour 2011, les mêmes projets seront reconduits (s'il en est fait la demande). Les frais de personnel seront considérés comme prioritaires.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instruire au niveau de la Coordination générale les dossiers pour présentation au CP, CA, AG</li> </ul> <p><u>Nouveaux objectifs opérationnels 2009 :</u></p> <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 style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Pour la plupart des projets, cela a été le cas, mais certains projets nous ont été rendus trop tardivement que pour faire ce travail.</p>

<p>⇒ Travailler le budget avec les pilotes pour être plus précis</p>	<p>Oui</p>
<p>▪ Examiner et sélectionner les projets sur base des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- projet partenarial</li> <li>- public en situation de grande précarité</li> <li>- projet apportant une plus-value par rapport à ce qui existe déjà</li> </ul> <p><i>Nouveaux objectifs opérationnels 2009 :</i></p> <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>Oui</p> <p>Oui</p> <p>Oui</p> <p>Oui</p> <p>Oui</p>
<p>▪ Respecter les crédits budgétaires disponibles des projets</p>	<p>Oui</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>Oui</p> <p>La plupart des partenaires ont joué le jeu, ce qui a permis des modifications budgétaires et l'octroi de fonds à de nouveaux projets.</p> <p>Oui</p> <p>Seul un partenaire n'a pu rentrer ses pièces justificatives dans les temps, suite à des difficultés internes.</p> <p>Un autre partenaire a dû revoir son dossier qui ne répondait pas aux exigences de la Région wallonne.</p>
<p>▪ Suivre le développement des projets et mettre en ordre les dossiers au niveau administratif (conventions, cahiers des charges, ...)</p> <p>⇒ Pour 2009, préparer les conventions plus tôt</p>	<p>Oui</p> <p>Partiellement</p> <p>Plus tôt qu'en 2008, mais peut mieux faire. Pour 2010, les projets de conventions ont été envoyés avec la lettre d'acceptation du projet, mais cela a retardé l'envoi en janvier.</p> <p>⇒ Pour 2010 : envoyer l'acceptation de principe après l'AG ; envoyer les projets de conventions en janvier.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer le suivi des projets subventionnés</li> </ul> <p><i>Pour 2009 :</i></p> <p>⇒ Instituer des comités d'accompagnement dont les modalités sont à réfléchir</p> <p>⇒ Instituer une rencontre spécifique début février 2010 pour discuter du rapport d'évaluation rendu.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Des contacts ont bien été pris avec les pilotes et les équipes dans certains cas, mais le suivi se fait « de loin » sans pouvoir répondre aux difficultés rencontrées par les partenaires.</p> <p style="text-align: center;"><b>Non</b></p> <p>Nous avons renoncé à cet objectif, trop « chronophage ».</p> <p style="text-align: center;"><b>Non</b></p> <p>Début février est trop chargé avec la rédaction du rapport d'activités et d'évaluation, e.a. ⇒ Néanmoins pour 2010, il semble important de suivre plus spécifiquement certains projets, notamment ceux qui viennent de se mettre en place.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluer les projets</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Cf. commentaire précédent A l'heure actuelle, les pilotes s'auto-évaluent : → Cela pose la question de l'évaluation par les partenaires et par les usagers → Leur fournir des outils est important ; manifestement les partenaires restent parfois démunis. ⇒ Pour 2010 : travailler les critères d'évaluation avec eux.</p>

<b>Objectif général : Mettre sur pied le Relais Santé</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rencontrer la DGO 5 - Santé</li> </ul>	<b>Oui</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Affiner avec le Comité de Pilotage quel type de Relais santé nous souhaitons pour Namur</li> </ul>	<b>Oui</b> Ses objectifs seront détaillés au Chapitre IV point 2.7
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Introduire une demande de subvention dans un cadre facultatif</li> </ul>	<b>Oui</b> Dossier envoyé en février 2009 ; réponse officielle obtenue en mai 2009.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Introduire une demande de points APE</li> </ul>	<b>Oui</b> Dossier envoyé en mars 2009 ; réponse officielle obtenue en juin 2009. Demande de reconduction envoyée en septembre 2009.

▪ Procéder à l'engagement des infirmiers	<b>Oui</b> Procédure de recrutement lancée en mars 2009. 2 infirmiers ont été engagés (août et septembre 2009).
▪ Opérationnaliser le Relais santé	<b>Oui</b> Cf. Chapitre IV points 1.7. et 2.7.

<b>Objectif général : Gérer la mise en place de l'étude sur les freins à l'accueil d'urgence t à l'hébergement des grands précarisés</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser le suivi méthodologique de l'étude menée par la chercheuse,</li> <li>* via réunions régulières avec la Coordinatrice générale</li> <li>* via supervision par un expert extérieur</li> </ul>	<b>Oui</b> <b>Oui</b> C'était un objectif 2009 : un sociologue de l'ULG, Patrick Italiano, a joué ce rôle. Par ailleurs, la Région wallonne a chargé l'agence Alter de coordonner le travail des 6 chercheurs. Cf. point 8 de ce chapitre.
▪ Donner à la chercheuse tous les outils utiles à sa mission du chercheur (documentation, participation à des colloques, etc.)	<b>Oui</b>
▪ S'assurer que la chercheuse travaille bien à la réalisation des objectifs demandés	<b>Oui</b> Ce travail s'est fait en dialogue avec la Région wallonne et les chercheurs des autres Relais sociaux
▪ Informer les instances décisionnelles du RSUN de l'évolution de l'étude	<b>Oui</b> Une présentation s'est faite au mois d'avril 2009
▪ Transmettre le rapport intermédiaire finalisé dans les délais fixés par la Région wallonne en veillant au respect des différents objectifs prévus	<b>Oui</b>
▪ Déterminer, avec le Comité de Pilotage, les chantiers que la chercheuse pouvait entamer dans la foulée	<b>Oui</b> Priorité a été donnée à la réalisation d'un cadastre de l'offre psycho-médico-sociale sur Namur. ⇒ Pour 2010, nous avons déterminé, en plus de ce gros projet, deux autres travaux à réaliser : la formalisation d'une méthode pour organiser des concertations autour de situations et l'investigation de la participation des usagers.

<b>Objectif général : Installer des outils utiles au fonctionnement institutionnel interne</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
▪ Prévoir des réunions entre la Coordinatrice générale et le Président une fois tous les 15 jours	<b>Oui</b>
▪ Revoir les statuts	<b>Non</b> ⇒ Postposé en 2010
▪ Rédiger un règlement financier	<b>Non</b> Même si la plupart des règles sont contenues dans les PV de CA ⇒ Postposé en 2010 ⇒ Par ailleurs, pour 2010, nous envisageons : * un recensement des décisions prises en CA, via un « répertoire » ; * un recensement des offres de marchés passées et leur durée d'application.

<b>Objectif général : Assurer la gestion comptable de l'association</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
▪ 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	<b>Partiellement</b> Dans le courant des 2 derniers trimestres, ceux-ci ont été mis à jour à plusieurs reprises. ⇒ Pour 2010 : Les tableaux de bord de l'association pourront être consultés de manière mensuelle pour un meilleur contrôle budgétaire.
▪ Procéder à l'encodage de toutes les opérations financières dans le programme comptable du CPAS	<b>Oui</b> Cela a nécessité la mobilisation d'un agent du CPAS durant le 1 <sup>er</sup> semestre de l'année pour l'encadrement de la nouvelle assistante administrative arrivée en janvier 2009. Pour le second semestre, celle-ci est devenue plus autonome mais sollicite encore régulièrement l'attention de l'agent du CPAS pour ce qui concerne toutes les opérations plus particulières liées au bilan de fin d'année (toujours en formation) ⇒ Pour 2010 : l'assistante administrative pourra encoder « à distance » toutes les opérations financières dans le programme comptable du CPAS.
▪ Assurer le suivi des mandats de paiement	<b>Oui</b> Les mandats sont payés mensuellement par le trésorier de l'Association. ⇒ Pour 2010 : finaliser le règlement d'ordre financier

<b>Objectif général : Gérer le personnel de la Coordination générale</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
▪ Actualiser le registre des prestations	<b>Oui</b>
▪ Assurer le suivi de la gestion du personnel avec notre secrétariat social, Groupe S	<b>Partiellement</b> Ayant rencontré depuis 2008 différents problèmes dans le calcul des prestations et autres par le Groupe S, le CA a donné son accord en juin 2009 pour mettre fin au contrat qui liait l'association au Groupe S.
▪ Contracter avec un nouveau secrétariat social	<b>Oui</b> Depuis juillet 2009, Adehis est devenu notre nouveau secrétariat social.
▪ Assurer le suivi de la gestion du personnel avec Adehis	<b>Partiellement</b> Nous rencontrons également des difficultés à divers niveaux : - Difficultés dans l'échange des informations (pas de gestionnaire spécifique pour le traitement de notre dossier) - Erreurs régulières d'encodage dans le calcul des salaires du personnel, ce qui engendre des régularisations récurrentes. ⇒ Pour 2010 : - Rencontre avec des responsables d'Adehis en février 2010 afin d'optimiser notre collaboration ; - Si les résultats ne sont pas concluants, envisager un nouveau changement de secrétariat social.
▪ Rédiger un règlement de travail	<b>Non</b> ⇒ Postposé en 2010
▪ Mettre au point des outils de gestion des demandes de congé et des récupérations	<b>Oui</b> ⇒ Pour 2010, clarifier encore les documents récapitulatifs et la procédure
▪ Augmenter le temps de travail de l'assistante administrative (charge de travail importante)	<b>Oui</b> D'abord une assistante administrative a été engagée à 4/5 temps puis a demandé à réduire son temps de travail à mi-temps pour raison personnelle. Une autre assistante administrative est venue rejoindre l'équipe à mi-temps dès juillet 2009.
▪ Gérer les recrutements et les engagements :  α Fin 2008, recrutement d'un(e) assistant(e) administratif/ve et comptable à TP (réserve de recrutement)	<b>Oui</b> Mais à 4/5 temps (souhait personnel). Engagement de C. Marée en janvier 2009.



<p>α Recrutement d'un(e) assistant(e) administratif/ve mi-temps lancé en juin 2009</p> <p>α Recrutement de deux infirmiers lancé en mars 2009</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Engagement de S. Meurisse en juillet 2009. Il a été demandé que celle-ci soit présente tous les matins pour effectuer une permanence tant en interne qu'en externe.</p> <p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Engagement d'A. Pirotte en août 2009 et d'O. Dembus en septembre 2009. Le temps entre le lancement de la procédure s'explique d'une part par l'attente d'une réponse officielle de la RW, d'autre part par les préavis que les infirmiers devaient prester.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédiger un contrat type pour les volontaires (Relais santé)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Si ce travail a été préparé par l'assistante, la Coordinatrice générale a souhaité investiguer davantage la question ⇒ A finaliser début 2010</p>

<b>Objectif général : Gérer le travail de l'équipe de la coordination générale</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer l'échange d'information entre les membres de l'équipe via l'organisation d'un « topo » fixe hebdomadaire</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Cela permet un échange sur ce qui a été fait, qui a été rencontré et les informations récoltées. Parfois difficile de tenir sur 2 heures.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser des réunions individuelles avec les agents de la Coordination pour ce qui concerne leurs missions spécifiques</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>⇒ Pour 2010 : A systématiser, en fonction des besoins de chacun.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planifier l'agenda collectif en mutualisant les agendas des membres de l'équipe via un agenda électronique partagé</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Il faut néanmoins continuer à se discipliner pour coordonner les agendas papier individuels et l'agenda électronique !</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programmer des réunions d'équipe thématiques régulières</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Non</b></p> <p>Cela s'est fait très peu de fois, manque de temps. Néanmoins, le topo et les réunions individuelles permettent déjà de pas mal communiquer. Et le temps nous manque. ⇒ Pour 2010, réunions d'équipe trimestrielles sur la projection des échéances.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p>
<p><b>Commentaires :</b> ⇒ Pour 2010, un objectif est, dès le premier trimestre, de mettre en place, une supervision extérieure, pour la Coordinatrice générale, afin de la soutenir dans ses tâches de gestion d'équipe et de gestion de multiples tâches et, ponctuellement, pour soutenir l'équipe dans les difficultés qu'elle rencontre.</p>	

## **5. Difficultés rencontrées**

### **Mission de coordination imposée par la Région wallonne**

Ce que nous avons écrit dans le rapport d'activités et d'évaluation 2008 reste malheureusement d'actualité en 2009:

"Le fait même que la Région wallonne charge les Relais sociaux d'organiser les pôles (accueil de jour, accueil de nuit, urgence sociale et travail de rue) suscite parfois la crainte parmi les partenaires, d'une part par le sentiment d'ingérence, d'appropriation, voire de contrôle et d'autre part par le changement qui s'esquisse potentiellement dans des dispositifs qui sont en place pour certains depuis plus de 15 ans.

C'est donc dans le rôle même attribué aux Relais sociaux que se concentre des enjeux particulièrement délicats. Endosser concrètement les missions que la Région wallonne nécessite un travail au long cours, cette année 2008 nous ayant montré que le lien de confiance est parfois bien difficile à mettre en place, même avec les partenaires, en particulier ceux dont le travail s'inscrit particulièrement dans les 4 pôles de travail des Relais sociaux.

Ceci est peut-être encore accentué par le fait que la Coordination générale doit veiller au contrôle des subventions et à l'évaluation des projets.

C'est une réalité que l'on ne peut nier : il faut travailler à la fois avec et sur celle-ci."

Néanmoins, nous poursuivons ce travail avec optimisme.

### **Difficultés liées au subventionnement des projets**

Il est certain que l'accord officiel concernant l'acceptation des projets par la Région wallonne ne peut nous parvenir avant l'arrivée de l'arrêté, en mai-juin. Cela peut freiner certains pouvoirs organisateurs par rapport à l'engagement des fonds. Cela a pour conséquence que les projets débutent tardivement. Cela reste problématique. Néanmoins, un certain nombre de projets sont en route depuis l'année qui précède, et donc le problème ne se pose plus pour ceux-ci.

Pour ce qui concerne les problèmes de trésorerie rencontrés par d'éventuels partenaires privés, les empêchant de mener à bien des projets, une solution a été proposée par M. Brandenbourger, Receveur du CPAS de Namur et Trésorier du Relais social. Une demande pourrait lui être adressée afin que le CPAS octroie un prêt à moindre coût au Relais social qui rétrocéderait. Néanmoins, pour 2010, aucune demande de ce type n'a été sollicitée par les partenaires.

### **Mouvements de personnel au sein de la Coordination générale**

En 2009 encore, les mouvements de personnel et les procédures de recrutement ont pris pas mal d'énergie (cf. Ci-dessus). Ainsi, ce n'est pas moins de 4 personnes qui ont été recrutées au cours de l'année. Cela a provoqué des aménagements, des réorganisations, des habitudes à prendre et, pour la Coordinatrice générale, une réorganisation du travail, notamment en ce qui concerne la gestion d'équipe, puisqu'il y a ainsi un nouveau projet spécifique à gérer.

### **Difficultés liées au locaux**

Nous louons au CPAS trois bureaux de 9 m<sup>2</sup>. Si nous y tenons à 5, il était impossible d'y intégrer encore les deux infirmiers ! Une solution a pu être trouvée avec la Maison de repos d'Harscamp, qui a mis à disposition un bureau et un cabinet médical. Malheureusement, en décembre, il nous a été demandé de quitter les locaux au plus vite, pour cause de devoir de respect des critères de la Région wallonne en termes de réglementation sur les Maisons de repos. Nous avons dû trouver dans l'urgence un local où accueillir le Relais santé et pour un temps limité. Cela s'est fait fin décembre 2009, dans un local à deux pas des locaux du RSUN, loué jusque fin juin 2010, date à laquelle l'ensemble de l'équipe devrait pouvoir emménager dans de nouveaux locaux. En effet, le

CPAS et la Fondation d'Harscamp ont donné leur accord pour réhabiliter les locaux du 4a Rue St Nicolas, à destination de la Coordination générale du Relais social et du Relais santé. Nous aspirons à pouvoir y entrer.

### **Charge de travail et travail dans l'urgence**

Si cette difficulté était particulièrement présente en 2008, nous avons tenté de mettre en place différents outils pour mieux organiser le travail et prévenir l'urgence, quand cela s'avère possible. Certains membres de l'équipe estiment néanmoins que la charge reste difficile. Nous sommes plusieurs à être frustrés de ne pouvoir faire davantage. La Coordinatrice générale reste à l'écoute et tente de mettre en place des solutions pour que chacun puisse effectuer son travail dans les meilleures conditions. L'apport d'une supervision extérieure sera assurément précieuse pour une organisation optimale.

---

## 6. Concertations

### 6.1. Plan Hiver

#### Préalable :

Comme chaque année, étant donné que les Plans hivernaux sont « à cheval » sur deux années, il n'est possible que de présenter l'évaluation du dispositif 2008-2009, et une évaluation intermédiaire pour le Plan Hiver de cette année.

#### Participants :

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
- L'Arche d'Alliance
- Les Sauverdias
- La Croix-Rouge
- L'asbl « Phénix »

Pour le secteur public : La Ville de Namur et le CPAS de Namur.

Nouveau partenaire pour 2009-2010 : Le Relais santé (et pour 2010 : Li Vî Clotchi).

#### Travail réalisé et évaluation :

5 réunions de concertations ont eu lieu en 2009, dont 3 pour le « Plan Hiver 2008-2009 », et 2 pour le « Plan Hiver 2009-2010 ».

#### Finalité du projet :

Le Plan Hiver a pour but d'optimiser l'accueil du public sans-abri, de jour comme de nuit, en période hivernale afin de prévenir les risques sanitaires liés au froid. Il vise également à mettre des poêles à pétrole à disposition des personnes mal chauffées.

<b>Plan Hiver 2008-2009 :</b>
-------------------------------

<b>Objectif général : Coordonner les actions du Plan Hiver via des réunions de concertation entre les partenaires.</b>	
--	--

Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
Recenser les besoins des partenaires	<b>Oui</b> Via la réunion de préparation du Plan Hiver, et lors de l'évaluation au terme de chaque Plan Hiver
Recenser les besoins des personnes	<b>Oui</b> Via les partenaires.
Recenser les disponibilités, l'offre des partenaires	<b>Oui</b> C'est sur base de cela qu'a pu être élaborée la brochure du Plan Hiver 2008-2009 (Cf infra)
Faire des propositions concrètes sur base des besoins et offres recensées.	<b>Oui</b>
Informers les partenaires des actions proposées	<b>Oui</b> Via les réunions de concertation, et par la diffusion de la brochure « Plan Hiver ».
Elaborer le contenu du folder	<b>Oui</b>

<b>Objectif général : Optimiser l'accueil du public sans-abri en journée</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Homogénéiser les heures d'ouverture des restaurants sociaux et chauffoirs afin d'éviter les doublons.	<b>Oui</b>
Couvrir un maximum d'heures d'ouverture avec les restaurants sociaux existants.	<b>Oui</b> ⇒ Proposition pour le Plan Hiver 2009-2010 : Afin d'optimiser cette offre, il est proposé pour le prochain Plan Hiver de contacter « Al Chije » et « Pousse-la-porte »

<b>Objectif général : Offrir un hébergement de nuit à toute personne à la rue en demande</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Extension de la capacité d'accueil de l'abri de nuit pendant la période hivernale	<b>Partiellement</b> ⇒ Certaines personnes restent en rue la nuit (non-demande, inconscience du danger). ⇒ Les éducateurs de l'abri de nuit ont été confrontés à des informations contradictoires : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Celles du Collège échevinal, qui a avalisé le dispositif en cas d'intempérie. En dehors de ces prescriptions météorologiques, le tirage au sort et le quota de 50 nuits maximum par an étaient d'application ;</li> <li>▪ Celles en provenance de la Coordination générale du Relais social, qui rend le dispositif effectif tout au long de la période couverte par le Plan Hiver, quelles que soient les conditions météorologiques.</li> </ul> ⇒ Propositions pour 2009-2010: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Travailler en étroite collaboration avec la Ville pour les décisions corroborent et que l'information dispensée aux partenaires soit claire et cohérente.</li> <li>▪ Au vu du subventionnement de nuits d'hôtel par le Relais social, œuvrer à une éventuelle levée complète du tirage au sort en hiver.</li> <li>▪ Réfléchir à la possibilité de déplacer tout l'abri de nuit à la caserne pendant la période hivernale.</li> </ul>
Octroi d'un subside pour des nuits d'hôtel quand il y a surcharge de l'abri de nuit de maximum 3 personnes, nombre au-delà duquel il y a dédoublement à la caserne.	<b>Oui</b> Ce choix de financement de nuits d'hôtel se base sur le constat que ce coût est moindre que l'engagement d'un éducateur supplémentaire pour le dédoublement vers la caserne, qui n'est quasiment jamais d'application.

<b>Objectif général : Prévenir les risques liés au froid par la diffusion de vêtements chauds et de matériel hivernal</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Identifier les besoins en vêtements et en matériel	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Ce recensement, bien qu'il s'effectue préalablement à la mise en place du dispositif hivernal, est actualisé tout au long de l'hiver en fonction de la réalité. C'est ainsi que les partenaires ont pu détecter de nouveaux besoins.</p> <p><u>Proposition pour 2009-2010 :</u> ⇒ Se procurer des chaussettes, des écharpes et des bonnets, via une collaboration avec la cellule des Aînés de la Ville (tricot d'écharpes) et un éventuel investissement financier du Relais social pour compléter le stock.</p>
Contacter la Défense pour connaître ce qui est mis à disposition	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Néanmoins, le matériel de l'armée n'est pas toujours adapté aux grands froids (c'est le cas des chaussures et des pulls). Ceci ne remet pas en cause, cependant, la qualité de la collaboration avec le ministère de la défense, évaluée comme très positive par les partenaires.</p> <p>⇒ <u>Proposition pour 2009-2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demander à la Défense un échantillon du stock pour passer une commande qui corresponde aux besoins des personnes.</li> <li>▪ Etant donné que certains types de vêtements ne sont pas disponibles auprès de la Défense, il est proposé que le Relais social puisse investir pour compléter le stock ou recherche des solutions alternatives (cf. supra).</li> </ul>
Mettre ce matériel à la disposition des partenaires	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p>
Assurer la gestion du stock	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>C'est la Cellule mobilier de la Ville qui centralise le stock et en assure la gestion.</p> <p>Les partenaires ont fait largement appel au stock de l'armée cette année. L'évaluation par rapport à l'utilisation du stock est très positive. Il est cependant souhaité que l'organisation soit améliorée en ce qui concerne le passage des associations à la Cellule mobilier pour venir y chercher du matériel.</p> <p>⇒ <u>Proposition pour 2009-2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réaliser un bon de réservation à remplir par chaque partenaire, qui l'enverrait par fax à la Cellule mobilier afin de permettre au personnel de préparer la commande. L'idée est aussi de savoir ce que chaque partenaire a à sa disposition (en cas de pénurie chez les autres ou à la centrale).</li> </ul>

<b>Objectif général : Amener davantage de confort aux personnes mal chauffées</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
Mettre des poêles à pétrole à disposition du public.	<b>Oui</b> 22 poêles étaient disponibles et ont tous été utilisés. Cependant, certaines personnes ont refusé ce mode de chauffage par crainte des risques d'intoxication. Par ailleurs, les personnes en voiturettes ont des difficultés à remplir le réservoir. ⇒ Proposition pour 2009-2010 : Investir, dans la limite des budgets disponibles, dans d'autres types de chauffage, comme les radiateurs électriques ou les bains d'huile.
Mettre une réserve de pétrole à disposition du public.	<b>Oui</b> ⇒ L'achat de bidons supplémentaires s'avère nécessaire.

<b>Objectif général : Diffuser largement l'information concernant le dispositif hivernal</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
Réaliser une brochure <sup>7</sup> : → indiquant les lieux d'accueil de jour comprenant un pictogramme représentant les services offerts par chaque partenaire → Intégrant un plan permettant de localiser les partenaires	<b>Oui</b>
Diffuser cette brochure à un maximum d'institutions ainsi qu'au public-cible	<b>Oui</b>

### Propositions complémentaires

- ⇒ Les partenaires proposent l'impression d'une affiche en format A3, reprenant les informations essentielles du Plan Hiver. Ils pourraient l'apposer sur leur devanture, ce qui permettrait par la même occasion de les identifier plus facilement
- ⇒ Les partenaires souhaitent que les lieux qui sont susceptibles de proposer une douche apparaissent sur le folder.

### Plus-value apportée par le « Plan Hiver 2008-2009 » :

- Coordination d'actions qui, auparavant, étaient disparates pour certaines ;
- Permet d'éviter les doublons (notamment dans les plages horaires d'accueil) ;

<sup>7</sup> Cf. annexe n°1

→ Utilisation plus efficace de matériel en provenance de la Défense, et ce pour l'ensemble du réseau ;

→ Large diffusion de l'information, tant auprès des professionnels que du public.

Le caractère mobilisateur de ce projet a permis aux professionnels de terrain d'échanger et de partager leurs pratiques. Par ailleurs, les partenaires expriment clairement un sentiment « que les choses bougent », preuve s'il en faut du dynamisme insufflé par ce projet commun.

Les partenariats actuels semblent bien fonctionner. Les liens qui se sont tissés petit-à-petit se consolident. Les concertations ont permis d'amorcer les difficultés dans un esprit collectif. Les partenariats existaient auparavant, mais les contacts avaient lieu lorsqu'une difficulté se présentait. Les concertations permettent donc de préparer l'hiver et de mettre autour de la table les partenaires sans nécessairement qu'il y ait un problème pour le faire. La coordination et les concertations amènent les professionnels à se côtoyer en dehors d'une situation problématique et cela a un effet rassurant. Les participants à la concertation ont également le sentiment que cela crée un nouveau dynamisme.



**Plan Hiver 2009-2010 :**

**Attention : Nous tenons à souligner qu'il ne s'agit ici que d'une évaluation intermédiaire, et donc susceptible d'évoluer d'ici la fin de la période hivernale.**

**Objectif général : Coordonner les actions du Plan Hiver via des réunions de concertation entre les partenaires.**

Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
Recenser les besoins des partenaires	<b>Oui</b> Via la réunion de préparation du Plan Hiver, et lors de l'évaluation au terme de chaque Plan Hiver
Recenser les besoins des personnes	<b>Oui</b> Via les partenaires. A terme, nous souhaiterions pouvoir consulter les usagers eux-mêmes (Plan hiver 2010-2011)
Recenser les disponibilités et l'offre des partenaires	<b>Oui</b> C'est sur base de cela qu'a pu être élaborée la brochure du Plan Hiver 2009-2010
Faire des propositions concrètes sur base des besoins et offres recensées.	<b>Oui</b>
Informers les partenaires des actions proposées	<b>Oui</b> Via les réunions de concertation, et par la diffusion de la brochure « Plan Hiver »
Elaborer le contenu du folder	<b>Oui</b>

**Objectif général : Optimiser l'accueil du public sans-abri en journée**

Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
Homogénéiser les heures d'ouverture des restaurants sociaux et chauffoirs afin d'éviter les doublons.	<b>Oui</b>
Couvrir un maximum d'heures d'ouverture avec les restaurants sociaux existants.  → contacter « Al Chije » et « Pousse-la-porte » pour optimiser cette offre	<b>Oui</b> 3 Restaurants sociaux participent à l'organisation du Plan Hiver. Cette année, les Sauverdias ont élargi leurs heures d'ouverture afin d'assurer un accueil le weekend dès la fermeture des portes de l'abri de nuit. → Al'Chije était en cours de restructuration, et s'appellera désormais l'asbl « Dialogue et Accueil ». → Pousse-la-porte a été invité, mais n'a pas participé aux concertations. ⇒ <u>Propositions pour le Plan Hiver 2010-2011 :</u> ▪ Rencontrer « Dialogue et Accueil » ▪ Un nouveau partenaire viendra s'intégrer au Plan Hiver : « Li Vî Clotchî »

<b>Objectif général : Offrir un hébergement de nuit à toute personne à la rue en demande</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
<p>Extension de la capacité d'accueil de l'abri de nuit pendant la période hivernale</p> <p>→ Travailler en étroite collaboration avec la Ville pour les décisions corroborer et que l'information dispensée aux partenaires soit claire et cohérente.</p> <p>→ Au vu du subventionnement de nuits d'hôtel par le Relais social, œuvrer à une éventuelle levée complète du tirage au sort en hiver.</p> <p>→ Réfléchir à la possibilité de déplacer tout l'abri de nuit à la caserne pendant la période hivernale.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>→ les décisions relatives au tirage au sort et au quota ont été clarifiées, Le Relais social s'étant aligné sur la décision avalisée par le Collège échevinal</p> <p>→ Levée du tirage au sort effective du 01.12.09 au 28.02.10, quelles que soient les conditions climatiques, et levée en cas d'intempérie en novembre et en mars. Levée du quota en cas d'intempérie (gel, pluie, neige). <u>⇒ Proposition pour 2010-2011:</u> Négocier avec la Ville pour lever le tirage au sort du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars.</p> <p>→ Informations divergentes à l'armée entre le niveau fédéral et le niveau local. La coordination générale a reçu l'information que la mixité était envisageable, et qu'un élargissement des horaires d'accueil était possible. La Ville, de son côté, a reçu l'information contraire. <u>⇒ Proposition pour 2010-2011:</u> La Coordinatrice générale va recontacter la Défense et investiguer la question.</p>
<p>Octroi d'un subside pour des nuits d'hôtel quand il y a surcharge de l'abri de nuit de maximum 3 personnes, nombre au-delà duquel il y a dédoublement à la caserne.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Néanmoins il semble que l'information concernant le dispositif ne soit pas intégrée par tous les travailleurs concernés. <u>⇒ Proposition pour 2010-2011:</u> Repréciser les dispositions contenues dans la convention.</p>

<b>Objectif général : Prévenir les risques liés au froid par la diffusion de vêtements chauds et de matériel hivernal</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Identifier les besoins	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Ces besoins sont réévalués pendant toute la durée du Plan Hiver par des contacts réguliers avec la Cellule mobilier, qui centralise le stock. De nouveaux besoins ont également pu être identifiés par la Relais santé et l'instauration des maraudes hivernales en réseau.</p>
<p>Contacter la Défense pour connaître ce qui est mis à disposition</p> <p>→ Demander à la Défense un échantillon du stock pour passer une commande qui corresponde aux besoins des personnes.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>L'échantillon n'a pas été obtenu. La Défense a proposé de faire un inventaire du matériel à la livraison et de rendre éventuellement ce qui ne convient pas.</p>
<p>Compléter les besoins non couverts par l'achat de matériel adapté</p> <p>→ Se procurer des chaussettes, des écharpes et des bonnets, via une collaboration avec la cellule des Aînés de la Ville (tricot d'écharpes) et un éventuel investissement financier du Relais social pour compléter le stock.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>46 écharpes ont été obtenues via la collaboration avec les aînés, et 33 autres offertes par une dame. 160 paires de chaussettes et 70 bonnets ont été achetés par le Relais social pour le dernier trimestre 2009. Une nouvelle commande sera passée avant la fin du Plan Hiver.</p> <p>⇒ <u>Proposition pour le Plan Hiver 2010-2011</u> : Etant donné que le stock de l'armée s'épuise, de nouvelles solutions devront être trouvées. Le travail de coordination des vestiaires sociaux planifié en 2010 devrait déjà permettre de constituer un stock réservé au Plan Hiver.</p>
Mettre ce matériel à la disposition des partenaires	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p>
<p>Assurer la gestion du stock</p> <p>→ Réaliser un bon de réservation à remplir par chaque partenaire, qui l'enverrait par fax à la Cellule mobilier afin de permettre au personnel de préparer la commande.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Le bon de commande a été réalisé. Cependant, il reste une confusion, certains usagers arrivant directement à la Cellule mobilier alors que les commandes doivent passer par les professionnels. Par ailleurs, certains usagers vont frapper à plusieurs portes pour obtenir du matériel, qui finit parfois abandonné en rue.</p> <p>⇒ <u>Proposition pour le Plan Hiver 2010-2011</u> : Travailler la question, et voir s'il est envisageable que les usagers se rendent directement à la Cellule mobilier, qui pourrait assurer une gestion plus efficiente du stock.</p>

<b>Objectif général : Amener davantage de confort aux personnes mal chauffées</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Mettre des poêles à pétrole à disposition du public. → Investir, dans la limite des budgets disponibles, dans d'autres types de chauffage, comme les radiateurs électriques ou les bains à huile.	<b>Oui</b>  Il n'a pas été possible d'inscrire ces frais sur le budget réservé aux investissements en 2009. L'achat est reporté à l'année 2010, et la préférence des instances du Relais social est donnée à l'achat de bains à huile.
Mettre une réserve de pétrole à disposition du public. → Achat de bidons supplémentaires	<b>Oui</b>  Achat prévu début 2010

<b>Objectif général : Diffuser largement l'information concernant le dispositif hivernal</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Réaliser une brochure <sup>8</sup> : → indiquant les lieux d'accueil de jour comprenant un pictogramme représentant les services offerts par chaque partenaire → reprenant les lieux proposant des services relatifs à l'hygiène → Intégrant un plan permettant de localiser les partenaires	<b>Oui</b>
Diffuser cette brochure à un maximum d'institutions ainsi qu'au public-cible	<b>Oui</b>
→ Réaliser une affiche plastifiée en format A3 pour identifier les partenaires du Plan Hiver. Cette affiche serait apposée sur la devanture, à l'instar de ce qui se fait déjà pour le « Plan Canicule »	<b>Oui</b>

#### **Nouvelles actions :**

Par ailleurs, cette année, les alertes aux grands froids de l'IRM ont été régulièrement envoyées par un partenaire.

La grande particularité de cette année se situe dans l'instauration de maraudes hivernales en réseau. Bien que l'objectif humanitaire de réduire les risques d'hypothermie en cas de grands froids fédère les différents partenaires, il reste cependant à formaliser un canevas d'intervention. La rédaction d'une charte sera également à l'agenda.

<sup>8</sup> Cf. annexe n°2

Ces maraudes avec le réseau ont été instaurées au pied levé en raison des conditions climatiques assez rudes de la fin de l'année 2009. Il existait déjà une « Plan Grands Froids » programmé par la Ville de Namur, qui regroupe les Travailleurs Sociaux de Proximité, du Dispositif d'urgence sociale, les Gardiens de la Paix, la police de proximité et Police-Secours. Cependant, il paraissait indispensable d'étoffer ce dispositif avec des travailleurs sociaux, et surtout, avec des professionnels de la santé. Les maraudes en réseau ont tout d'abord débuté en partenariat avec la Ville de Namur et le Relais santé. Plusieurs partenaires sont ensuite venus rejoindre ces maraudes : Namur Entraide Sida, via le projet de Comptoir d'échange de seringues, et Phénix, via le projet « Salamandre ». D'autres partenaires se montrent intéressés d'intégrer ces maraudes à l'avenir.

Les premières réunions se sont tenues en janvier. L'objectif principal de ces réunions est de pouvoir formaliser les interventions des professionnels lors de ces maraudes.

**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.

<b>Objectif général : Organisation de maraudes interservices en période de grand froid en vue de réduire les risques d'hypothermie pour les personnes occupant la rue.</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
<p><b>Au niveau de la Coordination générale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mobiliser les professionnels du réseau en vue de constituer des binômes interservices</li> </ul>	<p><b>Oui</b></p> <p>A la mi-décembre</p> <p>Il a été convenu que les binômes seraient constitués, soit d'un travailleur de la Ville, soit d'un infirmier du Relais santé dans un premiers temps, en raison de leur formation et/ou de leur expérience en matière de travail de rue.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formaliser, avec les professionnels, les modalités d'intervention des maraudes en réseau</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Non</b></p> <p>Délai trop court en 2009 pour entreprendre ce travail, qui a été entamé dès le début de l'année 2010.</p> <p>⇒ Plusieurs questions émergent, portant sur la philosophie et les limites de chaque service. Dans la pratique, le fait que ceci ne soit pas formalisé entraîne un malaise chez certains travailleurs, qui craignent d'être en conflit avec les missions confiées par leur institution Comment concilier l'intervention humanitaire et une philosophie non-interventionniste, par exemple ?</p> <p>⇒ <u>Perspectives d'ici la fin du Plan Hiver 2009-2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Travailler sur la philosophie des services, leurs missions et leurs limites.</li> <li>▪ informer les professionnels de ce qui se fait en rue de manière générale et en dehors de ce qui est spécifique au « Plan Hiver », afin d'éviter au maximum le « harcèlement » des personnes en rue.</li> </ul>

	<p>⇒ <u>Perspectives pour le Plan Hiver 2010-2011 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les maraudeurs soulèvent la nécessité d'être identifié, par exemple avec un badge. Ceci permettra également de se différencier de certaines initiatives « douteuses » de personnes qui sont elles-mêmes à la rue et qui se font passer pour maraudeurs.</li> <li>▪ poursuivre les réunions de coordination pour bénéficier d'un soutien et jouer sur la complémentarité des binômes. Certains d'entre eux espèrent par ailleurs qu'une coordination pour le travail de rue qui puisse se mettre en place rapidement.</li> <li>▪ réaliser une charte sur le secret professionnel, qui semble d'autant plus utile que le travail s'effectue également avec des volontaires, qu'ils soient engagés par le Relais social ou qu'il s'agisse d'initiatives privées en faveur des sans-abri</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Permettre aux professionnels d'échanger sur les situations rencontrées</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Non</b></p> <p>Cette question sera travaillée pour 2010-2011.</p>
<p><b>Au niveau des professionnels entrant dans les maraudes en réseau</b></p> <p>Aller à la rencontre des personnes en rue en période de grands froids</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Les maraudes en réseau ont été impulsées à la mi-décembre. L'idée était de couvrir tous les jours de la semaine, y compris le weekend. Par grands froids, le réseau a fait le maximum pour assurer au moins deux maraudes par jour.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Détecter les hypothermies éventuelles</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>3 hypothermies ont été détectées et prises en charge entre la mi-décembre et la fin janvier 2010.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distribuer du matériel hivernal si nécessaire (vêtements, couvertures, petite collation, ...)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Ce matériel sera complété en 2010 par des thermos contenant, idéalement, de la soupe, et par es couvertures de survie.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informer les personnes des coordonnées et heures d'ouverture des différents lieux assurant les services de première nécessité</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Via la distribution du fascicule « Plan Hiver » et information verbale.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En cas de demande formulée par la personne, orienter vers le ou les services adéquats</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans certains cas, accompagnement physique de la personne</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>A définir lors de la formalisation et en fonction des limites des services. L'accompagnement physique est plus systématique chez certains partenaires,</p>

	alors que d'autres sont confrontés à leur philosophie institutionnelle d'autonomie et de non-interventionnisme.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Veiller à la bonne communication des informations entre les équipes de maraude.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Cette question de la communication a été retravaillée début 2010. Il a été convenu que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les travailleurs sociaux communiquent par des tableaux de zonage, faxés chaque matin et chaque fin de journée entre la Ville et le Relais santé ;             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les maraudeurs se contactent avant et après chaque maraude, d'une part pour s'assurer qu'il n'y a pas de modification dans le planning, et d'autre part pour communiquer les informations relatives à la maraude réalisée.</li> </ul> </li> </ul>

**Plus-value apportée par le « Plan Hiver 2009-2010 » :**

Outre la plus-value apportée par le Plan Hiver « traditionnel » (identification des besoins, coordination des horaires et des actions, approvisionnement et gestion du matériel,...), la plus-value cette année réside essentiellement dans l'instauration des maraudes avec le réseau de partenaires. D'ores et déjà, certains mettent en évidence l'intérêt de travailler en binômes interinstitutionnels, pour une question de complémentarité dans les pratiques, mais aussi pour l'interconnaissance et le partage d'informations. Ces binômes semblent aussi présenter l'avantage de permettre d'entrer plus facilement en contact avec le public de rue (tous les professionnels ne connaissent pas les mêmes personnes).

Par ailleurs, cette expérience en rue a permis de mettre en évidence que l'approche par la santé, qui est assurée par les infirmiers du Relais santé, est un facilitateur pour entrer en contact avec les personnes occupant la rue.

## 6.2. Plan Canicule

### Partenaires :

- Le Resto du Cœur
- Le Centre de Service Social de Namur
- La Société Saint-Vincent de Paul de Namur-Centre
- L'Arche d'Alliance
- Les Sauverdias
- La Croix-Rouge
- L'asbl « Phénix »
- La Ville de Namur
- Le CPAS de Namur
- Le Relais santé.

### Travail réalisé et évaluation :

2 réunions de concertations ont eu lieu en 2009. Cependant, les contacts sont réguliers avec les partenaires. Ils reçoivent notamment les alertes de l'IRM par mail.

### Finalité du projet :

Assurer aux personnes très précarisées à risques des apports hydriques suffisants et l'accès à des locaux frais où ils pourraient séjourner quelques heures durant ces périodes de fortes chaleurs. Réaliser un travail d'information pour attirer l'attention de la population sur les risques pour la santé en cas de fortes températures et les mesures préventives à adopter.

### Les objectifs :

<b>Objectif général : Rendre l'information sur les mesures préventives et curatives en cas de grandes chaleurs accessibles aux personnes les plus fragilisées</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
<p>Diffuser une brochure reprenant les mesures préventives et curatives à adopter en cas de canicule, ainsi que la localisation des différents locaux frais et points d'eau<sup>9</sup>.</p> <p>→ nécessité de diffuser l'information via les médias.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Etant donné qu'il en restait un stock suffisant et qu'ils pouvaient convenir pour 2009, nous avons repris les dépliants de l'an dernier. Un envoi courrier a été adressé aux différents partenaires, et le document « insert » a été mis à jour.</p> <p>A deux reprises, les médias ont été informés des différentes dispositions relatives au Plan Canicule. L'information a été diffusée via les quotidiens, la radio et la télé. Les informations relatives au Plan Canicule étaient également disponibles sur le site internet de la ville de Namur du CPAS</p> <p>⇒ Perspectives pour 2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Envoyer la brochure au Conseil Consultatif du Social,</li> <li>▪ Diffuser l'information vers le secteur de la santé.</li> <li>▪ Retravailler la brochure pour la rendre plus</li> </ul>

<sup>9</sup> Cf. annexe n°3



	attractive, et compréhensible pour un public analphabète (utilisation de pictogrammes).
Réalisation d'affiches en grand format pour identifier les partenaires lorsque le Plan Canicule est déclenché	<b>Oui</b>

<b>Objectif général : Prévenir les risques d'insolation et de déshydratation chez les personnes très précarisées.</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Identifier les partenaires pouvant mettre à disposition des locaux frais en cas de canicule et prévoir divers points d'approvisionnement en eau dans la ville.	<b>Oui</b>
Mettre à disposition des points d'approvisionnement en eau pour les personnes sans-abri.	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Deux fontaines étaient mises à disposition.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si les points d'eau commencent à être connus par le public de la rue, cette information n'atteint cependant pas tout le public concerné.</li> <li>▪ En plus des points de distribution de bouteilles ou de verres d'eau, deux petites fontaines ont été, comme l'an dernier, disponibles pendant les fortes chaleurs. Une troisième aurait dû être fonctionnelle aux Sauverdiàs, mais n'a pu être installée qu'à la fin de l'année. Elle sera donc opérationnelle en 2010.</li> <li>▪ Par ailleurs, certains partenaires n'ont pas reçu une information complète et ne savaient pas quel rôle ils avaient à jouer (les maisons de repos du CPAS)</li> </ul> <p>⇒ Perspectives 2010 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etre vigilant lors de la diffusion du dépliant à bien toucher l'entièreté du public.</li> <li>▪ Retravailler le partenariat avec les maisons de repos. Il serait intéressant d'avoir un représentant de maison de repos lors de la concertation préparatoire du Plan Grandes Chaleurs.</li> </ul>

<p>Mettre à disposition des bouteilles d'eau pour le public très précarisé</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Une palette de bouteilles d'eau d'1,5L était mise à disposition. Cependant, l'utilisation de bouteilles d'1,5L pose question, car peu maniables pour les personnes âgées, plus difficiles à remplir dans un évier ou un robinet extérieur, et risque que l'eau tiédisse. ⇒ <u>Perspective 2010</u> : Achat de petites bouteilles de 0,5L.</p>
<p>Mise à disposition de gourdes pour les personnes occupant la rue</p>	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Des gourdes ont été fournies par un partenaire. Cependant, elles étaient dans un état de saleté avancé, et il a fallu les laver, ce qui a nécessité un temps et un investissement certain au sein de la coordination générale. Par ailleurs, pour des raisons d'hygiène, les partenaires préconisent, une fois de plus, l'achat de petites bouteilles d'eau, assez faciles à remplir.</p>
<p>Organiser des maraudes en rue pour informer, distribuer de l'eau, des gourdes, des couvre-chefs et des dépliants.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Cet objectif n'était pas prévu au départ, mais s'est avéré indispensable vu la fermeture conjointe de l'abri de nuit et de l'« Accueil du matin » (où les personnes recevaient de l'eau). Constat : Peu de personnes rencontrées étaient en possession d'eau. Il y a donc une réelle utilité d'aller en rue. ⇒ <u>Perspective 2010</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser ce travail avec les partenaires intéressés et l'anticiper, non seulement lors des périodes de fermeture, mais aussi dans toute situation où certaines conditions météorologiques sont réunies et présentent un risque sanitaire.</li> <li>▪ Pour les personnes qui vont en rue distribuer de l'eau, un véhicule paraît nécessaire. En effet, les professionnels transportent des bouteilles d'eau, ce qui est volumineux, et surtout assez lourd. La possibilité de se déplacer à vélo sera également étudiée, en fonction de l'emplacement des différents points d'approvisionnement en eau.</li> </ul>

**Propositions complémentaires :**

- ⇒ L'appellation « Plan canicule » ne semble pas pertinente. En effet, les actions ont été entreprises en-dehors de ce qui est déterminé comme canicule par l'IRM. En raison des températures élevées, le bon sens a en effet voulu que le dispositif soit déployé et qu'un appel à la vigilance soit lancé via les médias et les services partenaires. La collaboration avec le Dr Fox, médecin volontaire au Relais santé, permettra de définir à partir de quel moment le public fragilisé est en danger. Dorénavant, afin d'éviter toute confusion, nous parlerons de « Plan Grandes Chaleurs ».
- ⇒ Un travail sera réalisé sur la bonne communication des informations, tant vers les partenaires que vers les organismes concernés et le grand public.
- ⇒ Il est proposé, pour l'an prochain, de coordonner ou, à tout le moins, pouvoir informer les partenaires des périodes de fermeture des restos sociaux et de l'abri de nuit.
- ⇒ Intensifier le partenariat avec la Cellule des Aînés afin de toucher au maximum les personnes âgées isolées.

**Plus-value apportée par le projet :**

- Coordination d'actions qui, auparavant, étaient disparates pour certaines ;
- Développement de partenariats ;
- Eviter les doublons (notamment dans les plages horaires d'accueil) ;
- Large diffusion de l'information, tant auprès des professionnels que du public. Le public est averti des mesures préventives à adopter et des aides potentielles en cas de canicule.

**6.3 Comité de concertation**

**Objectifs et évaluation :**

Nous avons organisé notre deuxième Comité de concertation, qui s'est déroulé le 11 décembre 2009 sous la forme d'une journée d'échanges intitulée « Le travail d'accroche avec le public en rue : des approches différentes ».

Au vu du succès probable que cette journée pourrait susciter, notre conseil d'administration a demandé à ce que les associations du territoire namurois soient prioritaires dans l'envoi des invitations<sup>10</sup>. Celles-ci ont donc été envoyées aux différents services de l'arrondissement de Namur, actifs dans le travail de rue ou concernés par celui-ci. Les secteurs visés étaient ceux de la Jeunesse, de la Santé, de l'Aide sociale aux personnes en grande précarité et de l'insertion sociale et/ou professionnelle.

<b>Objectif général : Organiser une journée d'échanges sur le thème « Le travail d'accroche avec le public en rue : des approches différentes »</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non – partiellement</i>
Réaliser un état des lieux sur les différentes formes que peut prendre le travail de rue : l'approche par la santé, l'approche par le social, l'approche par la santé mentale.	<b>Oui</b> Les intervenants avaient été déterminés en fonction de ces critères (Approche par la Santé par les Infirmiers de rue, Approche par le social via les Travailleurs de rue de Liège, et approche par la santé mentale par un invité extérieur : le Dr Mercuel, du SMES Paris)
Réaliser une première réflexion sur le public, le travail d'accroche, tant pour la prévention que pour amorcer un travail de réinsertion (passage de l'urgence à l'insertion).	<b>Oui</b> Organisation de 4 ateliers thématiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Une approche pluridisciplinaire du travail de rue, sous quelle forme ?</li> <li>▪ Le travail d'accroche en rue comme levier à l'insertion : quels outils ?</li> <li>▪ Le travail de rue et le réseau</li> <li>▪ La rue et la santé</li> </ul>

Au total, 109 personnes se sont inscrites à cette journée. Les participants étaient pour la plupart des acteurs de terrains ou des responsables d'institutions, essentiellement de l'arrondissement de Namur, mais pas exclusivement.

Lors de la journée de concertation que nous avons organisée en 2008, une vingtaine de personnes ne s'étaient finalement pas présentées. Au vu de cette expérience et pour lutter contre l'absentéisme des participants, il a été convenu de demander un droit d'inscription de 10 € par personne. Il en résulte que seulement 7 personnes inscrites ne sont finalement pas venues.

<sup>10</sup> Cf. annexe n°4

### Améliorations à prévoir :

Un peu moins de la moitié des participants, à savoir 51 personnes, nous ont remis leur bulletin d'évaluation de la journée. Les retours étaient globalement très positifs.

Les formulaires d'évaluation offraient la possibilité de communiquer ce qui avait été le plus apprécié et ce qui avait reçu moins de succès dans la journée.

Certains points à améliorer sont revenus régulièrement :

- un timing trop serré : de nombreuses personnes ont eu la sensation de « courir » toute la journée. Nombreux sont ceux qui nous ont confié avoir trouvé les exposés trop courts, de même que les moments d'échanges entre le public et les orateurs ou encore le temps accordé au repas.

C'est un point dont nous étions conscients au moment de l'élaboration du planning de la journée. Nous avons été confrontés au dilemme de renoncer à un des intervenants pour laisser plus de temps aux autres ou de laisser tous les orateurs en misant sur des temps de pause plus restreints. Nous étions convaincus que les différents intervenants avaient leur pertinence et se complétaient judicieusement, nous avons donc préféré raccourcir les échanges. Pour les prochaines années, nous pourrions tout de même envisager de diminuer le nombre d'orateurs ou le temps accordés aux ateliers.

- La sonorisation de la salle dans laquelle se déroulaient les séances plénières. En effet, selon l'endroit de la salle où les personnes se trouvaient, elles pouvaient subir de légers acouphènes liés à l'utilisation de micros.

Par ailleurs, si l'ensemble des intervenants ont récolté une évaluation positive de l'assemblée, l'intervention du Professeur Alain Mercuel a remporté quant à elle un succès indéniable : tous ont salué son expérience, la clarté de son intervention, la pertinence de ses propos. Unaniment, le public aurait souhaité pouvoir bénéficier de davantage de temps, que ce soit dans la longueur de la séance plénière qui lui était consacrée que pour les échanges entre les participants et le Professeur.

L'évaluation des ateliers s'est trouvée mitigée, selon les ateliers en question. Il ressort, aussi bien des évaluations que des animateurs eux-mêmes, que la qualité d'un atelier est intimement liée à la capacité d'animer une telle activité. Pour certains, l'animateur se dispersait trop ou tombait facilement dans la généralité en oubliant de recentrer les débats sur le thème précis annoncé. Pour d'autres, l'animateur permettait de rebondir judicieusement sur le sujet en incitant les participants à s'exprimer pour faire avancer la réflexion. Il serait donc pertinent, pour les prochaines journées d'échanges dans lesquelles des ateliers seront organisés, de choisir des animateurs qui se sentent à l'aise dans cette activité et qui maîtrisent le thème de leur atelier.

Du côté de la Coordination générale, il nous a semblé qu'il serait opportun de revoir les modalités d'accueil en début de journée. En effet, cette année, deux personnes accueillaient les participants en leur donnant une farde et un badge nominatif. Cela a causé quelques encombrements à l'entrée du local, au vu du nombre important de personnes arrivant en même temps. Il serait peut-être judicieux, pour les prochaines journées de concertations, de prévoir plus de personnes à l'accueil, dont chacune prendraient en charge les participants dont les noms correspondraient à une tranche alphabétique déterminée. Ce système permettrait de répartir les personnes arrivant en plusieurs files moins importantes.

Par ailleurs, si un certain nombre de participants ont pointé le timing serré, il faut savoir que, précisément, nous avons prévu un horaire officieux plus large que l'horaire officiel. Cela a laissé une certaine marge de manœuvre pour parvenir à respecter l'organisation temporelle de la journée. En effet, cette nouvelle journée de concertation a confirmé un comportement déjà identifié précédemment : les participants mettent du temps à rejoindre les locaux après les pauses, et ceci malgré les incitations des membres organisateurs. Un horaire officieux reste donc à maintenir.

Enfin, cette journée de concertation a été accueillie très chaleureusement par les acteurs de terrain, qui nous ont confié être demandeurs de ce genre d'initiative. Les actes de cette journée reprendront la totalité de son contenu.

## 7. Réunions extérieures

### • Participation à des colloques et journées d'étude

#### • Voyage d'étude à Paris (Février 2009)

##### ⇒ 1<sup>ère</sup> rencontre : → BAPSA (Brigade d'aide aux personnes sans-abri)

La BAPSA, Brigade d'aide aux Personnes Sans-Abri est un service de police composé de 70 membres officiers volontaires, formés par les anciens. Ils travaillent essentiellement la journée, par équipe de 2, au sein des quartiers, avec plusieurs services par jour.

Historiquement, la BAPSA a été créée durant l'hiver 1954-1955 et a considérablement évoluée depuis sa création. Aujourd'hui, ils mettent davantage l'accent sur la qualité de l'approche, sur l'accueil, qui permet d'établir le contact sans difficulté et sans agressivité.

La BAPSA a donc pour tâche principale aujourd'hui d'aller à la rencontre des personnes sans-abri (la maraude) afin de leur proposer un hébergement pour la nuit et leur renseigner les associations les plus adaptées à leur situation.

A chaque contact, ils remplissent une fiche de prise en charge reprenant un maximum de données de la personne sans-abri comme par exemple l'accord ou non d'aller au centre d'hébergement, recensant ainsi la totalité des interventions, mais ne collectent aucune donnée susceptible de nuire à la personne.

Elle a pour principe de respecter le choix de la personne sans-abri même si celui-ci va à l'encontre de l'éthique de la police à savoir « non assistance à personnes en péril ».

A Paris, la population des SDF présente un grand nombre de personnes très marginalisées, souffrant pour la plupart de problèmes psychiques. Celle-ci serait de 90% masculine et au-dessous de 50 ans. D'après une étude faite il y a 15 ans, sur 1,8 million d'habitants à Paris, on dénombrerait 10.000 voire 15.000 SDF. D'après la BAPSA, ce nombre serait pour eux inférieur et l'estimerait de 4 à 5.000 sans-abri.

Ils sont couramment confrontés aux refus des SDF qui ne souhaitent pas être aidés : 70% d'entre eux qui refusent d'être hébergés, un tiers seulement accepte d'être pris en charge. Les personnes accompagnées d'un chien renoncent à l'hébergement quand ils se rendent compte que leur chien sera dans un box. Elles veulent dormir avec leur chien.

Ils ont un plan Hiver et un plan Canicule et précisent qu'une personne a plus de chance de mourir d'hyperthermie que d'hypothermie.

##### ⇒ 2<sup>ème</sup> rencontre : → LA FONDATION ABBE PIERRE : Frédérique Mozère, responsables des projets sociaux et Patrice Doutreligne, Administrateur délégué (pdoutreligne@fondation-abbe-pierre.fr).

La Fondation Abbé Pierre (FAB) est une grande organisation qui s'autofinance en grande partie. Elle a un service d'étude (rapport annuel sur l'état du logement et la précarité en France très attendu), fait du lobbying ; elle a 288 centres de jour ; propose des micro-crédits aux personnes recevant le RMI (//RI) pour accéder au logement ; organise des pensions de familles à destination des plus démunis et travaille à la réhabilitation et à la construction de logements, en mettant en valeur l'inscription dans le tissu local. Elle travaille avec des bénévoles et des salariés et en partenariat avec d'autres associations.

Un constat nouveau : **l'évolution difficile des conditions de logement et de vie (colis alimentaires) des personnes âgées et l'augmentation de sans-abri âgés.** Ce phénomène est dû à la moindre préoccupation vis-à-vis des aînés, l'augmentation de l'espérance de vie et une pension trop faible pour vivre décemment.

La création de 27 centres d'accueils de jour au centre des villes assurent un accueil, une écoute et une orientation individualisés, respectant l'anonymat. Ils proposent des "services de base" (petit-déjeuner, douche, bagagerie, domiciliation) et ont développé, en partenariat avec des associations, différentes actions (accompagnement social, permanence santé, activités sportives,

activités culturelles, ateliers logement, ...). L'idée de structure d'accueil 24/24h serait une meilleure solution pour un meilleur suivi de la personne et ainsi pouvoir la laisser s'adapter à son rythme ainsi qu'à son logement afin qu'elle s'en approprie peu à peu.

A retenir pour le futur abri de nuit de Namur et pour une prise en charge globale des sans-abri :

Pour l'accueil des sans-abri, leur philosophie est de privilégier l'accueil chaleureux, tant sur le plan humain que sur le plan environnemental : dans des endroits sains avec de jolies couleurs mais aussi avec une pièce où des personnes qui ne souhaitent pas dormir puissent se reposer, soit sur un siège ou à même le sol, etc. La FAP prône des chambres individuelles. Le risque quand un lieu devient provisoire ou devient inconfortable est de voir les personnes sans-abri préférer retourner à la rue, plutôt que d'être confrontés à la promiscuité rencontrée dans ces centres. **« Si on laisse les gens s'enfoncer, ils s'enfoncent ! »** (image du toboggan où les gens descendent inévitablement si on les laisse glisser)

**Entre 30 à 40% des personnes sont touchées par des problèmes psychiques.** Attention de ne pas séparer la problématique psychiatrique de la problématique sociale. Travailler sur le renfort par des dialogues avec des psychiatres. Comment travailler de manière préventive avant le « pétage de plomb », la décompensation psychiatrique ? Et cela sans trahir le secret médical ? Former les travailleurs sociaux aux signes précurseurs pour qu'ils fassent appel aux services compétents ?

**« Le problème n'est pas que les gens meurent à la rue, c'est qu'ils y vivent ! »** (P. Doutreligne)

**Donc prendre les personnes là où elles sont et les faire évoluer tout doucement, en leur apportant un cadre chaleureux et sécurisant sont pour eux essentiels pour les amener peut-être vers une réinsertion sociale.** Tout un travail éducatif est à faire avec ces personnes. Il faut **laisser les personnes aller à leur rythme**. F. Mozère prend l'exemple de SDF installé dans un logement, où il ne souhaitait pas de meubles, où il ne dormait au départ que sporadiquement, puis de plus en plus en plus, avec son duvet à même le sol, puis s'est peu à peu approprié ce logement, s'est habitué à avoir un toit au dessus de sa tête et s'est installé.

Pour l'abri de nuit de Namur, M. Doutreligne estime que le lieu que l'on fera conditionnera notre public. Il est essentiel, selon lui, de ne pas avoir des exigences qui ne peuvent pas être tenues par les personnes. Donc, adapter les normes à la population. Selon P. Doutreligne, il faudrait prévoir des chambres où la personne peut cohabiter avec son chien car les personnes refusent de s'en séparer.

Dans un même lieu, il faut avoir la capacité de répondre à toutes les problématiques. L'idéal, selon lui, serait de ne pas dissocier accueil de nuit et accueil de jour : **idée de laisser les personnes partir de l'abri de nuit avec un projet, et de les accompagner vers les services adéquats.**

**La structure va déterminer la typologie de comportement. Un cadre avec des objectifs, cela peut se comprendre, mais à un moment, il faut pouvoir accepter que certaines personnes ne puissent se retrouver là-dedans.**

**Le principe de continuité dans la prise en charge est souligné : il ne nécessite pas forcément plus de moyens, mais une approche différente.**

⇒ **3<sup>ème</sup> rencontre : → Le SMES (Santé Mentale et Exclusion Sociale)**

Rencontre à l'hôpital Ste Anne, avec le Dr Alain Mercuel

Le SMES est une Equipe mobile santé mentale et exclusion sociale/précarité. Il y a 100 équipes sur toute la France, dont les missions sont définies par l'Etat. Exemple d'un arrondissement (le 13<sup>ème</sup>) qui équivaut à Namur soit 130.000 habitants : avec 1 psychiatre mi-temps (mieux vaut selon A. Mercuel un psychiatre qu'un médecin généraliste car le psy est déjà de formation généraliste), 1 assistant(e) social(e), 1 infirmier(e), 1 secrétaire. On pourrait penser que cela suffit mais ce n'est pas le cas. Le service est en effet débordé. Dès lors, l'hôpital psychiatrique Ste Anne leur vient en aide. En tout, pour tout Paris, l'équipe occupe 20 équivalents temps plein + 5 équivalents temps plein à Sainte Anne. Ouverture : de 9h à 17h + de 17h à 22h.

Le SMES travaille en réseau autour de situations cliniques. Ce réseau, il aura fallu près de 10 ans pour l'implanter : « on ne le fait pas à la place des autres, on soutient le travail des associations ».

**La difficulté rencontrée dans ce travail en réseau est de faire face aux méthodes de travail des différentes fonctions concertées** : une assistante sociale aura un discours du type : « je ne sais rien mais je dirai tout » tandis qu'un psychologue ou un psychiatre dira : « je sais tout mais je ne dirai rien ». **Une notion encore à travailler dans ce cadre est le fait que l'on n'est pas obligé de parler de diagnostic pour aborder la souffrance de la personne.** Dès lors, il n'y a aucune raison de se cacher derrière le secret professionnel.

Il faut passer des **conventions de partenariat équitable. Chacun, dans sa compétence, passe le relais au suivant.**

**Ce service va vers la personne. Son objectif est de prendre soin et d'amener vers le soin.** Il se déplace aussi bien vers la rue que vers les structures sanitaires et sociales et répond à la demande des professionnels (mobilité) et met en place des permanences.

A la question : « Comment faire pour maintenir le soin, notamment dans les moments aigus ? », le SMES répond qu'**il s'occupe de la souffrance du bénéficiaire et accompagne la personne jusque dans le symptôme.** Par exemple, une personne tuberculeuse et alcoolique accepte de faire soigner sa tuberculose mais refuse d'arrêter de boire. Dans ce cas, le SMES va négocier avec l'hôpital pour trouver une solution.

**Ils sont dans une démarche de prise en charge globale de la personne.**

En outre,

- **le SMES anime des groupes de paroles pour les sans-abri.** Ceux-ci s'y présentent parfois spontanément mais viennent surtout à la demande des personnes qui les accompagnent.

- **L'équipe encadre également des activités de réparation et de restauration de logements dégradés par des sans-abri sans travail.** Cette activité a une action thérapeutique pour la personne qui a dégradé son logement comme pour celle qui n'en avait pas.

- Elle va aussi à la rencontre des acteurs de première ligne par le biais de formations en santé et en santé mentale (échanges de pratiques et de savoirs).

Selon le Dr Mercuel, travailler la prise en charge psychiatrique sans contrainte permet de diminuer les hospitalisations sous contrainte. S'il faut travailler dans un cadre contraignant, il privilégie une prise en charge dans un esprit de lien thérapeutique.

**Il est très important qu'une visite à domicile soit effectuée avant que le bénéficiaire ne sorte de l'hôpital pour que l'on puisse vérifier l'état du logement.**

**Il est primordial de pouvoir détecter les personnes qui sont dans une forme de repli car ces personnes verront, de part leur situation, leur accès aux soins retardé. Les professionnels de terrain sont formés sur ce point.**

**L'abord de la santé est un moyen de médiation qui permet d'instaurer un mode relationnel** : il est plus facile d'aborder en premier lieu la question des vaccinations, avant d'aborder les questions de souffrance ou autres questions sensibles.

La temporalité est également une dimension très importante : **il faut du temps !**

Pour illustrer cette notion, on peut reprendre l'image de l'anorexie mentale : il ne faut pas espérer faire manger directement un couscous ou une choucroute à un anorexique, il faut d'abord l'amener à manger un grain de riz, puis 2, et ainsi de suite.

⇒ **4<sup>ème</sup> rencontre : La Péniche « le Fleuron »**

*Rencontre avec notamment Reha Hutin, responsable de la Fondation 30 millions d'amis*

A Paris, l'Ordre de Malte France en partenariat avec la Fondation 30 Millions d'Amis, a réhabilité une péniche, « le Fleuron », pour héberger des personnes sans-abri. Capacité : 50 passagers dont 25 peuvent venir avec leur chien (un partenariat est établi avec l'école vétérinaire). En 2008, le *Fleuron* a accueilli un peu plus de 800 passagers. Cela représente environ 16.500 nuits. Le bateau compte 10 salariés et 150 bénévoles. 2 personnes par nuit assurent l'accueil et la sécurité dans le bateau. Les « passagers » sont envoyés par les assistantes sociales qui les suivent durant la journée et durant la totalité de leur séjour (pas de suivi social sur place). Les inscriptions sont obligatoires et se font le matin. Il est demandé aux passagers d'être présents à 19h45 pour prendre le dîner. 8 à 10 bénévoles servent les repas (préparés par un organisme extérieur) et animent la soirée.

Ouverture de 18h30 à 8h. Cabines de 2 personnes, ouvertes durant la nuit.

Un cadre est fixé à l'entrée : respect des horaires, d'autrui, de l'environnement. Selon les responsables. Cela donne envie à beaucoup d'aller plus loin. Dès le départ, les bénéficiaires sont prévenus qu'il y a un roulement : ils peuvent rester de 1 à 4 semaines. En effet, après ce terme, on constate que la cohabitation devient difficile. Certains vont dans d'autres centres d'urgence, dans des centres dans lesquels ils peuvent rester 4 mois, ou ils retournent à la rue.

Selon les responsables, le fait de pouvoir **venir avec leur chien** est très important pour les personnes car il représente un **lien social, parfois leur dernier repère de la société**. La personne qui n'a pas de chien dormira dans la couchette du dessus, de façon à ce que le chien reste près de son maître, qui sera seul à s'en occuper.

Il est demandé aux bénéficiaires de déposer l'alcool, couteaux, etc. à l'entrée de la péniche. Si la douche n'est pas obligatoire, elle est fortement conseillée pour les personnes qui sont particulièrement sales. Selon elles, les personnes se révèlent très agréables à partir du moment où on les respecte.

Une visite médicale est organisée 2 fois par semaine pour assurer des soins bénins.

La péniche et le bateau étant sur l'eau, c'est, selon les responsables, un élément qui change la vie, la perception des choses. D'après elles, une bonne proportion de personnes retrouve du travail, par rapport à un hébergement d'urgence « classique ».

**Un autre bateau de 30 places individuelles existe.** Il constitue la seconde étape.

On y fait **l'apprentissage d'une vie individuelle**. On peut faire le parallèle avec un foyer d'étudiants car il est résidentiel et **destiné à des personnes en réinsertion professionnelle** mais qui demeurent fragiles.

#### ⇒ 5<sup>ème</sup> rencontre : [le Samu Social de Paris](#)

*Rencontre avec Grégoire Caffin-Le Dû, responsable de la régulation du Samu social*

Le Samu Social occupe actuellement 650 salariés et une centaine de bénévoles. Il fonctionne grâce à des subsides publics et privés. Il reçoit les appels d'urgence (numéro d'appel gratuit 115), ce qui constitue 25% de son activité

Le Samu social reçoit **1.000 à 2.000 appels** par jour, en majorité émanant d'usagers. Ces appels sont reçus par des écoutants polyglottes d'horizons divers (sans formation, universitaires, ...), qui ont reçu une formation à l'écoute qui induit **le respect de la personne**. Le fait de s'adresser aux personnes en leur disant « Monsieur », « Madame » **permet de les resocialiser**. Il faut également apprendre à ne pas négativiser.

L'urgence consiste à traiter la détresse : l'écoute permet d'évaluer la situation de la personne et lui trouver un interlocuteur compétent qui puisse s'occuper de sa situation. **L'idée est d'assurer un relais le plus rapide possible**, notamment en termes d'hébergement d'urgence est disponible (base de données mise à jour). De nombreuses personnes à la rue disparaissent également aux yeux de la société : ces personnes appellent aussi pour pouvoir parler à quelqu'un, tout simplement.

A l'origine, la population visée par le Samu Social était les **grands exclus**, les sans-abri. Avec le temps, il s'est aperçu qu'il **couvrait en fait différentes réalités** : « clochards », femmes victimes de violences familiales, personnes salariées qui n'ont plus de logement, etc.

Ce qui fait qu'ils ont développé d'autres activités : des **lits infirmiers** mis à la disposition de personnes qui ne sont plus assez malades pour rester hospitalisées ; un Centre d'Hébergement d'Urgence) permet de recueillir des bénéficiaires pour une période allant d'une nuit à une semaine, éventuellement reconductible ; une **pension de Famille** – Maison Relais (il en existe deux en France) permet aux résidents de réacquérir certains codes, de redevenir autonomes (faire la cuisine, etc.) ; le Pôle hôtelier dans lequel sont logées des familles (2.700 chaque nuit) ; une Equipe Mobile d'Aide ; des **maraudes** de jour qui peuvent notamment assurer le suivi des situations qui ont été traitées durant la nuit ; des maraudes psycho-sociales : elles sont effectuées par un psychiatre,



un psychologue et une assistante sociale( secteur différent de celui pris en charge par le SMES) ; une Equipe Mobile de Lutte contre la Tuberculose ; un **Espace Solidarité Insertion**, centre de jour orienté vers la grande exclusion, la violence intrafamiliale, la famille, etc. ; un **observatoire** qui effectue le recueil des données via les associations de terrain pour suivre les évolutions démographiques des personnes à la rue (diabète, sexualité, etc.) et le Samu Social International.

Dans les centres d'hébergement, les travailleurs (travailleurs sociaux ou animateurs) incitent les personnes à démarcher vers l'insertion en discutant autour d'un café. **Si techniquement et théoriquement, les travailleurs sociaux ont les outils pour faire levier pour la personne, il y a le principe de réalité** : la pénurie de logements, l'inaccessibilité mènent les gens dans un entonnoir. En effet, les gens qui sont dans les centres y restent, empêchant de libérer des places pour les nouveaux arrivants.

Le Samu Social dispose d'un **logiciel de données, remplies en temps réel**. Il permet de faire le lien, le **suivi du parcours de la personne**. Il évite ainsi que la personne ne doive réexpliquer tout son parcours. Le logiciel est logé sur Internet, sur un serveur sécurisé. Le personnel ne peut pas encoder d'indications médicales (il est parfois forcé de louvoyer : on ne peut pas indiquer qu'une personne souffre du SIDA mais qu'elle relève d'une problématique de l'association AIDS). Enfin, le logiciel bénéficie d'une **protection légale par rapport à la transmission des données** (besoin d'une commission rogatoire nominative pour avoir accès aux informations).

• **Conférence-débat sur la prise en charge et les difficultés de relayer pour les personnes chaotiques, selon l'expérience d'un urgentiste Docteur Chamart (CHU, La Louvière, 17.03 2009).**

Il s'agit d'un projet mis en œuvre grâce à la collaboration du Relais social de La Louvière et de la Plateforme de santé mentale dans la prolongation du projet SAMENTA.

Sans langue de bois, le docteur a fait part de sa réalité de terrain et des pratiques « catastrophiques sur le plan social » existantes aux Urgences. Il dénonce la catégorisation et l'étiquetage dont font preuve les urgentistes et les spécialistes face à des patients trop rapidement étiquettes « psy ».

Selon lui, l'état d'esprit général des urgentistes est de ne pas du tout prendre en compte la l'aspect social d'une urgence et, par manque de temps, ils ne prennent pas en compte « la plainte somatique ». Le service social des urgences ne peut relayer que durant les heures d'ouverture de bureau. Après 17 heures, l'urgentiste garde la personne pour la nuit en hospitalisation provisoire, selon les places restantes et la nécessité de la situation. Le problème du lendemain, c'est que la personne bien des fois, quitte l'hôpital avant même de pouvoir bénéficier d'un relais. En plus, le bien-être de la personne dépend avant tout de la disposition des infirmières et des médecins et de leur « fibre sociale ». L'urgentiste pointe la nécessité d'une prise de contact entre l'envoyeur et le receveur pour faire un réel relais. Le coup de fil permet de « se sentir impliqué » et « d'avoir toutes les informations en main ». Un participant met en lumière la nécessité de ne pas vouloir être « solutionniste » à tout prix, que la personne peut aussi avoir des ressources.

Pour une prise en charge optimale, l'orateur précise qu'il faut briser les représentations du travailleur, travailler en interdisciplinarité et favoriser les contacts entre envoyeur et receveur, ainsi qu'accepter la rechute.→ JF

• **Présentation d'une pension de famille organisée par la Fondation Abbé Pierre à Metz (Namur, CPAS, 11.05.2009).**

Il s'agit d'une formule de logement atypique pour les personnes précarisées qui est en plein développement actuellement en France. Ces logements de petite taille (une vingtaine de personnes) sont mixtes et ont pour but de redonner aux personnes les conditions de droit digne et de droit commun pour reprendre pied dans le logement et d'éviter les allers-retours avec la rue. Le logement propose des lieux privatifs et des lieux communs, notamment pour préparer les repas et les espace récréatifs. S'agissant d'un logement durable, les habitants peuvent y rester sans limite de temps.

Ces petites structures rencontrent un vif succès et répondent à une réelle demande telle qu'actuellement une demande sur cinq seulement est satisfaite. Le logement est encadré par un « hôte » qui vit sur place. Il connaît bien le réseau, ce qui le rend capable d'orienter les résidents. A

travers des activités avec les résidents, il peut repérer les limites et forces de chacun. Aussi des réunions permettent un espace de dialogue et constituent un liant et un temps de régulation. Une limite à l'accueil est cependant pointée : la structure ne peut, en raison de l'encadrement limité, héberger des personnes insuffisamment autonomes, avec troubles mentaux non stabilisés ou une assuétude non traitée. → ND, JF, VO

• **Colloque « Réflexion sur l'hébergement : Passer de l'urgence à l'insertion » organisé pour les 5 ans du Relais social urbain de Verviers (Verviers, 24.09.2009).**

L'intervention du sociologue B. FRANCQ a permis de retracer l'historique de la précarité. On peut ainsi remarquer qu'en 1965 déjà l'insertion était synonyme de socialisation. Une distinction doit être opérée entre le travail en circuit et le travail en réseau. A la différence du réseau, la caractéristique du circuit est de conforter le sdf dans un choix de vie qui aboutit à une mort certaine où ce sont les institutions qui programment les journées du SDF. Les résultats de la recherche sur « Les freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement » sont présentés. La difficulté d'établir des passerelles entre les secteurs et services est soulevée ainsi que la difficulté à faire intégrer les « cas limites » en logement. L'insuffisance de moyens affectés au post-hébergement est soulignée.

Le Relais santé de Verviers et « Reverval » (Réseau verviétois d'aide et d'accompagnement alimentaire) ont également été présentés. L'atelier « hébergement et logement » a mis l'accent sur l'importance de travailler la dimension relationnelle avec la personne en souffrance. Il faut effectivement travailler sur le manquant, c'est à dire le lien. Le Dispositif d'urgence sociale verviétois met l'accent sur le fait qu'il existe plusieurs types d'insertion, ce qui nécessite de les évaluer. A leur sens, certaines personnes ont besoin de vivre la crise pour se mobiliser ensuite.

L'habitat collectif et le contrat de bail glissant sont des pistes soulevées par les participants. → JF, ND

• **Conférence-débat sur les errances et la solitude en rue. Intervention de Pascale JAMOULLE « Fragments d'intime » (Bruxelles, Fondation Roi Baudouin, 30.09.09)**

Suite à une étude réalisée dans les quartiers bruxellois, P. JAMOULLE pose certains constats : la précarisation affecte durablement, de manière transgénérationnelle parfois, la sphère de l'intime. Si l'on observe une grande vulnérabilité, en parallèle, les personnes précarisées font état d'une grande combativité également.

En 20 ans, la rue a changé, ainsi que le profil de ses occupants, qui tendent à être de plus en plus jeunes, et comprend de plus en plus de femmes. Les personnes de la rue sont marquées par un vécu extrême, qui affecte leur confiance, leurs capacités éducatives, et bien d'autres encore. Elles sont contraintes à s'endurcir, ce qui entraîne un reformatage des identités, où la fragmentation est très présente et se manifeste par des troubles psychiatriques qui, à y regarder de plus près, peuvent être considérés comme une forme d'adaptation, de « porte de sortie ». → ND

• **Conférence européenne « Partager le pouvoir-travailler ensemble : la participation en tant qu'outil pour résoudre l'exclusion liée au logement » (Copenhague, 22 et 23.10.2009),** organisée

par l'Observatoire européen de la Feantsa en collaboration avec le projet UDENFOR. La thématique de la participation des usagers a pu être investiguée sous deux angles : l'angle de la pratique via la visite de projets sur Copenhague et un angle plus théorique via une conférence, présentant néanmoins des expériences et des témoignages.

**⇒ De la conférence « Partager le pouvoir-travailler ensemble : la participation en tant qu'outil pour résoudre l'exclusion liée au logement », on retient particulièrement :**

Un panel de 10 personnes sans-abri ou ex sans-abri qui a défini ce que signifiait pour eux la participation :

- Impliquer les personnes dans l'élaboration des politiques publiques ;
- Arrêter de donner une image négative de ce que représente une personne sans-abri, mais insister sur les aspects positifs (la société a une fausse image de la personne sans-abri) ;
- Créer des associations de personnes sans-abri (type Association SAND au Danemark) ;
- Restituer le pouvoir aux sans-abri, les responsabiliser ;
- Interroger les sans-abri sur leurs désirs, leurs rêves.

Lors des ateliers organisés l'après-midi, il nous a été présenté un outil d'indice de la participation qui permet d'évaluer l'implication des usagers au sein des services. L'expérience d'une maison d'accueil pour adultes sans limite dans le temps a illustré une prise en charge axé sur « un logement d'abord » aux personnes sans-abri couplé à un accompagnement. Il s'agit de la politique des pays scandinaves « Logement d'abord [Housing first]. → JF

⇒ **Des visites de projets, on retient principalement :**

▪ **La formation pluridisciplinaire à destination des adultes avec maintien des allocations sociales et selon une méthode pédagogique spécifique :**

Il s'agit de créer les conditions pour que les personnes s'aident elles-mêmes et améliorent leur situation grâce à leur implication. Les étudiants sont rémunérés en argent affecté à l'achat de premières nécessités. Les personnes toxicomanes peuvent entrer dans un programme d'activités spécifiques. Un coach social est dispensé par des socio-pédagogues et il n'y a pas de limite dans le temps.

▪ **Une pension de famille dédiée aux jeunes propose un séjour non limité dans le temps et offre un certain confort tant humain que matériel et tant quantitatif que qualitatif :**

Trois concepts fondamentaux régissent cette pension de famille : L'amour/ la compassion (Croire en ce qu'on fait), le respect (Traiter tout le monde comme un être humain) et le sens des responsabilités (Ne pas dire aux jeunes « si tu fais mal, tu sors ! »), mais les renvoyer devant leur responsabilité par le dialogue et la co-construction d'un sens). La méthode pédagogique choisie est celle de donner aux jeunes le courage de croire en leurs possibilités. Les éducateurs ont pour but de voir ce qu'il y a derrière l'attitude de façade de jeunes, derrière l'agressivité et le rejet des règles et de la société.

Étant donné que dans le paysage namurois, l'augmentation du nombre de jeunes précarisés pose question, ce type de prise en charge spécifique semble se constituer en une réponse intéressante (bien que le contexte soit sensiblement différent entre les deux pays).

▪ **L'équipe santé mobile qui effectue des maraudes médicales :**

Leur création relativement récente vient en réponse à plusieurs constats : L'utilisation du système de soin de santé par les sans-abri uniquement en cas d'urgence, le nonaccès aux soins pour maladies chroniques. L'absence de contact entre les hôpitaux et les personnes toxicomanes, le cumul des problématiques comme frein à la prise en charge médicale, la nécessité d'un facilitateur entre la rue et les institutions de soins.

L'équipe a pour objectif d'aller à la rencontre des personnes en rue et de réaliser un état des lieux de leur santé le plus complet possible avant de les réorienter vers le médecin, hôpital ou maison médicale compétente. Elle a pour mission entre autre de se rendre sur demande dans les centres d'hébergement, accompagner systématiquement les personnes à leur rendez-vous (médical ou non), donner directement les médicaments à la personne, ne pas faire pas de prescription médicale, collaborer avec des travailleurs sociaux, sensibiliser le réseau sur l'état de santé des personnes et sur les difficultés rencontrées par les personnes, essayer de diminuer les conséquences de la multiplicité des problèmes sur la santé, organiser des journées thématiques à destination du personnel hospitalier et enfin, faire le point avec les partenaires sur les difficultés d'accès au réseau. Certaines de ces missions rejoignent celles du Relais santé.

▪ **Colloque « Sans-abri : urgence et hébergement », organisé par l'Association régionale des Centres d'Accueil, ARCA (Namur, 12.05.09)**

Ph. DEFEYT, président du CPAS de Namur, a introduit la journée en opérant une distinction entre sans domicile fixe et sans-abri. Il souligne que les situations de sans domicile fixe ou sans-abrisme peuvent avoir une caractéristique commune, celle de manquer de clarté. Si elles ne sont pas clairement identifiables, elles ne sont pas moins **sur le continuum de l'urgence à l'insertion**. La fluidité des situations est pointée comme premier responsable des difficultés administratives et des pertes de droits pour les personnes précarisées.

La suite de la journée a été consacrée à la mise en perspective des bonnes pratiques au sein des abris de nuit et des difficultés rencontrées.

Sociologue et auteur d'un article sur le Samu social en France, Bernard Franço, a mis en avant que **la fonction de veille sociale l'emporte de plus en plus sur la réponse réelle à la problématique**. Il y a ainsi. L'urgence en tant que réceptacle de toute détresse nourrit une confusion entre la réponse directe et la réponse au fond du problème. Il est à constater que les politiques sociales ont tendance à réfléchir de plus en plus dans l'instant ce qui met en perspective la culture de la survie. Or, la précipitation est mauvaise conseillère. Il faut repenser l'accueil et **revenir à une vieille notion qu'est l'hospitalité**. La fonction du lieu n'est pas juste celle d'un refuge car les usagers détournent la mission première du lieu. C'est en fait un lieu qui n'est plus uniquement lieu de passage, mais un lieu de retissage du lien social.

Bernard Debacker, auteur de la monographie « Les cent portes de l'accueil », rappelle qu'on peut distinguer trois profils parmi les structures d'hébergement ; **la « galère » (recouvrant une situation occasionnelle), « la zone » et « la cloche » (recouvrant toute les deux une situation structurelle)**. Il remarque une différence de public entre les abris de nuit et les maisons d'accueil même s'il y a un dénominateur commun le « sans autrui ». Il s'agit de personnes en recherche d'elles-mêmes et il est important de leur montrer une image structurée et censée. Il faut pour cela « encenser » les services. **Dans les 24h de l'arrivée de la personne dans le circuit de l'urgence, il faudrait pouvoir offrir une solution aux « nouveaux » afin de les empêcher de rentrer dans le processus de la précarisation**. Aussi, l'itinérance caractéristique des personnes sans-abri ne devrait-elle pas être considérée comme une compétence de mobilité ?

Madame Mozère de la Fondation Abbé Pierre de Metz (France) explique la spécificité des pensions de famille qui sont des **maisons relais avec une partie individuelle et un accompagnement en collectif**. Ce nouveau type de logement vient répondre au constat que les besoins ont changé en 10 ans. Il y a un rajeunissement des personnes précarisées, personnes avec pathologies mentales, etc.

Les pensions de famille ont un principe de continuité dans l'accueil. Il n'y a donc **pas de limite dans le temps et d'échéances dans le parcours d'insertion type**.

Ces logements permettent aussi de conférer à la personne une certaine **sécurité** par rapport à son hébergement et d'éviter l'incertitude de ne pas avoir un toit sur la tête chaque soir.

Joffroy Hardy, Chercheur du Relais social de Liège souligne que **l'espace d'accueil doit être vécu comme un espace-temps qui fait rebondir**, or, les maisons d'accueil sont considérées comme un lieu de contrainte. Aussi, un accueil insalubre a des effets amplificateur sur le manque de motivation des personnes accueillies mais aussi des équipes d'encadrement. → JF, VO

#### ▪ **Colloque « Urgence sociale et approche psychosociale de la crise » (Quaregnon, 12.05.09)**

Ce colloque fut l'occasion de définir la notion de crise, et d'aborder ses impacts sur les personnes. Plusieurs outils ont été donnés aux professionnels pour aborder ces situations et permettre aux victimes de se sentir entendues et soutenues lorsque survient un événement critique. Une distinction a été établie entre les réponses à apporter aux urgences individuelles et aux urgences collectives. Les participants ont ainsi également été informés du dispositif mis en place dans le cadre du Plan d'Intervention Psychosociale.

Par ailleurs, une partie de la journée était dédiée à la présentation de l'étude menée par le chercheur du Relais Social de Mons-Borinage sur le Dispositif d'Urgence Sociale de leur région. → ND

#### ▪ **Journée d'échanges du réseau franco-belge capacitation Citoyenne « Osons changer les richesses » organisée par Arpenteur et Périéria (Namur, 26.10.09).**

Il a été question d'initiatives favorisant les efforts collectifs et populaires visant une transformation de la société. Au Brésil, un quartier pourvu en eau et en électricité s'est fortifié grâce au long combat d'habitants pauvres installés sur un terrain vague. Ce quartier possède aujourd'hui sa propre monnaie (autre que la monnaie nationale). Il s'agit d'une économie sociale à échelle

locale qui permet de faire vivre un quartier grâce à ce qu'il produit. Un système de carte crédit sans intérêt permet également aux habitants pauvres de vivre sans tomber dans l'endettement. Si ce système a des limites, il semble néanmoins constituer une alternative intéressante. Il a, par ailleurs, fait des émules en France où des économistes se sont penchés sur un projet de monnaie complémentaire : « le Sol ». Il s'agit d'une monétisation des compétences d'une personne partant du constat qu'il existe des personnes qui n'ont pas de monnaies mais disposent de compétences. Trois types de projets « Sol » sont en cours : le « Sol Coopération » (renforcement de l'économie sociale et solidaire par le biais de carte de fidélité), le « Sol Engagement/temps » (reconnaissance de l'échange de compétences comme une richesse sociétale par ex. récompenser la fréquentation du parc à conteneur par un ticket de cinéma à moitié prix), « la monnaie affectée en Sol » (ticket restaurant, chèque sport, chèque énergie). Il est également mis en avant que le volontariat devrait être davantage reconnu et valorisé par le politique par le biais de subventionnement récurrent (exemple des budgets participatifs). → JF

▪ **Colloque « La Validation des compétences-Nous sommes tous concernés », organisé par la Commission consultative sous-régionale (CCSR) du DIISP de Namur (24.11.2009)**

Ce colloque avait pour objectif de mieux faire connaître le dispositif de Validation des compétences et de susciter le développement de celui-ci au niveau des arrondissements de Namur et Dinant. Après une présentation générale du dispositif légiféré depuis 2003, il nous a été expliqué quel rôle et quelles interventions peuvent jouer les partenaires sociaux dans le dispositif. Des travaux en atelier, il ressort que ce dispositif en plein développement est méconnu des acteurs sociaux. Une campagne de publicité s'avère indispensable ainsi que des prises de contact bilatérales entre le centre de formation situé à Floreffe, par exemple, et des partenaires sociaux tel que les services en matière d'emploi et d'insertion du CPAS. → JF

▪ **Les 20 ans de Gestion Logement Namur (Namur, 27.11.09)** furent l'occasion de retracer la genèse de l'Agence Immobilière Sociale, ainsi que son évolution au cours des ans. Alors qu'il s'agissait au départ d'un projet axé sur le bénéfice que pourrait en tirer la population précarisée, tout l'intérêt de cette initiative pour les propriétaires a pu être mis en évidence. Leur défi actuel consiste à dépasser la notion du « bien habiter » pour arriver à la notion de « se sentir bien dans son habitat ». → ND

▪ **Formations**

▪ **Formation « Gestion des conflits », dispensée par l'Université de Paix (organisation CCS-RSUN) (Jambes, 15.09.2009)**

A travers des scénettes didactiques et interactives, la formation nous a proposé des outils pour affronter les situations de conflits. Des grilles de lectures nous ont permis également de mieux saisir et décoder les comportements qui peuvent amener du conflit.

Une demi journée de formation afin d'introduire la question de la « Gestion de conflit » pour connaître les notions de base et comprendre ce qui se joue lorsqu'un conflit apparaît et pouvoir y répondre par une attitude adaptée. Les conflits sont très présents dans notre pratique professionnelle, cette première initiation donnée par « L'université de paix » fut brève mais assez complète, de plus, elle invite à un approfondissement du sujet. → OD, AP, VO, SM, AP

▪ **Formation à « l'écoute active et au décodage de la demande », dispensée par l'asbl Ancolie (organisation CCS-RSUN) (Jambes, 10.11.09).** Formation dédiée, d'une part, aux perceptions verbales et non-verbales, et d'autre part, à l'analyse des besoins des personnes, pour aboutir à une typologie des demandes.

Une demi journée a été consacrée au « Décodage de la demande » car ce n'est pas toujours simple d'entendre une demande et de pouvoir y apporter une réponse adaptée, d'autant plus au Relais Santé, étant donné que nous faisons la démarche d'aller vers les personnes (travail de rue, zonage institutionnel), cela implique la rencontre de personnes qui n'ont pas forcément une

demande formelle (à l'inverse des personnes qui se rendent dans le bureau d'un travailleur social par exemple). → OD, ND, AP

▪ **« Evaluation : mode d'emploi », organisée par le Stics asbl. Module de trois journées (Bruxelles, 23.11.09, 30.11.09, 15.12.09)**

Une première partie de l'équipe avait suivi cette formation en 2008 et en avait été enchantée. Cette année, c'est la seconde moitié de l'équipe qui s'y est inscrite.

Dans le cadre de notre travail d'évaluation voire de mise sur pied de projets, il nous est apparu indispensable de nous familiariser avec les bases de l'évaluation, afin de nous outiller.

Les trois journées nous ont sans aucun doute amenés à mieux cerner les préalables nécessaires tant pour lancer un projet que l'évaluer en cours ou en fin de durée.

Cahier de bord, analyse exploratoire, nature du partenariat, critères et indicateurs, repérage des forces et faiblesses : autant de concepts et de « procédures » qui constitueront un bagage certain pour le travail à venir. Au terme de la formation, nous sommes capables de déterminer des objectifs réalistes et, surtout, évaluables ; d'élaborer un suivi de projet en mettant en évidence des points d'alarme qui permettent de s'assurer de la bonne direction que prend le projet. De plus, nous avons les bases nécessaires pour évaluer un partenariat, ce qui est d'autant plus intéressant que le Relais Santé est essentiellement basé sur le travail en réseau. → OD, JF, AP

▪ **« Hygiène et soins en rue », par Infirmiers de rue (Bruxelles, 06.10.2009-19-11-2009)**

Nous avons suivi une journée et demie de formation théorique donnée par l'ASBL Infirmiers de rue. La formation était principalement orientée sur la problématique de l'hygiène et sur la manière de l'aborder auprès des personnes sans-abri, pour qui la santé n'est pas une priorité et bien souvent, l'hygiène n'apparaît pas comme un besoin. En effet, l'absence de projet de vie, l'isolement, les conditions de vie très précaires relèguent ce « soin » au second plan. Nous avons pris connaissance d'outils très pratiques pour objectiver l'hygiène, car chacun a une conception différente de ce qui est « propre » ou « sale », et il n'est pas évident de s'entendre sur les mêmes termes, et surtout de pouvoir mesurer les conséquences potentielles sur la santé en mettant en évidence des signaux d'alerte. Nous retiendrons de cette formation qu'il est important de pouvoir parler naturellement de l'hygiène avec les personnes vivant en rue, d'avoir une approche proactive (il faut garder à l'esprit qu'on ne sait jamais quand la personne reviendra) et d'adapter les soins aux conditions de vie particulières. Il nous paraît aussi essentiel de mettre en place des objectifs réalistes pour chaque patient. → OD, AF, AP

▪ **« Travail social de rue », à l'Ecole FPS (Liège, septembre 2009- juin 2010)**

Une journée par semaine durant une année scolaire, Amélie Pirotte, infirmière au Relais santé, se forme au « Travail social de rue ». Profitant de l'expertise des formateurs (qui ont tous une expérience de terrain de plusieurs années) et de la richesse du groupe composé de travailleurs de rue de différents horizons, cette formation permet dans un premier temps de mettre les balises nécessaires et d'approcher la méthodologie spécifique du travail de rue. Dans un second temps, c'est un lieu privilégié d'échange et de remise en question de nos pratiques, moment de retrait du milieu professionnel pour permettre un recul souvent nécessaire et offrir un autre regard sur des situations difficiles. Cette formation se terminera par une épreuve intégrée qui aura pour objectif de mettre en pratique la globalité des cours dispensés, à travers le Relais Santé.

Les différents cours dispensés sont :

1. Conception de projet : le travail de rue a pour spécificité d'avoir un cadre de travail très souple mais il ne faut pas pour autant oublier la rigueur qui est de mise au niveau des objectifs, des finalités et de l'évaluation. Ce cours permet de maîtriser les différents concepts théoriques utiles et leur application pratique au travail de rue.
2. Approche de la communication et de l'animation : entrer en relation peut paraître difficile quand on va à la rencontre d'une personne inconnue, l'essence du travail de rue est dans cette rencontre avec l'autre. Ce cours nous permet d'être outillés pour faciliter les premiers contacts en rue et revoir les techniques de communication et de relation d'aide. Ce cours permet également de détailler la méthodologie spécifique à la mise en place du travail de rue sur un territoire nouveau et de donner des outils pour pérenniser les actions sur le terrain.

3. Ethique et déontologie : permettre de se questionner sur les valeurs essentielles au travail de rue et plus spécifiquement, réfléchir sur des notions concrètes telles que la violence institutionnelle, le secret partagé et la charte de déontologie des travailleurs de rue.
4. Prévention éducative : ce cours se base sur une recherche action, par groupe constitué de 3 à 5 personnes, sur des concepts utilisés régulièrement par les travailleurs sociaux. Notre groupe a entamé sa recherche sur la « prévention sociale et l'action sociale ». Cette recherche se terminera par une présentation à l'ensemble du groupe et un rapport écrit.
5. Anthropologie : réflexion de nos pratiques de terrain à partir des expériences de travail de rue à travers le monde. → AP

#### ▪ Management associatif, à l'ULB (Bruxelles, octobre 2009- juin 2010)

Virginie Olivier, Coordinatrice générale, suit cette formation afin d'affûter sa formation de base aux principes de management. Cette formation se fait en partie sur du temps professionnel (1 jour) et sur du temps personnel (1/2 jour + préparation des examens). Pour le premier trimestre, le module 1 comprenait 4 cours :

- α un cours de comptabilité générale, donnant des repères au responsable pour pouvoir suivre la comptabilité de son institution et les règles élémentaires de compta.
- α un cours de droit civil qui a abordé les différentes règles à respecter pour la constitution et le fonctionnement des différentes associations, ainsi que le nouveau statut des volontaires.
- α un cours de droit individuel du travail, analysant les contrats de travail et les règles qui les régissent
- α et enfin un cours de fiscalité abordant notamment les différents types d'impôts, leur base imposables, leur calcul, la TVA et autres réglementations fiscales.

#### ▪ Réunions extérieures

##### ▪ Rencontre de « Fami-Home », projet d'accès direct de la rue à l'habitat solidaire, Bruxelles (28.10.2009)

Ce service bruxellois a pour objectif de répondre au constat qu'il est bien trop souvent difficile pour une personne sans-abri en rue d'accéder à un logement : conditions d'accès difficiles voire impossibles pour personnes de la rue, représentations et comportements freinant l'accès au logement privé, etc. Fami-Home propose donc un accès direct de la rue au logement via une offre de logement de type communautaire sans critères de sélection avec un loyer réduit (environ 250 Euros ttc) « pour s'adresser aux plus marginalisés de la capitale ». Cela se fait via un partenariat avec des agences immobilières sociales, qui mettent les logements à disposition, ce qui permet au service de ne pas avoir directement un lien propriétaire-locataire avec les hébergés, ce qui évite les contentieux éventuels relatifs aux questions financières et autres.

Chacun bénéficie d'un espace privé, sa chambre, mais également des espaces communs dans lesquels les personnes « peuvent recréer des liens solidaires selon leur souhait ».

C'est à partir d'un tirage au sort que les candidats sont choisis. Les trois services partenaires qui sont, outre le service d'accompagnement individuel Fami-home, Diogènes (travail de rue) et Pierre d'Angle (hébergement d'urgence) font en effet la publicité des logements (3 candidats maximum par institution) et on tire au sort « non pas pour déterminer qui a droit d'accès, mais pour établir l'ordre de priorité dans la liste des 9 noms ».

La particularité de ces logements est que ce sont les habitants eux-mêmes qui construisent leur mode de vie, leurs règles de cohabitation, aidés par les accompagnants. La seule règle de vie imposée est de ne pas héberger de personnes extérieures dans le logement, ainsi que les interdictions de base (tapage nocturne, violence, vols). Un travail de médiation au sein de chaque logement permet de réguler les relations de groupe. Sur demande d'une personne, une assistante sociale peut se charger du volet accompagnement individuel, en allant à domicile et accompagner physiquement la personne dans ses démarches administratives. → JF, VO

▪ **Rencontres avec les partenaires**

Ces rencontres ont pour objectif de faire connaître le Relais social, tant aux partenaires actuels qu'aux partenaires éventuels. En effet, nous avons pu constater que des partenaires du Relais social n'avaient qu'une image assez floue de ce qu'était le Relais social. Il nous a donc paru nécessaire de travailler cela afin de faciliter ou améliorer les collaborations, et de montrer aux partenaires comment ils pouvaient se saisir du Relais social.

▪ **Rencontre d'équipes de travail de rue wallonnes**

02.09.09 - Rencontre avec l'équipe des travailleurs de rue de Mons

L'équipe de rue fonctionne avec 12 travailleurs, dont certains sont engagés à temps partiel. Ils couvrent tous les jours de la semaine de 9h à 19h, et le samedi de 14h à 18h. Ces travailleurs sont issus d'institutions différentes, mais afin de leur permettre de travailler en toute cohérence, ils sont actuellement engagés au départ du Relais social. Ils pratiquent l'accroche en rue, accompagnent physiquement les personnes vers les institutions, et se lancent actuellement dans la réduction des risques.

14.09.09 - Rencontre avec l'équipe des travailleurs de rue de Charleroi

Différents services interviennent dans le travail de rue, bien que l'équipe centrale soit composée des travailleurs de Carolo Rue (6 ETP). L'équipe travaille en collaboration avec deux services pour jeunes, le Relais santé, et Le DUS « Hors les murs » (1 AS et un psychologue), qui sont eux aussi actifs en rue. Le DUS effectue du travail de rue avec Carolo rue, bien qu'il s'agisse davantage d'une équipe mobile que de travailleurs de rue à proprement parler. Ils couvrent les jours de la semaine de 9h à 21h et le dimanche de 10h à 14h (jour du marché).

25.11.09 - Rencontre avec l'équipe des travailleurs de rue de Liège

L'équipe est composée d'assistants sociaux et d'éducateurs, qui effectuent le même travail. En tout, ce sont 7 travailleurs qui font du travail de rue, en semaine de 9h à 22h, ainsi que le samedi de 10h à 17h. Ils ont différentes missions : accroche, information, orientation, accompagnement physique vers les institutions, et réduction des risques. Par contre, ils n'assurent pas de suivis. Ces travailleurs proviennent à la base d'institutions différentes, mais sont désormais engagés directement par le Relais social, pour des raisons d'équité dans les statuts et en vue d'harmoniser les missions.

→ ND

▪ **Participation aux réunions du Conseil Consultatif du Social**

Participation aux réunions du groupe « travail en réseau » ;

Participation aux réunions du groupe « logement » ;

Participation aux réunions du groupe « Lien social »

**+ 29.05.09 – Bilan social**

Bilan des 4 groupes de travail du Conseil Consultatif du Social. La Coordination générale participe aux 3 groupes de travail axés sur les thèmes suivants : « logement », « travail en réseau », et « lien social ».

En invité, Mr DOUTRELIGNE assurait une présentation sur les « Nouvelles solidarités », basé sur son expérience française de la pauvreté. Son intervention a permis de replacer le terme de « précarité » dans son contexte historique et sociologique. Les sécurités basées sur le travail s'effritent, les écarts entre les ressources se creusent de plus en plus. La population sans-abri est de plus en plus jeune, de plus en plus féminine, et de plus en plus psychiatisée. Comment développer la prévention ? Que mettre en place pour améliorer l'accompagnement social ?

Selon lui, il faut tout d'abord veiller au respect des usagers, et ce respect passe par des structures qui se doivent d'être propres et dignes. Par ailleurs, il est indispensable à son sens que les professionnels s'attachent un peu plus aux causes qu'aux conséquences des phénomènes, afin de développer au mieux des actions de prévention.

Concernant le groupe « logement », deux propositions ont été formulées aux représentants politiques locaux :



⇒ D'une part, la création d'une maison du logement, qui permettrait de centraliser les informations et l'accompagnement au logement. Le groupe a par ailleurs proposé que cette « Maison du Logement » soit située au cœur de la Ville afin d'être le plus accessible pour le public.

⇒ D'autre part, le groupe propose de mettre sur pied une maison intergénérationnelle et communautaire, à destination de personnes qui ne seraient pas capables ou qui ne seraient pas désireuses de vivre seules.

Le groupe « Travail en réseau » a confirmé sa volonté de poursuivre ses rencontres mensuelles avec d'autres services, favorisant ainsi l'interconnaissance des professionnels. Des besoins en matière de formations ont été formulés. → ND, VO

▪ De nombreuses autres réunions extérieures ont bien sûr lieu, dans le cadre de la rencontre avec les partenaires, du suivi de projets, de mise en place de projets, d'information sur le Relais social et les dispositifs namurois, notamment pour des intervenants d'autres villes, étudiants, des recherches. La Coordinatrice générale rencontre également régulièrement la Région wallonne, ainsi que ses homologues des autres Relais sociaux. Par ailleurs, elle fait également partie du Comité d'accompagnement du Projet Action Logement et du Comité de Pilotage du CCS.

## **▪ Autres participations**

### **▪ Groupe de réflexion mené par le Service de lutte contre la pauvreté (01.09 au 28.02.10 2009)**

Le Service de lutte contre la pauvreté a lancé une réflexion sur la problématique des personnes sans-abri à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2009 dans le but de nourrir un rapport à destination des politiques. La Coordination générale du RSUN a participé activement aux groupes « structuration de l'aide » et « Parole et participation »

Après une première réunion introductive en séance plénière, des groupes de travail restreints se sont rencontrés à raison d'une fois toutes les deux semaines sur une thématique particulière. La Coordination générale du RSUN a pris part au groupe travaillant sur « Structuration de l'aide » et le groupe travaillant sur le sujet « Parole et participation ».

La réflexion a été particulièrement riche du fait que les participants provenaient d'horizons différents : secteur associatif, militant, public, de coordination. Des personnes sans-abri ont également participé aux débats.

Nous retiendrons particulièrement du groupe « structuration de l'aide » : La nécessité d'être proactif, et de « sortir hors les murs » pour aller à la rencontre des personnes là où elles vivent. Tous partagent l'avis qu'une aide de qualité est une aide qui respecte le rythme des personnes et adaptées à ses besoins et à sa demande. Parmi les aides appropriées, le groupe a soulevé les concertations générales et les concertations autour des personnes.

Les réflexions et débats nourris par le groupe « parole et participation » ont mis le doigt sur le risque d'instrumentalisation de la parole des plus pauvres. La nécessité du temps et d'une formation adéquate pour que des professionnels fassent émerger une participation chez les personnes précarisées a été soulevée.

La réflexion se poursuit jusque fin février 2010 et les partenaires du Relais social seront invités à alimenter la réflexion sur la participation des usagers dans le cadre d'une réunion prévue au premier trimestre 2010. → JF

### **▪ Participation au Festival International du Film Francophone - FIFF campus - animation d'une classe sur le thème de la lutte contre la pauvreté (16.10.09)**

Pour la première année, le Relais social urbain namurois a été sollicité pour participer au Fiff campus 2009. Avec d'autres partenaires (CPAS et Resto du Cœur) et le mouvement Lutte Solidarité Travail (LST), la Coordination générale du Relais social a animé en octobre 2009 une classe de secondaire sur le thème de la lutte contre la pauvreté. Afin de préparer au mieux cette animation, pas moins de quatre réunions ont été organisées. L'animation s'est basée sur le film « Huit fois debout » de Xabi Molia, présenté au Festival du Film francophone cette année.

Bien que les étudiants semblaient peu investis par la thématique, l'animation s'est révélée être un exercice intéressant pour les animateurs du fait que l'animation s'est faite en équipe mixte entre le CPAS de Namur ( service Synergie Emploi), LST et la coordination générale du Relais social). Aussi cela a été l'occasion pour la Coordination générale du RSUN de se faire connaître auprès du grand public, de partager les points de vue avec l'équipe de LST et d'être à l'écoute des jeunes sur les problématiques des personnes vivant la pauvreté.

→ JF

## 8. Recherche sur « les freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés »

La recherche a débuté en 2008 pour se clôturer en juin 2009. Voici sous forme de tableau l'évaluation du dernier semestre de travail :

<b>Objectif général : Approcher les différentes réalités de terrain</b>	
Objectifs opérationnels	Résultats : oui –non- partiellement
Réaliser des immersions (de type observation) en maison d'accueil	<b>Partiellement</b> Les immersions ont été restreintes à une poignée d'heures du fait que la présence de la chercheuse risquait aux yeux de certaines maisons d'accueil de déranger la vie privée des hébergé(e)s. Aussi le manque de temps de la chercheuse n'a pas facilité leur mise en place systématique. Au final, une immersion a été possible dans deux maisons d'accueil sur 4.
Réaliser des immersions dans les restaurants sociaux	<b>Oui</b> Des immersions ont été réalisées plus particulièrement à la Saint-Vincent de Paul et au Resto du Cœur étant donné leur proximité avec l'abri de nuit et le public cible. Au total, sept soirées consécutives ont été passées à la Saint –Vincent de Paul ainsi que trois soirées non consécutives. Quatre matinées se sont déroulées au Resto du Cœur. Le responsable des Sauverdias a également été rencontré.
Réaliser des immersions aux urgences hospitalières	<b>Partiellement</b> Aucune immersion en urgence hospitalière n'a été réalisée, par contre le chef infirmier, la responsable du service social et un médecin ont été rencontrés au cours d'un entretien collectif. La participation à une conférence sur l'accueil des personnes chaotiques aux urgences hospitalières de la Louvière a également donné des pistes de réflexion à la chercheuse. Le sujet n'a pas été investigué davantage du fait qu'une étude allait être commanditée par le RSUN sur le sujet « Urgence hospitalière et précarité » au second semestre 2009.
Réaliser des immersions en abri de nuit	<b>Oui</b> Des immersions ont pu avoir lieu à l'abri de nuit de Namur (sept soirées consécutives + quelques soirées disparates).
Réaliser des immersions auprès du Dispositif d'Urgence sociale (DUS)	<b>Partiellement</b> Pour une question d'organisation, la chercheuse n'a pu suivre le DUS en journée, mais elle a néanmoins pu questionner certains travailleurs du service sur leur pratique de manière informelle et les accompagner

	dans la mesure du possible dans leur déplacement à partir de l'abri de nuit vers l'auberge de jeunesse (dans le cadre du Plan Hiver).
Rencontrer le service de police	<b>Oui</b> Une rencontre avec un inspecteur de police et les assistantes sociales a été possible.
Réaliser des immersions auprès des Travailleurs sociaux de Rue de la Ville de Namur	<b>Non</b> Bien qu'une immersion en ce service ait été proposée par un des travailleurs, elle n'a pu se concrétiser par manque de temps.
Rencontrer des maisons médicales	<b>Partiellement</b> La chercheuse a uniquement rencontré l'équipe de la maison médicale des Arsouilles bien que, par manque de temps, l'équipe n'ait pu répondre à toutes les questions proposées. Les autres maisons médicales ont été invitées à un « focus group » mais n'ont pu se déplacer.

<b>Objectif général : Veiller à une démarche méthodologique</b>	
Objectifs opérationnels	Résultats : oui –non- partiellement
Bénéficier de supervisions extérieures	<b>Oui</b> Dès le mois de février, La chercheuse a pu compter sur les conseils et le soutien de P. ITALIANO, sociologue et chercheur à l'Université de Liège (ULg). 3 rencontres ont été possibles ainsi que de nombreux échanges téléphoniques et par mails.
Etre à l'écoute des critiques des partenaires	<b>Oui</b> Une réunion a été organisée le 14 Janvier 2009 pour rassembler les acteurs de terrain et les entendre tant sur le contenu que la méthode de la recherche. C'est à l'issue de cette réunion qu'il s'est avéré indispensable pour la chercheuse d'être supervisée par un expert extérieur. Cela dans l'objectif d'avoir une aide à la méthodologie et une aide à la rédaction.

<b>Objectif général : Effectuer des entretiens avec le public-cible et les acteurs de terrain (dynamique de recherche-action)</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
Réaliser des entretiens auprès des usagers	<b>Oui</b> Les usagers ont été sollicités dans le cadre de cette recherche par le biais d'entretiens informels et d'immersions. La chercheuse s'est orientée vers la technique des

	entretiens de type informel non enregistrés suite aux résultats infructueux des entretiens formels enregistrés. Les entretiens enregistrés ont été pour la majorité d'entre eux retranscrits sur fichier informatique. Les entretiens de type informel ont été consignés dans un carnet d'entretien dédié à cet effet.
Réaliser des entretiens auprès de professionnels	<b>Oui</b> Les professionnels ont été rencontrés via des entretiens formels enregistrés ou non, des rencontres informels et des focus groups.
Réaliser des entretiens collectifs de type « analyse en groupe » ou « focus group ».	<b>Oui</b> Trois groupes ont été constitués : un groupe de professionnels dans le pôle « accueil de jour », des professionnels du secteur de la « santé, santé mentale et assuétudes » et, enfin, des professionnels du secteur de l' « hébergement ». Les trois focus groups se sont déroulés dans le courant du mois de mars 2009. Le contenu des échanges est consigné tel quel sur une bande sonore et a également été retranscrit.

<b>Objectif général : Fournir une analyse de la problématique (formuler des freins et des facilitateurs) et des pistes de recommandations</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
Respecter le canevas de rédaction des freins défini par la Région wallonne	<b>Oui</b> Le canevas général imposant une analyse des freins en trois niveaux (individuels, institutionnels, et liés au réseau) a été respecté. Cependant, une distinction a été opérée entre les raisons pour lesquelles les personnes n'accèdent pas à une structure des raisons pour lesquelles les personnes accèdent à une structure mais n'y restent pas ou n'y reviennent pas. Aussi, il n'a pas été jugé utile de distinguer les raisons liées à l'établissement et les raisons liées au réseau. Cet objectif général a pu être respecté notamment grâce aux supervisions de P. ITALIANO, sociologue et chercheur à l'ULg.
Proposer des facilitateurs à l'accueil et à l'hébergement d'urgence des personnes sans-abri	<b>Partiellement</b> Si au départ ce travail était prévu, il a été au final mis de côté au fur et mesure des supervisions extérieures. Elles sont à tout le moins brièvement expliquées dans la partie dédiées aux recommandations.
Formuler des recommandations locales	<b>Oui</b> 19 recommandations ont été rédigées dans le rapport final d'étude.
Relever des constats propres à la période hivernale	<b>Partiellement</b> Cette partie a dû être écrite en un temps record et n'a pu faire l'objet d'observations et de recherches approfondies, si ce n'est à travers les concertations

	« Plan Hiver » mises en place par la Coordination générale du RSUN.
Se baser sur des lectures d'ouvrage pour alimenter l'analyse	<b>Oui</b> L'étude s'est basée sur une bibliographie variée : articles, ouvrages, études.

<b>Objectif général : Réaliser un rapport final d'étude</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
Respecter le canevas global de rédaction proposé par la Région wallonne	<b>Oui</b> Malgré quelques écarts consentis avec le superviseur extérieur de la recherche et la Coordinatrice générale, le rapport final a répondu au canevas demandé par la Région wallonne.
Rendre le rapport final dans les temps à la Région wallonne	<b>Oui</b> Le rapport final a été remis à l'administration de la DGO5 en mai 2009.

<b>Objectif général : Présenter l'état d'avancement du rapport aux partenaires</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
Organiser des réunions de présentation aux partenaires du projet	<b>Oui</b> En janvier 2009, une réunion a été organisée pour récolter l'avis des partenaires sur la recherche (contenu et méthode). Durant cette réunion, il a été pointé l'importance de ne pas exclure les personnes en logement inadéquat ou susceptible de le perdre ;  En avril 2009, les partenaires ayant participé de près ou de loin à la recherche ont été invités à une présentation sur l'avant-dernière mouture du rapport.

<b>Objectif général : Co-rédiger un rapport sur les freins et recommandations régionales et participer à la rédaction d'un Livret électronique</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
Organiser des rencontres entre les chercheurs	<b>Partiellement</b> Les chercheurs se sont rencontrés à cinq reprises pour produire un contenu fiable et cohérent. La coordination des chercheurs a cependant été

	difficile malgré la présence de l'agence Alter qui était pourtant mandatée pour superviser et coordonner le travail.
Se répartir la lecture des rapports et la rédaction	<b>Oui</b> Chaque chercheur s'est engagé à prendre en compte la réalité locale des autres villes soit via la lecture des cinq autres rapports soit par le questionnement direct des autres chercheurs. Chaque chercheur a rédigé une partie du rapport.

### Remarques complémentaires

L'étude a constitué une première approche des réalités de terrain namuroises pour la Coordination générale du Relais social mais aussi ses partenaires. En effet, peu de choses existent en termes d'état des lieux. Aussi, par le biais de l'étude et plus particulièrement des *focus groups*, des partenaires du Relais social ainsi que d'autres acteurs de terrain ont pu être mis autour d'une même table et les réalités ont pu être recensées.

La formulation de recommandations a permis d'orienter le travail de la Coordination générale du Relais social en fonction des priorités et d'inviter les partenaires en vue d'une réflexion sur leur mise en œuvre.

Par ailleurs, l'étude a permis de donner un éclairage sur la réalité de terrain, et une fois jointe aux études des autres relais sociaux, elle a permis de dresser un tableau de la situation des freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés en Région wallonne.

## 9. Cadastre de l'offre psycho-médico-sociale sur Namur

Dès le second semestre 2009, après la clôture de la recherche sur « les freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement », le Comité de Pilotage du RSUN a souhaité implémenter une des pistes qui faisait l'objet d'une recommandation relevant de la recherche.

Il s'agissait de mettre en place des outils pratiques pour faciliter le travail en réseau (piste n°17) et plus particulièrement d'établir un cadastre détaillé de services, structures et aides existantes dans le secteur de l'action sociale et le secteur de la santé et santé mentale sur l'arrondissement de Namur.

**Attention : Nous tenons à souligner qu'il ne s'agit ici que d'une évaluation intermédiaire et partielle puisque le projet est en cours.**

<b>Objectif général : Identifier les bases de données existantes</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
Identifier les répertoires existants ou toutes autres sources d'informations sur les services psycho-médico-sociaux sur le territoire de Namur	<b>Oui</b> Un premier travail en juin 2009 a été de recenser les bases de données couvrant le territoire namurois.
Mettre en perspective les caractéristiques et les données récoltées par chacune des bases de données existantes	<b>Partiellement</b> Au départ, il était prévu de faire un travail de comparaison des données récoltées ou non par les bases de données existantes et ce pour chacun de services. Ce travail représentant une charge de travail considérable n'a pu être accompli pour tous les services contactés et son intérêt a été réévalué. Les principales caractéristiques de chacune des bases de données ont malgré tout pu être identifiées.

<b>Objectif général : Proposer un partenariat</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
Prendre contact avec des potentiels partenaires dans une démarche pro-active.	<b>Oui</b> En juillet 2009, un premier contact a été établi avec la Province de Namur, puis avec la Plate-forme namuroise de concertation en santé mentale (PFNCSM) qui a également marqué son intérêt. Le Conseil d'Arrondissement de l'Aide à la Jeunesse (CAAJ) a suivi en septembre. Au total, 5 réunions ont été organisées avec la province de Namur, la PFNCSM et le CAAJ autour du cadastre en plus que des échanges par mail et téléphone. Un contact avec un agent de la ville de Gembloux a permis de pouvoir éventuellement lancer des ponts ultérieurement. Alors qu'au départ, nous imaginions que ce projet pouvait être facilement mis en place, il s'est avéré que son caractère novateur le rendait de bien



	<p>grande envergure et donc long et délicat à mettre en œuvre.</p> <p>Il nous a semblé important au mois d'octobre de faire adhérer au projet certains partenaires qui détenaient des bases de données.</p> <p>Un contact avec l'Equipe Concertation et Citoyenneté - Service des Affaires sociales de la Ville de Namur a donc eu lieu dans le courant du mois de décembre pour un éventuel partenariat.</p> <p>Fin décembre 2009, ce sont donc 5 partenaires qui se sont rassemblés autour de ce projet commun, ce qui a représenté un temps considérable étant donné la nécessité de prendre en compte les attentes et les craintes de chacun.</p> <p>⇒<u>Pistes pour 2010</u> : Il est prévu une réunion début janvier 2010 pour présenter la Ville de Namur aux partenaires du projet et formaliser leur intégration au projet.</p>
<p>Expliquer le projet aux partenaires et le construire avec eux</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Un document explicatif sur le projet a été rédigé et envoyé à chaque partenaire pour leur expliquer le contexte dans lequel il s'insère, ses objectifs et son contenu.</p> <p>Aussi au fur et à mesure que des nouveaux partenaires sont venus s'ajouter dans le projet, il a fallu revoir certains points comme la répartition des services, la fiche-info reprenant les items, le type de base de données, etc.</p> <p>Ces changements ont entraîné la modification du document de synthèse, la nécessité d'organiser des réunions partenariales, des contacts téléphoniques, ce qui a également pris du temps et mobilisé de l'énergie.</p>
<p>Organiser des réunions entre partenaires</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Au total, depuis juin 2009, plus de 10 réunions bilatérales ou générales ont eu lieu entre la coordination générale du RSUN et les partenaires potentiels.</p> <p>Ces contacts ont permis d'obtenir des accords de principes sur différents points du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La répartition des services</li> <li>- La forme du projet</li> <li>- Le contenu de la fiche-info</li> </ul> <p>⇒<u>Pistes pour 2010</u> : La rédaction d'une charte partenariale permettra de définir les responsabilités de chacun et de formaliser le partenariat.</p> <p>Prévoir de travailler des points précis en plus du petit groupe réunissant un professionnel représentatif de son service permettra d'être plus productif et d'avancer sur le projet.</p>

<b>Objectif général : Etablir une méthode pour récolter des informations utiles sur les services</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
Réfléchir à la manière de contacter les services existants et récolter les informations souhaitées	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Une méthode initiale a été mise en place:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Envoyer un courrier à chaque service leur demandant de désigner une personne de contact habilitée à répondre par téléphone à nos questions</li> <li>- Contacter par téléphone le service</li> <li>- Après avoir comparé les données existantes sur les bases de données, leur poser les questions n'ayant pas encore trouvé réponses.</li> <li>- Remplir à la main la fiche avec la personne de contact au moment de l'entretien téléphonique</li> <li>- Une fois l'entretien achevé, encoder les informations dans une fiche Excel</li> <li>- Envoyer la fiche au service pour confirmation des données et autorisation de leur utilisation</li> <li>- Réceptionner la fiche corrigée et intégrer les modifications dans la fiche Excel.</li> </ul>
Tester la méthode et la modifier si nécessaire	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>La méthode initiale à due être revue car ne répondait pas à nos attentes. En effet, parmi 150 services contactés par courrier à peine ¼ nous ont transmis le nom de cette personne. Aussi, il a été évalué que la méthode prenait un temps considérable. En aout 2009, moins de 3 fiches par jour pouvaient être encodées.</p> <p>Pour gagner du temps; il a été jugé préférable d'encoder directement sur l'ordinateur. Cette méthode n'a cependant pu être possible que lorsqu'un ordinateur était à disposition.</p>

<b>Objectif général : Collecter les informations attendues auprès des services psycho-médicaux-sociaux existants sur le territoire namurois</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
Envoyer un courrier aux services	<b>Oui</b>
Contacteur mes services	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Si au départ, nous pensions que deux agents travaillant à temps plein pendant un mois suffiraient pour contacter plus de 150 services, la tâche nous est apparue rapidement impossible. Trois difficultés ont pu être pointées :</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La difficulté à joindre les services en période de congé ;</li> <li>2. Le temps nécessaire pour encoder les informations dans la base de données Excel ;</li> <li>3. La liste croissante de « sous-services » à contacter.</li> </ol>
Remplir la fiche-info des services	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>A la date du 31 décembre 2009, une cinquantaine de services a été contactée. Par manque de temps, la retranscription informatique n'a pu être réalisée pour chacun d'entre eux. Seulement la moitié a pu être encodée. 13 fiches sur 19 envoyées aux services pour confirmation et signature ont été réceptionnées.</p>

<b>Objectif général : Répartir les fiches/services entre partenaires</b>	
Objectifs opérationnels	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Proposer une répartition des services aux partenaires	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Une répartition initiale a pu être proposée mais n'a pu aboutir à un accord de principe. ⇒ Pistes pour 2010 : Il sera nécessaire de rédiger une charte partenariale permettant de fixer les responsabilités et engagements de chacun des partenaires.</p>
Aboutir à un accord de principe entre les partenaires du projet	<b>Oui</b>

<b>Objectif général : Définir les modalités techniques de la base de données partenariales</b>	
Objectifs opérationnels	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Déterminer les items qui constitueraient la fiche d'information en collaboration avec les partenaires	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Dès le mois de juillet, un premier travail a été réalisé en collaboration avec la Province de Namur et la Plateforme namuroise de concertation en santé mentale ce qui a permis d'aboutir à une « fiche-info » reprenant les informations utiles tant pour un professionnel que toute autre personne. Cependant, au vu de l'élargissement des partenariats et les nouvelles lignes du projet, la fiche-info initiale devra être retravaillée.</p> <p>⇒ Pistes pour 2010 : Il sera nécessaire de prévoir un groupe de travail limité à un représentant par institution partenaire pour travailler sur des points précis : définition des items et rubriques, répartition des services, rédaction</p>

	d'une charte, etc. (à raison d'une fois par mois, par exemple).
Baptiser le projet partenarial	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Il est rapidement apparu aux partenaires la nécessité de donner un nom plus attractif au projet. En décembre 2009, le Comité de Pilotage du RSUN a proposé le nom de « Résonam ». celui-ci doit encore recevoir l'aval des partenaires du projet.</p> <p>⇒ Pistes pour 2010 : Se mettre d'accord sur le nom du projet.</p>
Déterminer les rubriques et sous-rubriques de la base de données	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Un premier travail a été réalisé en collaboration avec la Province de Namur en juillet et août 2009 mais devra vraisemblablement être revu en fonction du projet retenu et de ses modalités.</p> <p>⇒ Pistes pour 2010 : Il sera proposé de travailler sur ce sujet au sein d'un groupe de travail regroupant un représentant de chaque institution partenaire.</p>

<b>Objectif général : Réfléchir aux aspects techniques et informatiques du projet</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
Rencontrer des informaticiens	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Deux informaticiens ont pu être rencontrés en novembre 2009.</p>
Prendre les renseignements utiles concernant le type de répertoires des partenaires	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Des contacts ont été pris avec les partenaires ou les informaticiens au sujet de la nature de leur base de données : Télé soc (contact avec le gestionnaire provincial), <a href="http://www.quifaitquoi.be">www.quifaitquoi.be</a> / CAAJ (contact avec l'informaticien), répertoire du Conseil Consultatif du Social (contact avec l'informaticien)</p>
Rédiger un projet de cahier des charges	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Une première ébauche a pu être rédigée mais devra être retravaillée en fonction de la nature du projet et de ses modalités partenariales.</p>
Obtenir une estimation du coût du projet	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Trois estimations de prix ont pu être données. La dernière étant au plus près de notre projet puisque l'informaticien a été rencontré une fois celui-ci construit.</p>

## **10. Implémentation de deux autres pistes d'action proposées dans l'étude « les freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés »**

Au second semestre 2009, la chercheuse a investigué deux thématiques qui faisaient l'objet de recommandations dans le rapport final de recherche sur les « freins à l'accueil d'urgence à l'hébergement des grands précarisés ».

Les deux « projets » présentés ci-dessous se poursuivent en 2010.

**Attention : Nous tenons à souligner qu'il ne s'agit ici que d'une évaluation intermédiaire et partielle puisque le projet est en cours.**

### **⇒ Mener une réflexion sur les concertations autour de situations multi-problématiques**

<b>Objectif général : Réaliser une réflexion partenariale sur les concertations autour de situations multi-problématiques</b>	
<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</b>
Investiguer la thématique pendant l'atelier « Travail de rue et réseau » lors de la journée d'échange du 11 décembre 2009 organisé par le RSUN.	<p><b>Partiellement</b></p> <p>Bien que le thème de l'atelier « travail en rue et réseau » pouvait rejoindre le sujet de la recherche-action, l'atelier n'a pas beaucoup abordé ce thème. Cependant, l'atelier a pu mettre en évidence que le terme « concertation » recouvre différentes réalités et qu'il est important d'être au clair avec ce dont on parle.</p> <p>⇒ Pistes pour 2010 : Il sera nécessaire de prévoir plusieurs semaines pour une phase exploratoire et investiguer ce qui existe.</p>
Formaliser le projet via l'élaboration d'une méthodologie et la formulation des objectifs et des échéances.	<p><b>Partiellement</b></p> <p>Par manque de temps, la fiche-projet n'a pu être réalisée.</p> <p>⇒ Pistes pour 2010: Il est prévu de formaliser et planifier le projet sur base d'une « fiche-projet » au premier semestre 2010.</p>

### **⇒ Se pencher sur les actions participatives**

Dans l'esprit de concrétiser les recommandations proposées dans le rapport de recherche sur les « Freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des personnes sans-abri », la Coordination générale du RSUN a souhaité que la chercheuse s'intéresse à la thématique de la participation des usagers. Par manque de temps, aucun projet concret en la matière n'a pu être rédigé mais la participation à tout colloque ou réunion sur le sujet a constitué une première opportunité pour amorcer un travail de réflexion.

**Attention : Nous tenons à souligner qu'il s'agit d'un projet qui est censé commencer en janvier 2010, mais qui au vu des opportunités qui se sont présentées, a été entamé fin 2009 de manière sporadique.**

<b>Objectif général : Se pencher sur la participation des usagers</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
Réaliser des premières lectures et participer à des colloques sur le sujet	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Lecture d'ouvrages en la matière (articles de la Feantsa) et participation à deux colloques : « La participation des usagers » (Copenhague) et « Capacitation citoyenne » (Namur)</p>
Participer aux groupes de réflexion menés par le service de lutte contre la pauvreté sur le thème « Parole et participation »	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>La Coordination générale du RSUN a activement participé à la réflexion via sa participation effective au groupe. Voir Infra « Point sur les réunions extérieures ».</p> <p>⇒ <u>Pistes pour 2010</u> :</p> <p>En février 2010, les partenaires du RSUN seront invités à réagir sur la note de travail réalisé par le Service de lutte contre la pauvreté (voir supra) basée sur les réflexions du groupe de travail. Cela sera l'occasion pour le RSUN de recenser avec les partenaires les pratiques d'actions participatives sur le Namurois, de dégager les enjeux qui y sont liés.</p>
Observer et participer au projet « atelier repas » piloté par la Ville de Namur	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Il s'agissait d'un projet faisant participer des usagers de différents services sociaux. La Coordination générale du RSUN a participé aux trois ateliers pilotés par la Ville de Namur et à la préparation et à la soirée organisée par les usagers en décembre. Un premier travail d'évaluation du projet a été réalisé d'abord sans les usagers puis avec eux. (cf. projets plus loin)</p>

# Chapitre III:

## Partie quantitative





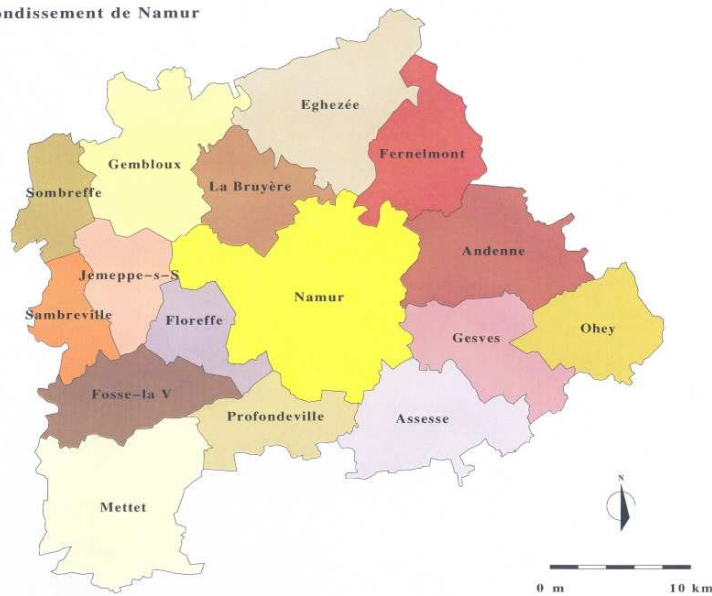
## Chapitre III : Partie quantitative

### → Préalable : Données socioéconomiques locales

#### 1. L'arrondissement de Namur

Namur est un arrondissement composé de 13 communes.

Arrondissement de Namur



#### Positionnement dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale

Indicateur synthétique final d'accès aux droits fondamentaux <sup>11</sup>	
communes	Classement
Liège	260
Charleroi	259
La Louvière	250
Verviers	248
Mons	239
Tournai	210
<b>Namur</b>	<b>183</b>

<sup>11</sup> 1 = la commune ayant le moins de difficultés au regard des indicateurs de cohésion sociale et 262 = la commune la plus en difficulté. Ces indicateurs sont le droit à un revenu digne, le droit à la protection de la santé et 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, et le droit à l'épanouissement culturel et social. Pour de plus amples informations, consultez le lien suivant : <http://cohesion sociale.wallonie.be/>

Parmi les différentes communes, 5 d'entre elles affichent un « score » assez interpellant. Il s'agit d'Andenne, Fosse-la-Ville, Jemeppe-sur-Sambre, Namur et Sambreville. Pour 2010, il est d'ailleurs prévu que le Relais social finance un projet de travail de rue qui couvre les communes de Jemeppe et Sambreville.

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

**Données relatives à l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi inoccupés (DEI) inscrits pour l'arrondissement de Namur de 2006 - 2010<sup>12</sup>**

	Hommes	Femmes	Total
Janvier 2006	10.154	11.133	21.287
Janvier 2007	10.103	10.491	20.594
Janvier 2008	9.752	10.166	19.918
Janvier 2009	9.616	9.802	19.418
Janvier 2010	10.349	9.972	20.321

L'arrondissement de Namur comptant approximativement 295.000 habitants, on peut constater que 6,7% de sa population sont inoccupés et inscrits comme demandeurs d'emploi.

<sup>12</sup> <http://www.leforem.be/endpoint/actions/chiffres-et-analyses/statistiques/statistiques-locales.html>

## 2. La commune de Namur



La commune de Namur est la 8<sup>ème</sup> commune la plus peuplée du pays en 2008<sup>13</sup> :

Classement au 1 <sup>er</sup> Janvier 2008 <sup>1</sup>	Commune	Population
3	Charleroi	201.593
4	Liège	190.102
8	Namur	107.939
11	Mons	91.152
16	La Louvière	77.616
22	Tournai	68.193

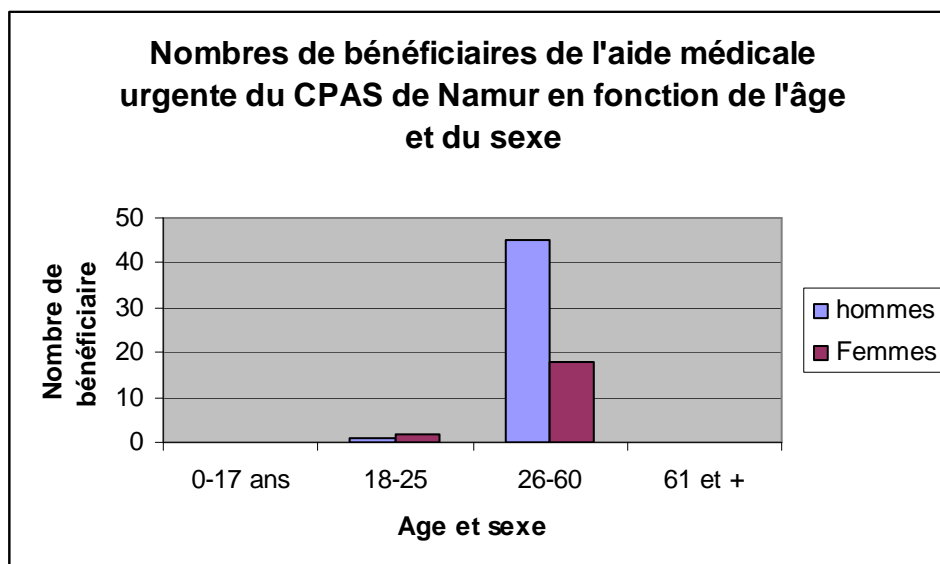
Elle regroupe 46 quartiers et compte, au 1<sup>er</sup> janvier 2008, une population de 107.939 habitants.

<sup>13</sup><http://www.leforem.be/endirect/actions/chiffres-et-analyses/statistiques/statistiques-locales.html>

## Données du CPAS de Namur

### 1.1 Aide médicale urgente

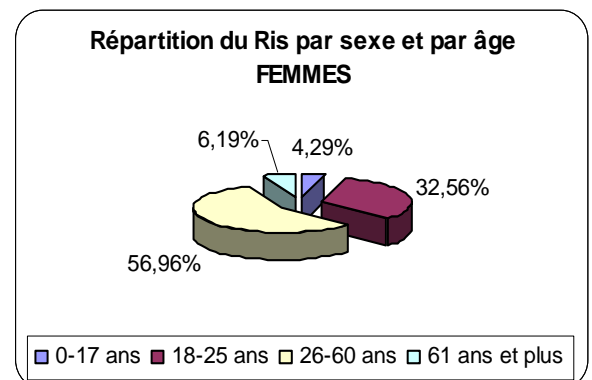
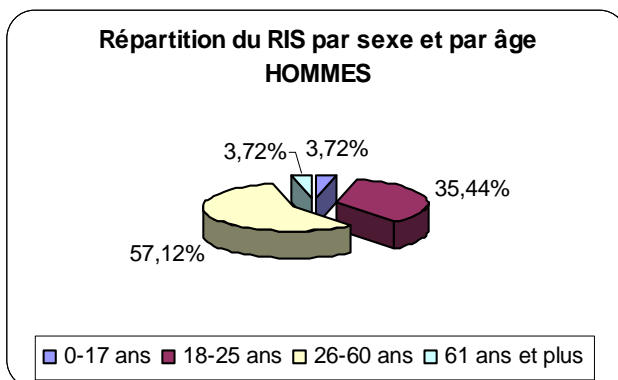
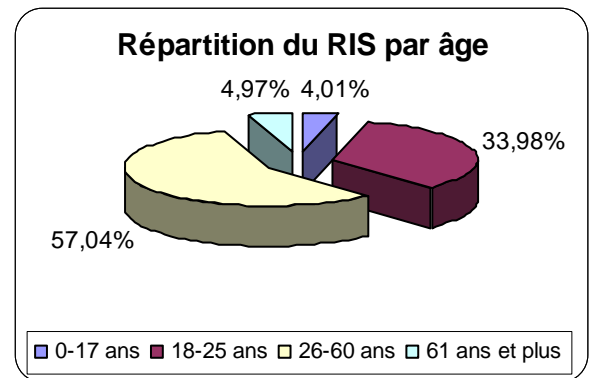
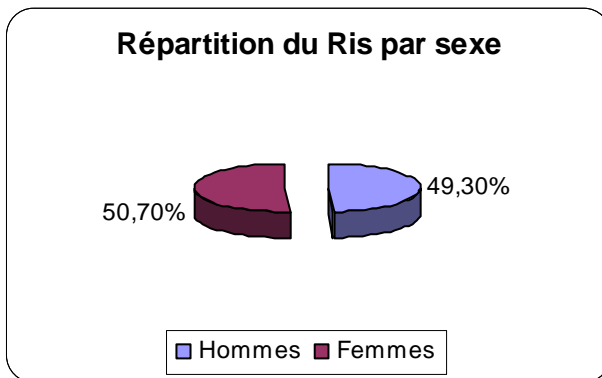
<b>Relevé annuel des bénéficiaires de l'aide médicale urgente en fonction du sexe (2009)</b>	
<b>0 à 17 ans</b>	<b>TOTAL</b>
HOMMES	0
FEMMES	0
Total hommes et femmes	0
<b>18 à 25 ans</b>	<b>TOTAL</b>
HOMMES	1
FEMMES	2
Total hommes et femmes	3
<b>26 à 60 ans</b>	<b>TOTAL</b>
HOMMES	45
FEMMES	18
Total hommes et femmes	63
<b>61 ans et +</b>	<b>TOTAL</b>
HOMMES	0
FEMMES	0
Total hommes et femmes	0



## 1.2 Revenu d'Intégration (RI)

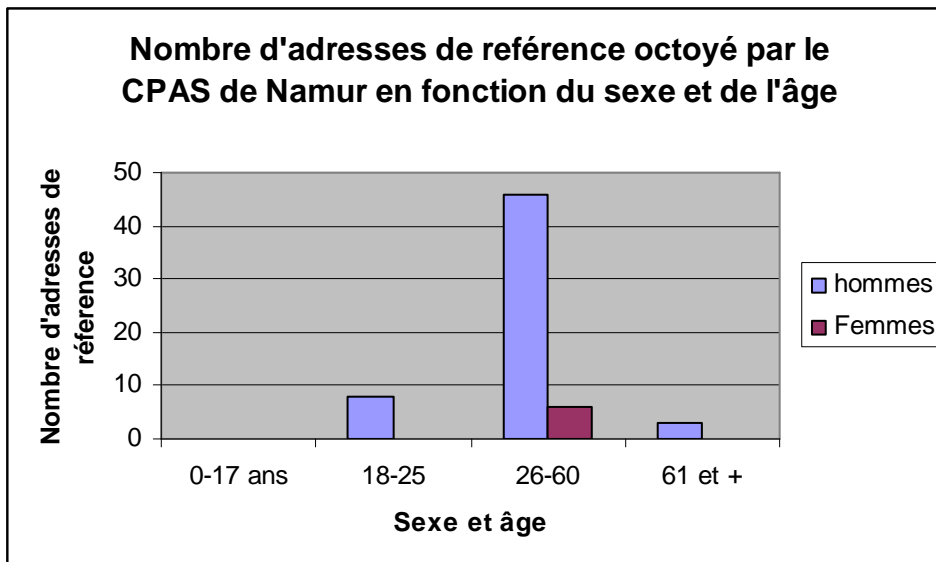
### 1.2.1 Répartition annuelle par âge et par sexe

Répartition du Revenu d'Intégration (2009)						
Tranche d'âge	Hommes	%	Femmes	%	Total/âge	
0-17 ans	59	3,72%	70	4,29%	129	4,01%
18-25 ans	562	35,44%	531	32,56%	1093	33,98%
<b>26-60 ans</b>	<b>906</b>	<b>57,12%</b>	<b>929</b>	<b>56,96%</b>	<b>1835</b>	<b>57,04%</b>
61 ans et plus	59	3,72%	101	6,19%	160	4,97%
Total par sexe	1586	49,30%	1631	50,70%		
<b>Total général</b>		100%		100%	<b>3217</b>	



## 1.3 Nombre d'adresses de référence octroyées par le CPAS de Namur en fonction du sexe et de l'âge

Adresses de référence par âge et par sexe sur l'année			
Tranche d'âge	Hommes	Femmes	Total/âge
0-17 ans	0	0	0
18-25 ans	8	0	8
26-60 ans	46	6	52
61 ans et plus	3	0	3
Total par sexe	57	6	
<b>Total général</b>	<b>63</b>		



Commentaire :

On peut remarquer que la tranche d'âge la plus représentée est celle des 26-60 ans et que sur le total des bénéficiaires davantage d'hommes ont bénéficié de l'aide médicale urgente (46 sur 66). Il est à regretter que nous ne puissions découper la catégorie d'âge « 26 à 60 ans ». Pour l'année 2010, il est serait souhaitable de pouvoir préciser davantage cette tranche d'âge car elle regroupe la majorité des revenus d'intégration sociale (RIS) et adresses de référence.

Par ailleurs, il faut aussi souligner la forte représentation des jeunes adultes de 18 à 25 ans, qui à eux seuls représentent un tiers des bénéficiaires du Revenu d'Intégration.

**Offre de logements d'urgence, de transit et d'insertion<sup>15</sup>**

Type logement	Total
Urgence	2
Transit	10
Insertion	7

Propriétaire	Urgence	Transit	Insertion	Total
Ville de Namur	2	3	1	6
Foyer Namurois			à venir	à venir
Resto du Cœur			à venir	à venir
CPAS			à venir	à venir
Foyer Jambois		7		7
CSSN			1	1
LST			2	2
Le Gîte asbl			1	1
Association des œuvres paroissiales			2	2
<b>Total :</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>19</b>

<sup>15</sup> Données fournies par l'assistante sociale en charge du projet « Mutualisation des logements d'urgence, de transit et d'insertion ».

## → Récolte de données par rapport aux pôles

Cette année, nous aurions souhaité travailler les chiffres avec les partenaires afin d'en affiner l'interprétation. Cependant, cet objectif n'a pu être atteint en 2009. Pour 2010, nous pensons mettre en place un travail sur les rapports d'activités de l'année précédente de nos partenaires pendant la saison d'été, lorsque tous les rapports seront finalisés.

Dans la partie qui suit, les textes dans une police différente et en italique sont rédigés par les partenaires (*Exemple*).

### **1. Accueil de nuit et hébergement :**

#### ⇒ **Abri de nuit – Ville de Namur**

Les données ci-dessous sont celles relatives à la fréquentation de l'abri de nuit de la Ville de Namur. L'abri de nuit assure un hébergement d'urgence de bas seuil avec un délai maximum d'hébergement fixé à cinquante nuits par an afin, selon l'institution, « d'éviter les processus d'installation dans le système ».

Cette structure a une capacité d'accueil était de 14 lits, capacité étendue à maximum 20 lits pendant le « Plan hiver » constitue une première étape à un processus de réinsertion. Lorsqu'il y a plus de demande que de lits disponibles et en-dehors des grands froids, un système de tirage au sort est mis en place.

Le soir, le Dispositif d'urgence sociale est présent lors de l'arrivée des personnes et le matin, une permanence est assurée à l'Hôtel de Ville par les travailleurs sociaux de proximité, pour les personnes fréquentant l'abri de nuit et le DUS de jour.

Cet abri de nuit est agréé depuis 2009 et le projet de création d'un nouvel abri de nuit est devenu concret depuis l'accord d'octroi de la somme nécessaire à son aménagement par le Ministère wallon du Logement début décembre 2008. Il devrait voir le jour pour l'hiver 2010-2011. Il disposera de chambres plus petites, permettra de séparer les hommes et les femmes, mettra à disposition un espace douche, un lieu d'accueil convivial, etc.

#### **Le personnel :**

L'abri de nuit est géré par une équipe de

- 2,5 ETP (éducateurs PCS)
  - 2 ETP éducateurs (fonds propres)
- Soit 5 éducateurs (4,5 TP).

#### **La fréquentation :**

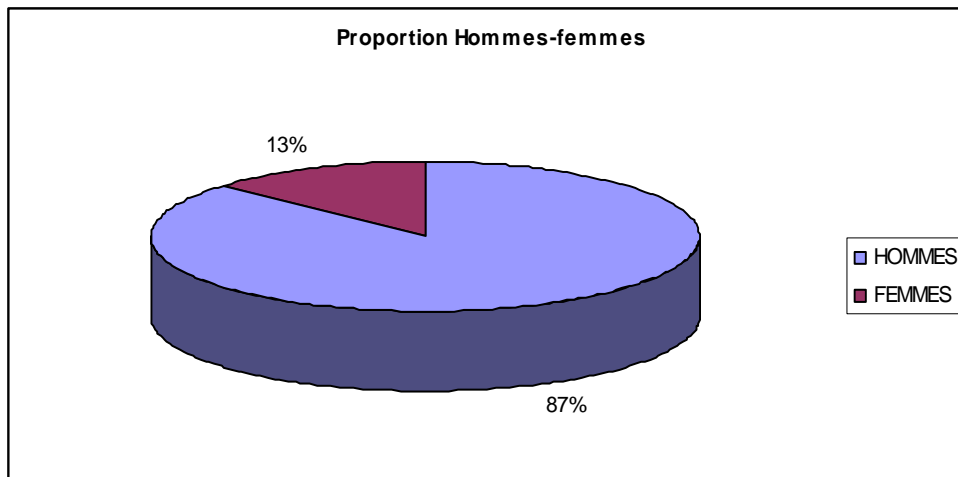
→ Méthode de récolte des données

Les informations sont demandées à la personne à son arrivée, ou les informations peuvent être intuitives si la personne ne souhaite pas donner d'informations.

Au cours de cette année 2009, l'abri de nuit a été ouvert du 1<sup>er</sup> janvier au 02 août et du 24 août au 31 décembre soit 344 jours d'ouverture. Durant ces périodes, l'abri de nuit a accueilli 330 personnes différentes pour un total de 3630 nuitées.

▪ **Fréquentation en nombre de personnes**

2009		
HOMMES	287	87 %
FEMMES	43	13 %



Il est important d'apporter une précision concernant la proportion hommes-femmes : 45% des hommes (130 sur 287) ont passé moins de 2 nuits à l'abri de nuit, 49% des femmes (21 sur 43) ont passé moins de deux nuits à l'abri de nuit.

▪ **Evolution de la fréquentation par genre de 2008 à 2009**

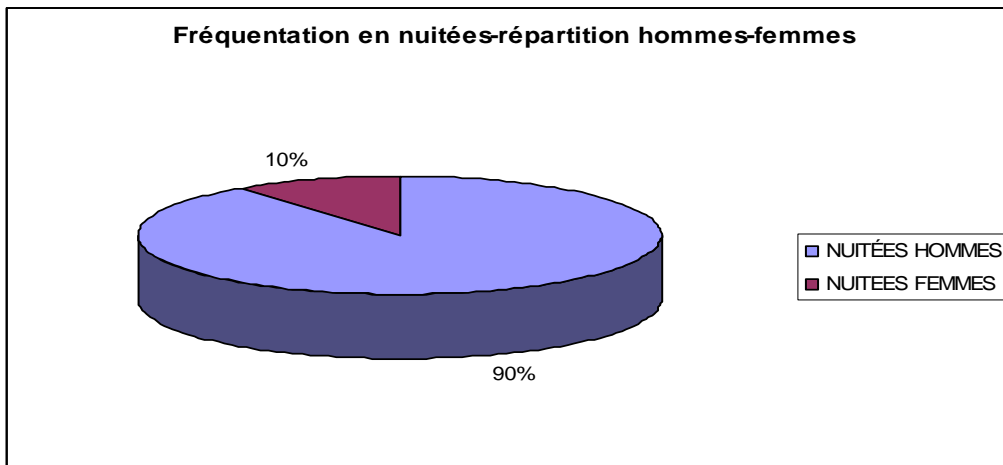
	2008	2009
HOMMES	87,5%	87 %
FEMMES	12,5%	13 %

Il n'y a pas de changement dans la répartition homme-femme entre 2008 et 2009



▪ **Fréquentation en nombre de nuitées**

2009		
<b>NUITÉES HOMMES</b>	<b>3252</b>	<b>89,6 %</b>
<b>NUITEES FEMMES</b>	<b>378</b>	<b>10,4 %</b>



*Il est cependant nécessaire de ne pas tenir compte d'une lecture des statistiques sans approfondir ces chiffres.*

*Ainsi, en termes de nuitées, il est important de préciser que sur les 43 femmes, 31 ont passé maximum 5 nuits à l'abri de nuit, 6 femmes ont, à elles seules, totalisés 247 nuitées (soit 65% des nuitées occupées par les femmes).*

▪ **Evolution de la fréquentation en nombre de nuitées par genre de 2008 à 2009**

	2008	2009
<b>NUITÉES HOMMES</b>	<b>87 %</b>	<b>89,6 %</b>
<b>NUITEES FEMMES</b>	<b>13 %</b>	<b>10,4 %</b>

**Commentaires de la Coordination générale du Relais social :**

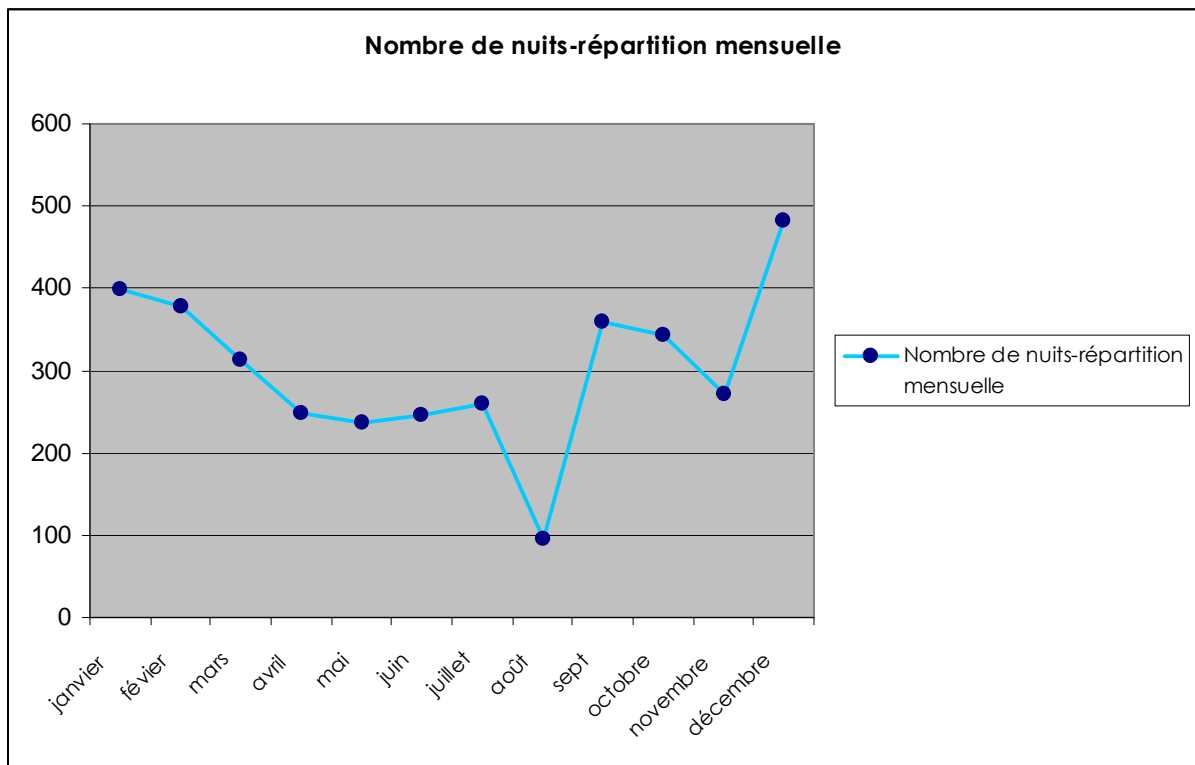
La proportion de nuitées tend à diminuer pour les femmes, et à augmenter pour les hommes. Cependant, la différence par rapport à 2008 est infime, et deux années sont insuffisantes pour pouvoir en tirer des constats.

→ Rapport entre le genre et le nombre de nuitées :

Les femmes représentent une proportion de 13% du public qui a fréquenté l'abri de nuit en 2009. Leur occupation de l'abri de nuit représente 10% des nuitées. On peut donc en déduire qu'elles restent moins longtemps que leurs homologues masculins.

▪ Répartition mensuelle des nuitées

janvier	399
février	378
mars	313
avril	249
mai	236
juin	245
juillet	259
août	95
sept	358
octobre	344
novembre	272
décembre	482
<b>TOTAL</b>	<b>3630</b>



**Commentaires de la Coordination générale du Relais social :**

Le mois de décembre enregistre un pic de la fréquentation. Cette hausse se confirmera dans les premiers mois de l'année 2010.

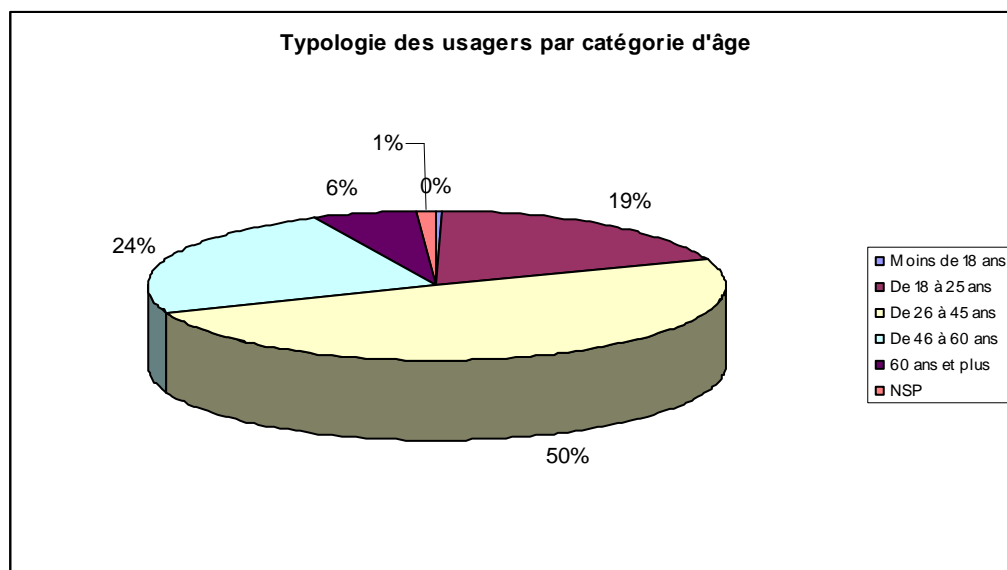
La nette baisse de fréquentation au mois d'août s'explique par la fermeture de l'abri de nuit pendant 3 semaines à cette période.

## Typologie des usagers

### ▪ Nombre de personnes par catégories d'âges :

Moins de 18 ans	1	0,30%
De 18 à 25 ans	63	19,09%
De 26 à 45 ans	164	49,70%
De 46 à 60 ans	79	23,94%
60 ans et plus	19	5,76%
Non spécifié	4	1,21%
<b>TOTAL</b>	<b>330</b>	<b>100%</b>

Moyenne d'âge de la population : **38 ans**



### ▪ Evolution de la proportion et du nombre de personnes par catégories d'âges de 2009 à 2008

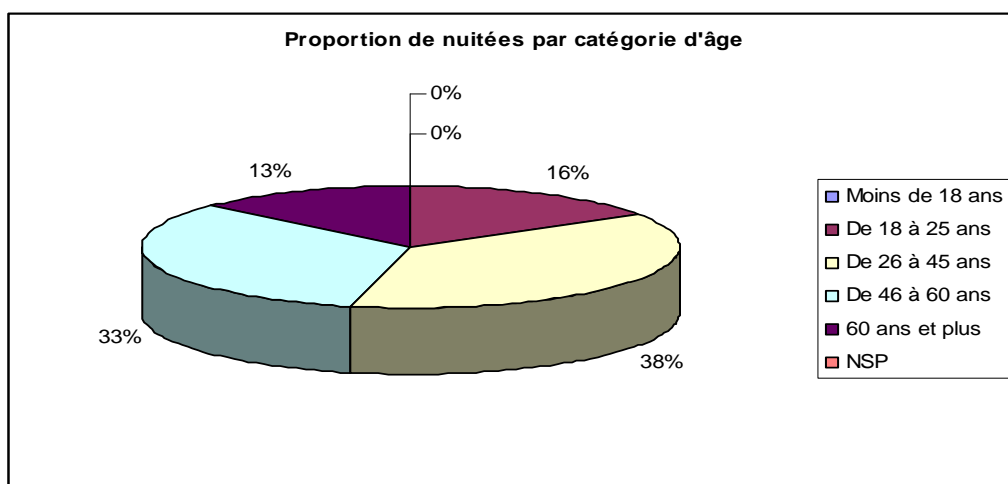
	2008		2009	
	Nombre	Proportion	Nombre	Proportion
Moins de 18 ans	/	/	1	0,30 %
De 18 à 25 ans	52	20%	63	19,09%
De 26 à 45 ans	139	55%	164	49,70%
De 46 à 60 ans	52	20%	79	23,94%
60 ans et plus	13	5%	19	5,76%
Non spécifié	/	/	4	1,21%
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>	<b>330</b>	<b>100%</b>

### Commentaires de la Coordination générale du Relais social :

74 personnes supplémentaires ont fréquenté l'abri de nuit en 2009. Il sera intéressant de voir ce que nous disent les chiffres de 2010, et s'ils confirment cette tendance. A l'heure actuelle, nous pouvons déjà dire qu'il y a une explosion des demandes à l'abri de nuit, et ce, depuis le mois de janvier 2010. Alors que le dédoublement vers la caserne du Génie ne s'opérait qu'une à deux fois par an lors des périodes hivernales, ce dédoublement est quasi systématique depuis le début de l'année 2010.

▪ **Nombre de nuitées par catégorie d'âge :**

Moins de 18 ans	1	0,03%
De 18 à 25 ans	584	16,09%
De 26 à 45 ans	1366	37,63%
De 46 à 60 ans	1196	32,95%
60 ans et plus	480	13,22%
Non spécifié	3	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>3630</b>	<b>100%</b>



**Commentaires de la Coordination générale du Relais social :**

Si le taux de fréquentation des personnes de plus de 60 ans n'équivaut qu'à 5,76% de la population de l'abri de nuit, on observe cependant que cette tranche de la population occupe 13,22% des nuitées. Dans le même ordre d'idées, la catégorie des 46-60 ans, qui regroupe 24% de la population de l'abri de nuit, est aussi celle qui comptabilise quasi un tiers des nuitées. Dans les tranches d'âge des 18-25 ans et des 26-45 ans, on observe le phénomène inverse. On pourrait donc en déduire qu'au plus la personne est âgée, au plus elle reste longtemps à l'abri de nuit.

▪ **Evolution de la proportion et du nombre de nuitées par catégories d'âges de 2009 à 2008**

	2008		2009	
Moins de 18 ans	/	/	1	0,03%
De 18 à 25 ans	550	15%	584	16,09%
De 26 à 45 ans	1905	51%	1366	37,63%
De 46 à 60 ans	848	23%	1196	32,95%
60 ans et plus	398	11%	480	13,22%
Non spécifié	/	/	3	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>3701</b>	<b>100%</b>	<b>3630</b>	<b>100%</b>

- **Comparaison de la répartition par âge de la proportion de personnes et de la proportion de nuitées par tranche d'âge en 2008 et en 2009**

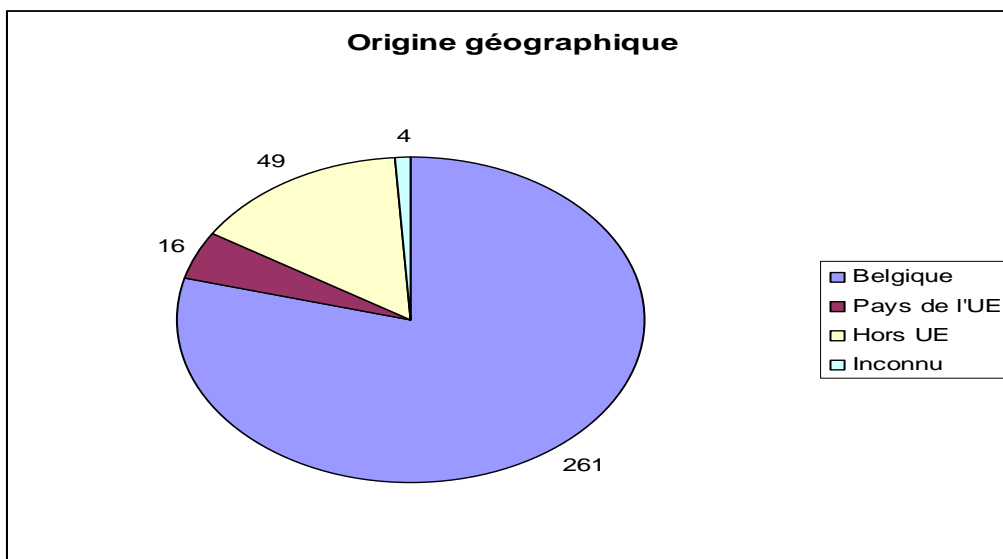
	2008		2009	
	Proportion de personnes	Proportion de nuitées	Proportion de personnes	Proportion de nuitées
Moins de 18 ans	/	/	0,30 %	0,03%
De 18 à 25 ans	20%	15%	19,09%	16,09%
De 26 à 45 ans	55%	51%	49,70%	37,63%
De 46 à 60 ans	20%	23%	23,94%	32,95%
60 ans et plus	5%	11%	5,76%	13,22%
Non spécifié	/	/	1,21%	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Commentaires de la Coordination générale du Relais social :**

En 2008, on observe que les plus jeunes ont tendance à rester moins longtemps que les personnes plus âgées (de 46 à 60 ans et plus). Cette tendance à rester plus longtemps pour ces deux dernières tranches d'âge tend à s'accroître en 2009.

- **Origine géographique des hébergés**

Belgique	261	79,10%
Pays de l'UE	16	4,80%
Hors UE	49	14,90%
Inconnu	4	1,2 %
<b>TOTAL</b>	<b>330</b>	<b>100%</b>



Remarques de la Coordination générale du RSUN :

Comme l'an dernier, nous pensons qu'il pourrait être intéressant de déterminer l'origine géographique des ressortissants belges. Cela permettrait de déterminer la proportion de la population « itinérante » et de déterminer si des personnes d'autres communes de l'arrondissement se rendent à Namur pour bénéficier du service de l'abri de nuit.

Il y a lieu de préciser que les statistiques relatives à la fréquentation mensuelle de l'abri de nuit n'est pas le reflet exact de l'état des demandes, sachant que l'on procède à un tirage au sort en général, sauf en cas d'intempéries ou en cas de levée du tirage au sort (dispositions spécifiques au plan hivernal). Il serait intéressant à l'avenir de déterminer le nombre exact de demandes à l'ouverture et de le mettre en balance avec les mois de l'année pour avoir une idée concrète des pics de fréquentation et de l'ampleur réelle de la demande.

## **2. Accueil de jour :**

Nous reprenons ici les restaurants sociaux offrant un repas, mais aussi un accueil en journée et en soirée.

En l'occurrence, nous reprenons les statistiques du Resto du Cœur et de la St Vincent de Paul Namur-Centre, tous deux membres du Relais social.

Les Sauverdias sont un autre restaurant social de Namur. Ils sont partenaires dans le cadre du Plan Hiver. Nous avons le projet de les inviter à signer notre Charte et à devenir ainsi partenaires à part entière et tenterons de les associer à cette récolte de données pour 2009.

### **Le personnel :**

#### **• Resto du Cœur :**

Le personnel du Resto du Cœur est sous contrat APE et se compose de 13 ETP à savoir :

- 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
- 3 ETP commis de cuisine

#### **• Saint Vincent de Paul :**

- 55 volontaires à temps partiel (turnover important)
- 3/5 temps d'un responsable de l'accueil subventionné dans le cadre du Relais social.

### **La fréquentation :**

→ Méthode de récolte des données

#### **• Resto du Cœur :**

Le Resto du Cœur lutte contre toutes les exclusions et a pour philosophie d'accueillir toute personne qui le désire. Pour qu'elle se sente libre de venir, cette association a opté pour un comptage du nombre de repas, sans demande d'informations personnelles.

#### **• Saint Vincent de Paul :**

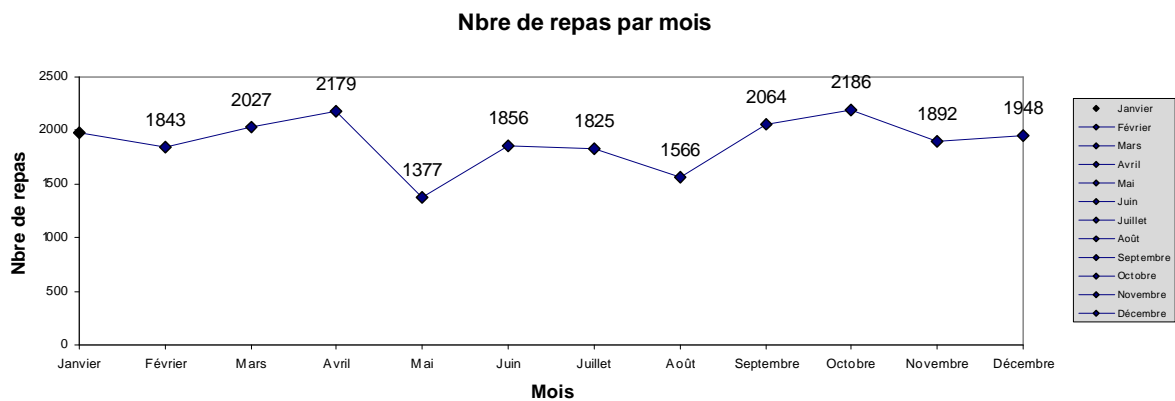
La Saint Vincent de Paul a recueilli ses statistiques de manière intuitive et seulement dans le cadre du Plan Hiver. Aucune donnée sur les personnes n'est recueillie, mais pour la population fréquentant le lieu en soirée (avant l'ouverture de l'abri de nuit), l'association a tenté intuitivement de la scinder entre profils SDF et personnes disposant d'un logis et restant tardivement pour éviter la solitude. Nous avons donc, d'une part, des données objectives de comptabilisation des personnes. Cependant, on peut postuler que l'interprétation du profil ou des besoins peut être subjective.

→ Données

Resto du Cœur :

▪ Nombre de repas de midi servis en 2009

Mois	Nbre Repas par mois	Payants	% crédit/total repas	% payant/total repas
Janvier	1973	1810	8%	91%
Février	1843	1692	8%	92%
Mars	2027	1835	9%	91%
Avril	2179	1954	10%	90%
Mai	1377	1229	11%	89%
Juin	1856	1651	11%	89%
Juillet	1825	1705	7%	93%
Août	1566	1442	8%	92%
Septembre	2064	1800	13%	87%
Octobre	2186	1968	10%	90%
Novembre	1892	1732	8%	92%
Décembre	1948	1780	9%	91%
<b>Totaux</b>	<b>22736</b>	<b>20598</b>	<b>9%</b>	<b>91%</b>





▪ **Nombre de petits déjeuners servis en 2009**

Semaine n°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Lundi		4	18	15	16	14	15	17	16	12	13	9	18	15	10		14	15	10	11	21	5
Mardi		9	17	17	15	14	14	14	15	12	15	19	28	17	14	11	12	6		7	22	6
Mercredi		15	15	17	14	15	13	11	15	12	20	22	16	14	13	14	10	13		9	16	5
Jeudi		14	14	18	14	17	15	12	18	8	15	16	16	16	11	14	11	16	14	12		6
Vendredi		10	16	14	17	13	15	18	12	8	14	15	12	10	12	11	16		4	12	13	5
Total semaine	10	58	78	84	72	75	75	66	72	58	78	81	90	72	60	50	63	50	28	51	72	27
PAYANTS	3	13	19	14	8	15	12	14	15	11	28	19	18	16	10	4	8	9	2	7	6	0

Semaine n°	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
Lundi		11	13	11	14	14	11	18	18				6	15	15	21	14	20	13	15	17	19
Mardi		11	12	13	17	13	16		9				15	15	14	13	16	21	15	17	20	14
Mercredi		14	14	14	12	15	13	15	13	21			14	15	16	19	16	19	19	16	20	16
Jeudi		12	12	13	21	16	14	16	16	17			17	16	16	17	14	15	18	21	21	18
Vendredi		10	12	15	11	16	13	15	19	21			7	14	14	18	20	16	15	17	11	25
Total semaine	36	60	67	68	78	67	73	66	86	0	0	0	59	75	75	88	80	91	80	86	89	92
PAYANTS	2	2	5	1	1	2	8	5	7	0	0	0	13	19	12	16	5	5	8	2	7	3

Semaine n°	45	46	47	48	49	50	51	52	53
Lundi	15	16	20	18	14	12	14	15	15
Mardi	13	15	17	17	12	14	14	15	16
Mercredi	14		15	15	15	16	13	16	17
Jeudi	14	16	13	13	11	15	17	17	18
Vendredi	15	18	19	15	11	16	16		
Total semaine	71	65	84	78	63	73	74	63	66
PAYANTS	10	3	6	4	1	1	1	0	0

jour férié       fermeture du service  
 autre année  
**GLOBAL : 3423**  
 Nbre de matinées : 235  
 Moyenne journalière : **14,6**  
 payants : 400

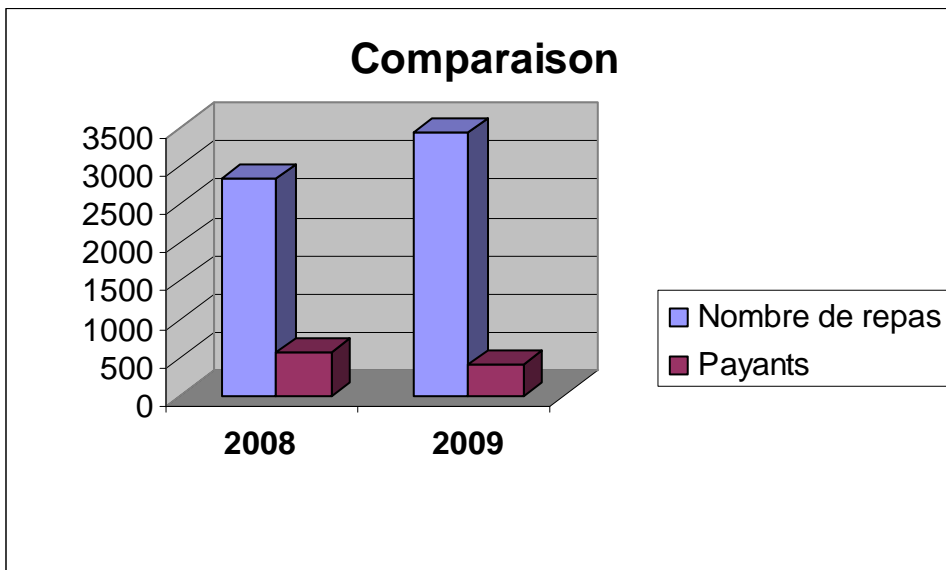
N.B. : L'accueil du matin ferme ses portes en même temps que l'abri de nuit.

▪ **Tableau comparatif petits déjeuners**

Année	2008	2009
Nombre	2842	<b>3423</b>
Payants	559	<b>400</b>
Proportion payants	19,67%	<b>11,35%</b>
Moyenne/jour	13,2	<b>14,6</b>
Progression	100%	<b>120,44%</b>

▪ **Récapitulatif des repas et petits déjeuners**

Année	Repas à crédit	Dîners servis	Déjeuners servis
2003	3645	18069	
2004	3964	18189	
2005	3474	18527	
2006	2080	18652	
2007	1491	16897	
2008	2085	18016	2842
2009	2138	19313	3423



**Commentaires de la Coordination générale du Relais social :**

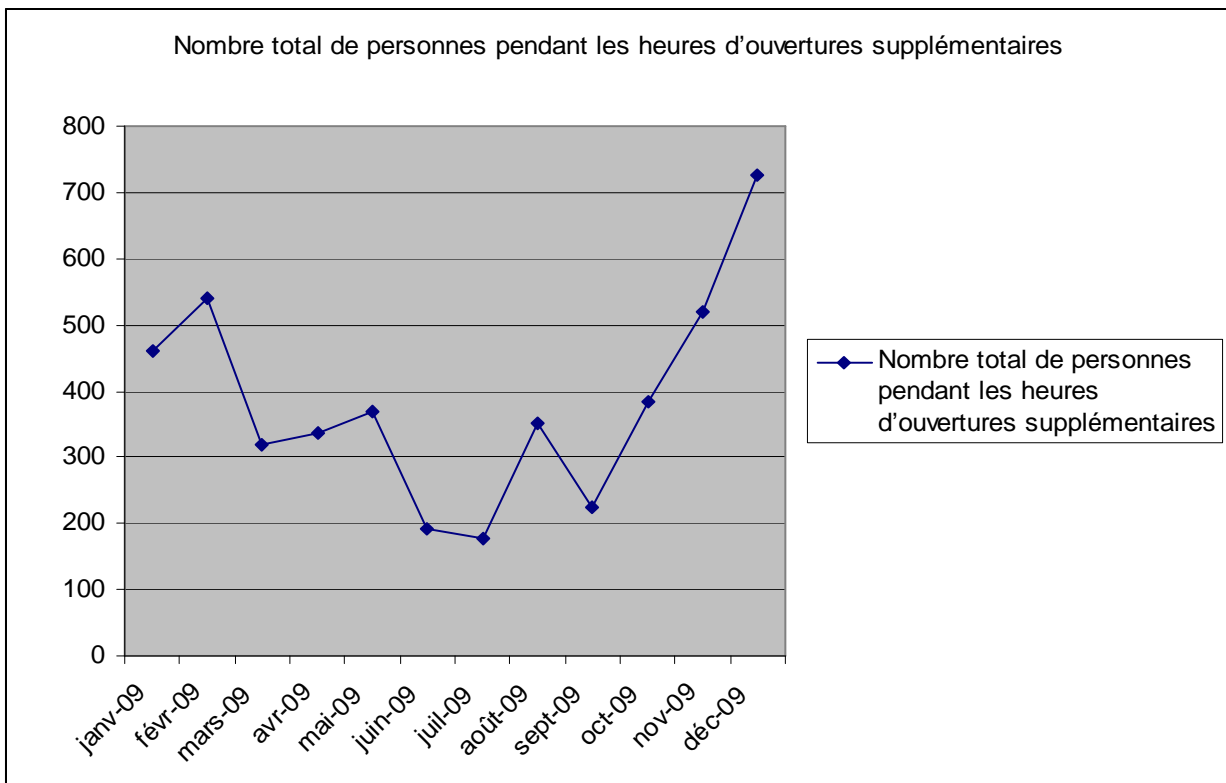
Les mois qui enregistrent les demandes les plus nombreuses sont les mois de mars, septembre et octobre. Bien que ces deux derniers mois correspondent à un pic de fréquentation de l'abri de nuit, au vu des chiffres pour les autres mois, il n'est pas possible d'établir de corrélation.

**SAINT-VINCENT DE PAUL**

Mois	Nombre de colis distribués	Nombre de repas chauds complets servis
Janvier 2009	995	455
Février 2009	1091	843
Mars 2009	1080	616
Avril 2009	1139	587
Mai 2009	816	659
Juin 2009	959	678
Juillet 2009	627	406
Août 2009	778	329
Septembre 2009	969	517
Octobre 2009	824	460
Novembre 2009	746	571
Décembre 2009	1124	1297
<b>TOTAL</b>	<b>11148</b>	<b>7418</b>

▪ Total des personnes présentes durant les ouvertures supplémentaires :

Mois	Nombre personnes en soirée (après 20h30')	Nombre personnes en journée (avant 16h30')	Nombre total de personnes pendant les heures d'ouvertures supplémentaires
janv-09	260	200	460
févr-09	300	240	540
mars-09	144	176	320
avr-09	176	160	336
mai-09	144	224	368
juin-09	96	96	192
juil-09	74	104	178
août-09	51	300	351
sept-09	96	128	224
oct-09	192	192	384
nov-09	302	218	520
déc-09	375	350	725
<b>TOTAL</b>	<b>2210</b>	<b>2388</b>	<b>4598</b>



**Commentaires de la Coordination générale du Relais social :**

Comme pour l'abri de nuit, nous pouvons constater un net pic de fréquentation en décembre. Cette ascension semble débuter en septembre, pour augmenter de manière exponentielle.

**Nombre d'heures d'ouverture supplémentaire: 554 Heures**

*Il est à noter que lorsque les intempéries étaient importantes, en fin d'année, nous avons ouvert 7/7 jours et offert durant les WE des repas gratuit. L'accueil commençait à 13h30'. Ces ouvertures ne sont pas comptabilisées en termes d'heures.*

*Durant la période du 20/12/2009 au 15/02/2010, le chauffoir est resté ouvert 7/7 jours jusqu'à 21h30' avec boissons chaudes, potage, repas froids et un service minimum gratuit.*

Remarques de la Coordination générale du RSUN :

Il serait assez intéressant de pouvoir comparer plus précisément la fréquentation de l'abri de nuit avec celle des restaurants sociaux, et notamment avec le projet de Petits Déjeuners, qui a un lien direct avec la fermeture de l'abri de nuit. Cependant, certains répartissent leurs données mensuellement, alors que d'autres les répartissent par semaine. Nous verrons avec nos partenaires dans quelle mesure il est possible d'homogénéiser la présentation de ces données.

### ***3. Le Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) :***

Le Dispositif d'Urgence Sociale est géré à Namur par la Ville de Namur. Il fonctionne 24h sur 24. Jusqu'à novembre 2008, les assistantes sociales de jour et les TSR – travailleurs sociaux de rue assuraient une permanence téléphonique de jour, mais suite au constat qu'elles ne pouvaient dès lors pas répondre adéquatement à la demande, il a été sollicité dans le cadre du Relais Social Urbain Namurois un poste de travailleur social en journée pour assurer spécifiquement cette mission d'urgence sociale.

#### **Le personnel :**

Le DUS est composé de 5 travailleurs temps plein :

- 1 assistante sociale PPP/PCS,
- 3 assistants sociaux RSUN,
- 1 infirmier en santé communautaire PPP/PCS.

#### **La fréquentation :**

Pour la récolte des données, il s'agit de récolte d'informations au cours des entretiens par téléphone ou de face à face. Seul l'âge, lorsqu'il n'a pas l'information exacte, est évalué par le travailleur. Toutes les autres informations récoltées sont fournies par la personne.

### **3.1. Le DUS de Nuit et de Weekend**

Pour l'année 2009, 858 personnes différentes ont sollicité le DUS pour 5901 interventions. « L'intervention » reprend à la fois le nombre d'appels reçus/donnés ou les démarches accomplies par rapport à l'urgence, la crise.

#### **1. Typologie des usagers et leurs problématiques**

▪ **Répartition des appels selon les problématiques :**

**A : % de demandes exprimées**

**B : % de problématiques abordées**

	<b>Problématiques</b>	<b>2009</b>	
		<b>A</b>	<b>B</b>
1	Ecoute	28%	30%
2	Habitat	20%	20%
3	Aide matérielle	19%	18%
4	Aide administrative	12%	13%
5	Relais vers autre service	10%	9%
6	Santé	7%	7%
7	Couple et famille	3%	2%
8	Autres	1%	1%
	<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

- 1) *besoin de parler et d'être entendu*
  - *en cas de solitude avec difficulté de supporter l'isolement*
  - *en cas de détresse, de dépression voire de tendance au suicide*
- 2) *recherche d'hébergement ou de logement*
  - *suite à la perte d'un logement sans alternative*
  - *lors d'une rupture familiale*
  - *en l'absence de revenus financiers*
  - *lors d'une sortie d'hôpital ou de prison*
  - *suite à une demande de la Police*
- 3) *demande d'aide matérielle*
  - *nourriture, vêtements, chauffage*
  - *petit mobilier, vaisselle*
- 4) *demandes relatives à des démarches administratives concernant*
  - *l'obtention d'allocations, de primes ou de bourses*
  - *la recherche de travail, de services ou de logement*
  - *le mode de paiement de taxes ou impôts ou de services*
- 5) *demandes liées à un problème de santé*
  - *besoin de soins (médecin, médicament, transport à l'hôpital)*
  - *prise en charge à la sortie d'un hôpital ou d'un institut psychiatrique*
- 6) *appel en cas de conflit ou de rupture familiale*
  - *intervention nécessaire si maltraitance et/ou violence*
- 7) *notamment intervention lors de calamités (incendie, accident, tempête, inondation)*
- 8) *utilisation du « N° vert » pour contacter un tiers : amis, famille, médecin, autre service ou autre équipe de la cellule. Cette demande est quasi exclusivement formulée en journée. Les appels identifiés comme tels auparavant étaient repris dans la rubrique « aide matérielle ».*

Nombre total des personnes différentes ayant fait appel au service : **858**

**Compte tenu du respect de l'anonymat lors des communications téléphoniques, un nombre important de données reste indéterminé.**

▪ **Répartition par sexe**

	<b>Nb</b>	<b>% sur connus 2009</b>	<b>% sur total 2009</b>
Masculin	509	62%	
Féminin	313	38%	
<b>Total connus</b>	<b>822</b>	100%	96%
Inconnus	36		4%
<b>Total</b>	<b>858</b>		100%

▪ **Répartition selon les catégories d'âges**

	Nb	% sur connus 2009	% sur total 2009
Mineurs	46	7%	
18-30 ans	134	19%	
30-40 ans	207	29%	
40-50 ans	151	21,5%	
50-60 ans	100	14%	
60-70 ans	45	6,5%	
+ 70 ans	22	3%	
<b>Total connus</b>	<b>705</b>	<b>100%</b>	<b>82,17%</b>
Inconnus	153		17,83%
<b>Total</b>	<b>858</b>		<b>100,0%</b>

▪ **Répartition selon situation familiale**

	Nb	%sur connus 2009	%sur total 2009
Isolé	483	69%	
Couple	76	11%	
Famille avec enfants	112	16%	
Famille monoparentale	31	4%	
<b>Total connus</b>	<b>702</b>	<b>100%</b>	<b>81,82%</b>
Inconnus	156		18,18%
<b>Total</b>	<b>858</b>		<b>100%</b>

▪ **Répartition selon le type de logement (au moment du 1<sup>er</sup> contact)**

	Nb	%sur connus 2009	%sur total 2009
Sans logement ou Abri de nuit	310	47,7%	
Privé	270	41,5%	
Social	33	5,1%	
Chez parents ou amis	18	2,8%	
Maison accueil	19	2,9 %	
<b>Total connus</b>	<b>650</b>	<b>100%</b>	<b>75,76%</b>
Inconnus	208		24,24%
<b>Total</b>	<b>858</b>		<b>100%</b>

▪ **Répartition selon les revenus**

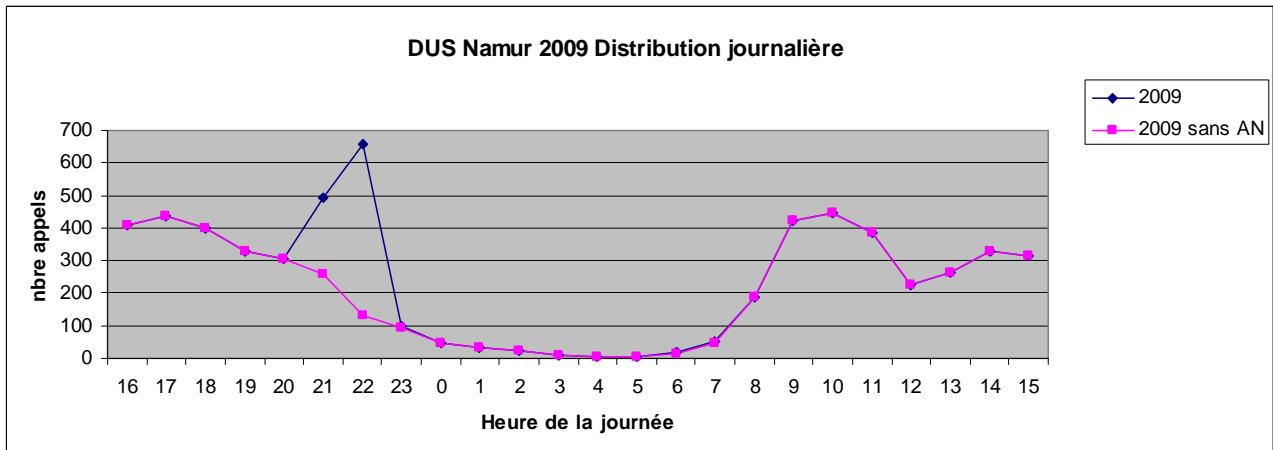
	<b>Nbre</b>	<b>% sur connus 2009</b>	<b>% sur total 2009</b>
RIS	138	23%	
Sans revenu	129	22%	
Chômage	119	20%	
Pension	87	15%	
Emploi	39	7%	
Mutuelle	40	7%	
Alloc.Handicapé	33	6%	
<b>Total connus</b>	<b>585</b>	<b>100%</b>	<b>68,18%</b>
Inconnus	273		31,82%
<b>Total</b>	<b>858</b>		<b>100%</b>



## 2. Typologie des appels

### 2.1. Répartition temporelle

#### a) Distribution journalière.



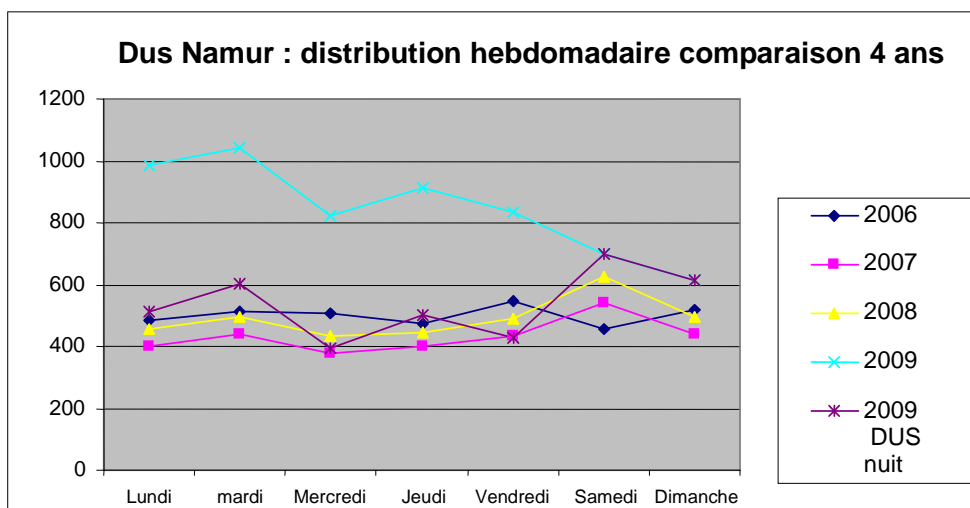
- Le pic entre 20 et 22 heures correspond aux demandes lors de la présence du DUS à l'abri de nuit. Cela montre bien l'importance et la nécessité de la collaboration entre les deux équipes de travail.

- La courbe « lissée » du paramètre « abri de nuit », montre bien la fonction du service d'urgence sociale accessible à toute heure du jour et de la nuit.

- La demande est nettement plus élevée entre 16h et 23h, comme si le service répondait aux besoins de la population « dans la prolongation de la journée ».

- Les appels « en journée » comptabilisés plus précisément depuis cette année en raison de la présence d'un travailleur spécialement affecté aux réponses « DUS de jour » tend à affirmer cette observation. La courbe est sensiblement la même durant les heures de bureau et en début de soirée.

#### b) Distribution hebdomadaire

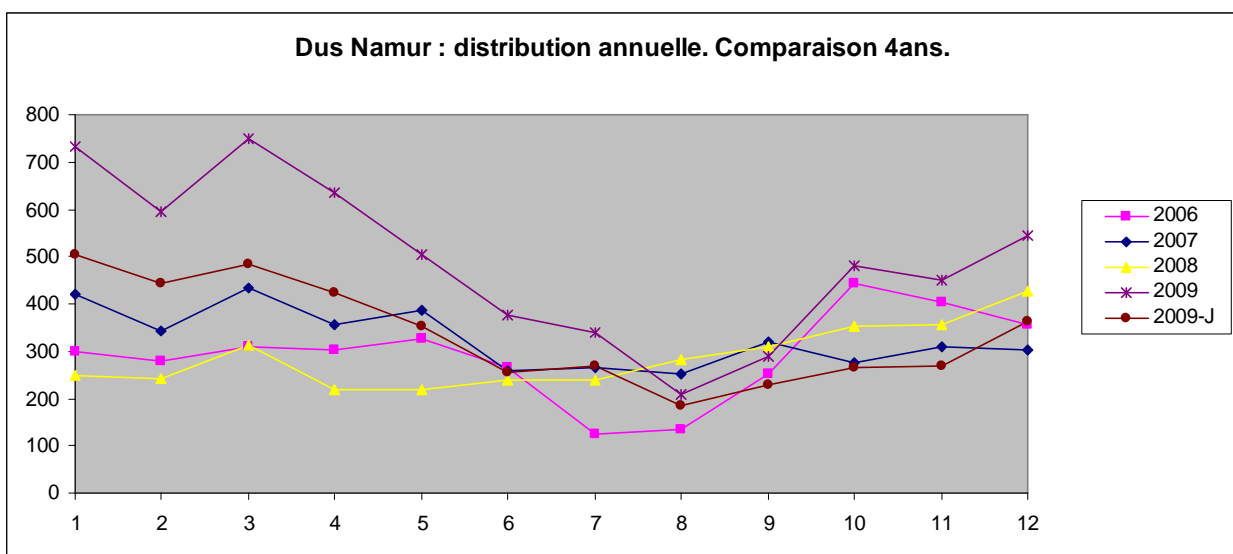


La distribution hebdomadaire est assez équitablement répartie pour les années 2006 à 2008. La légère augmentation du vendredi correspond à une hausse des appels dans l'avant-soirée. Cela peut être interprété comme un « avant goût » de WE. Les tensions de la semaine s'estompant, les « crises » commencent.

Pour l'année 2009, la courbe (bleue) est différente **en raison de la comptabilisation plus précise des appels de jour**. A titre de comparaison, la courbe mauve est l'année 2009 de laquelle on a exclu les appels durant les heures de bureau.

Au travers de ces deux tableaux et quelques chiffres, il apparait que non seulement le DUS est accessible à toute heure du jour et de la nuit et qu'il est disponible pour répondre à tout appel.

### c) Distribution mensuelle (comparaison 2006, 2007, 2008 et 2009)



La distribution mensuelle ne relève pas de situation particulière.

A noter que la « chute » en juillet et août 2006 correspond à des données perdues et donc non comptabilisées.

La comparaison des différentes années montre bien que d'une année à l'autre, cette répartition est fort variable. Cela montre le caractère aléatoire de la demande et peu enclin à l'influence des saisons.

Le contexte d'hiver, par exemple n'est pas un facteur particulier d'augmentation « en chiffre » de la demande (par ex. en 2008, plus d'appels en août qu'en janvier).

A ce niveau l'observation empirique (mais non chiffrable statistiquement) est que les appels ne sont peut-être pas plus nombreux, mais se posent avec plus d'acuité lorsque la situation atmosphérique est anormalement mauvaise pour la saison. Ainsi, les gens (et plus particulièrement les sans-abris) vivront plus difficilement un été « pourri » qu'un hiver doux.

L'année 2009, suivrait davantage le climat : forte demande en début d'année, baisse au fur et à mesure d'un climat plus clément, puis augmentation en automne. Mais elle reste aussi atypique que les autres années.

**d) Répartition des interventions sur les périodes de la semaine.**

Période de la semaine	2009 Nombres	%	2008 %
Semaine heures de bureau	2320	39,3%	11,4%
Semaine hors heures bureau	1843	31,2%	45,0%
WE	1738	29,5%	43,6%
Total	5901	100,0%	100,0%

*Jusqu'à 2009 la demande est clairement plus importante le WE et les périodes de semaine « hors bureau », de manière quantitativement similaire pour les deux. Cela montre l'utilité d'un service d'urgence sociale en dehors des heures où il n'y a pas d'autres services accessibles. Le WE est considéré comme commençant le vendredi à 16h et se terminant le lundi à 8h.*

*Les chiffres de 2009 mettent en évidence que plus d'un tiers des interventions ont lieu en journée. Ceci démontre notamment sa nécessité.*

*Ainsi, la proportion jour/nuit/WE se répartit de manière sensiblement égale (+/- 1/3 des appels pour chaque période).*

**2.2. Origine des appels**

**a) Qui appelle ?**

Qui appelle?	2009 Nombre	%
Appels spontanés	3862	65.5%
Permanence DUS à l'abri de nuit	771	13.1%
Visite à domicile à l'initiative du DUS	519	8.8%
Tierce personne. (amis, parents, passants)	237	4%
Autre cellule Affaires sociales	143	2.4%
Autres services sociaux	87	1.5%
Police	77	1.3%
St Vincent de Paul	52	0.9%
CHR	46	0.8%
CPAS	38	0.6%
Perm. DUS St Vincent	22	0.4%
Maison d'accueil	26	0.4%
Clinique Ste Elisabeth	8	0.1%
Clinique St Luc	7	0.1%
Pompiers-ambulances	6	0.1%
<b>TOTAL</b>	<b>5901</b>	<b>100%</b>

*Dans plus de la moitié des situations, c'est la personne elle-même qui appelle. Dans d'autres situations un « intermédiaire » entre en jeu.*

Les entretiens à l'abri de nuit concernent plus de 10 % des interventions. Cela montre l'importance de la collaboration entre les deux services.

Des services (autres que le DUS) jouent ce rôle de contact dans près d'une situation sur 10 tandis que dans plus de 8% des situations, le contact est assuré par l'initiative du travailleur social, lui-même. Les proches ou famille interviennent dans 4% des situations.

#### **b) Les requêtes : pourquoi appelle-t-on ?**

Les appels au dispositif d'urgence sociale sont toujours exprimés en situation de crise. Cela ne veut pas dire que la réponse doit être donnée dans l'urgence.

Le classement en « requête » permet de relativiser la situation d'urgence de la demande.

Requête	2009 nombres	%
Suivi	3523	60%
Urgence	981	16.5%
Orientation	469	8%
Relais	468	8%
Info	460	7.5%
<b>Total</b>	<b>5901</b>	<b>100%</b>

Une requête est considérée comme « information » lorsque la personne recherche simplement les coordonnées d'un service.

Les situations sont considérées d'urgence lorsqu'une situation requiert une intervention immédiate et indispensable du DUS : près d'1 demande sur 4 est dans ce contexte. Ce chiffre doit par ailleurs être mis en lien avec les « suivis » qui sont les étapes suivantes à la demande urgente.

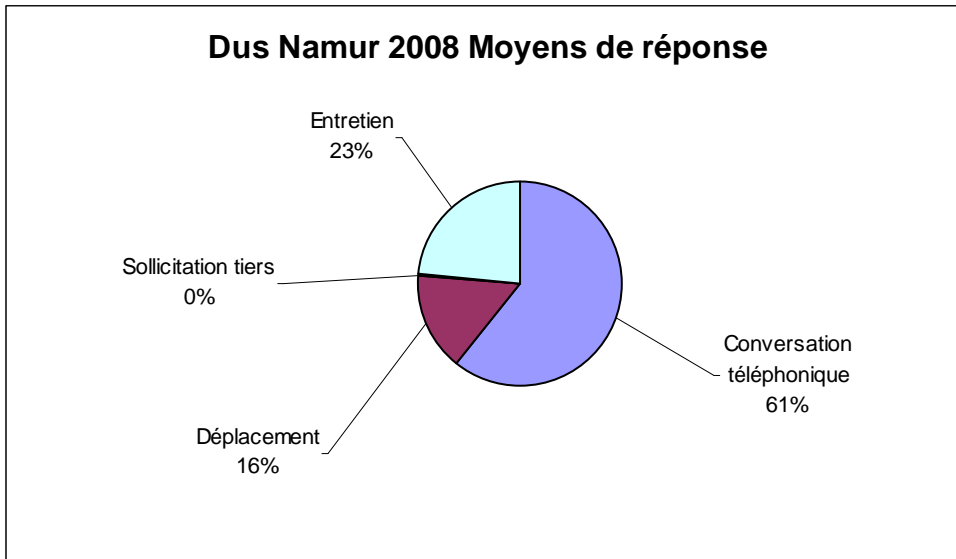
Lorsque plusieurs interventions concernant une même problématique pour une même personne ont lieu, nous considérons qu'il s'agit d'un suivi : cela concerne près d'une demande sur deux.

La part des « suivis » peut paraître énorme et disproportionnée. Cela illustre en fait que la situation de crise ne se résout pas nécessairement en un seul contact. Cela montre également que l'intervention du DUS peut être préventive. De nombreuses personnes appellent pour des demandes apparemment futiles. Le contact ainsi maintenu permet souvent à la personne de « passer un cap difficile », prévenant ainsi une situation plus grave.

**Donc la demande « urgente » (16.5%) engendre de nombreuses démarches de suivi (60%). Au total l'urgence engendre 76,5% des requêtes.**

Certaines demandes nécessitent avant tout que la personne soit orientée vers un autre service pour réellement répondre à la demande : c'est le cas dans pour 8% des situations.

## 2.3. Typologie des interventions



Les interventions du DUS sont au nombre de 5901 et sont réparties comme suit :

- ▣ 4243 entretiens téléphoniques
- ▣ 757 déplacements
- ▣ 38 sollicitations de tiers (faire appel à un autre service pour répondre à la demande d'urgence)
- ▣ 863 entretiens. Il s'agit principalement d'entretiens lors de la présence à l'abri de nuit ou occasionnellement au bureau

### Commentaires de la Coordination générale du RSUN :

Ici, nous n'avons pu rencontrer les critères demandés par la Région wallonne en ce qui concerne :

- La nationalité : Belge, Union européenne, hors Union européenne, inconnu
- L'origine géographique : arrondissement, hors arrondissement, inconnu
- La taille du ménage : 1, 2-3, 4-5, >5, inconnu ⇒ on peut mettre en évidence une proportion importante de personnes isolées
- La catégorie professionnelle

Par ailleurs, les catégories d'âge ne correspondent pas aux catégories d'âge demandées.

Par contre, nous avons des informations supplémentaires :

- Sur le type de logement
- Sur les revenus

Il serait intéressant de pouvoir dissocier ce qui relève d'un appel téléphonique et ce qui relève d'une intervention d'urgence, ainsi que le temps d'intervention par situation.

## **3.2. Le DUS de jour**

Les statistiques du DUS de jour ont été intégrées aux statistiques globales. Cela ne permet pas de comparer le type d'intervention en jour et en nuit. Différent-elles ou non ? En quoi ? Qu'est-ce que cela montre ?

## 4. Travail de rue :

### 4.1. Les travailleurs sociaux de proximité de la Ville de Namur

Les travailleurs sociaux de proximité interviennent non seulement auprès de personnes qui sont à la rue, mais aussi en prévention d'une expulsion, pour des personnes en logement précaire ou insalubre, etc. Dans les faits, le travail de rue ne recouvre qu'une petite partie du travail réalisé.

#### Le personnel :

L'équipe est composée de trois travailleurs :

- 1 assistant social PCS,
- 1 assistante sociale mi-temps PCS,
- 1 assistante sociale Fonds Propres,
- 1 psychologue mi-temps Fonds Propres.

#### La fréquentation :

#### Typologie des usagers

##### 1. Volume de travail

Nombre total de dossiers traités : 312 dont 176 nouveaux dossiers (ce qui représente 56% des dossiers traités).

Deux travailleurs sociaux effectuent un travail de proximité via des permanences pour les personnes à la rue et en problématique de logement, via l'accompagnement des ces situations, via un travail de zonage en rue, de contact en institutions ou au domicile.

L'équipe des TSP est également composée d'un autre travailleur mi-temps qui s'occupe de la problématique des expulsions. Ce mi-temps ne concernant pas le travail de rue, les chiffres ne sont pas comptabilisés pour le présent rapport.

Nombre total de prestations : 1314 se répartissant comme suit :

LIEU	2008		2009	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
au bureau	1211	79%	808	61 %
en rue	42	3%	93	7 %
en institution	56	4%	144	11 %
à domicile	158	10%	174	13 %
divers (réunion, tournée magasin)	71	4%	95	8 %
Nombre total de prestations	<b>1538</b>	<b>100%</b>	<b>1314</b>	<b>100%</b>

#### Commentaires de la Coordination générale du Relais social :

En comparant 2008 et 2009, on peut constater que les travailleurs de proximité (anciennement dénommés « travailleurs sociaux de rue), ont effectué davantage de prestations en-dehors des

bureaux. A priori, on serait tenté de dire qu'avec le travail de rue qui se remet en place et avec les maraudes hivernales, les prestations en extérieur ont vu leur nombre augmenter.

En 2009, sur 312 usagers rencontrés, 67 ont pratiqué la mendicité. Cela représente 21% de la population rencontrée, soit 4% de plus qu'en 2008.

## 2. Problématiques abordées :

	2008	2009
Demandes d'écoute (entretiens)	33%	41%
Recherches de logement	25%	18%
Aides alimentaire et/ou vestimentaires	15%	17%
Aides pour démarches administratives	15.5%	12%
Demandes d'orientation	9.5%	9%
Demandes de soins de santé	1.5%	2%
Problèmes de violence	0.5%	1%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Commentaires de la Coordination générale du Relais social :

On peut observer que l'écoute est un outil essentiel dans le travail de l'équipe. On peut postuler que, travaillant avec des personnes fortement précarisées, les professionnels doivent avant tout créer une relation de confiance avec les personnes. Par ailleurs, l'écoute est un moyen de décoder les demandes qui sont formulées par les usagers.

Cette demande d'écoute tend à augmenter par rapport à 2008.

Type de logement initial des usagers	2008		2009	
Privé	173	43%	113	36%
Abri de nuit	96	24%	57	18%
Chez parents ou amis	55	14%	46	15%
En rue qui ne dorment pas à l'abri de nuit (squat)	24	6%	44	14%
Divers (propriétaires, hébergés en maison d'accueil, occupant un logement d'urgence ou de transit)	22	5%	24	8%
Logement social	28	7%	23	7%
Hôpital – MR ou MRS	4	1%	5	2%
<b>TOTAL</b>	<b>402</b>	<b>100%</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

*On peut constater ici une nette augmentation de la proportion de personnes qui est en rue lorsqu'elles ont leur premier contact avec la Ville. Il serait intéressant de savoir, dans la catégorie « divers », quelle est la proportion de propriétaires et de personnes qui occupent un hébergement/logement transitoire.*

### Commentaires de la Coordination générale du Relais social :

Par contre, l'on observe une nette diminution des rencontres de personnes fréquentant l'abri de nuit. Cela est-il dû au fait que ces personnes sont davantage relayées vers le DUS de jour ?

### 3. Typologie des usagers

#### ▪ Public atteint en 2009 :

Répartition par sexe	2008		2009	
Hommes	245	61%	186	59,6%
Femmes	157	39 %	126	40,4%

#### ▪ Répartition par tranche d'âges

	2008		2009	
Moins de 25 ans	48	12%	40	12,8%
De 25 à 34 ans	97	24%	66	21,2%
<b>De 35 à 44 ans</b>	<b>121</b>	<b>30%</b>	<b>79</b>	<b>25,3%</b>
<b>De 45 à 54 ans</b>	<b>69</b>	<b>17%</b>	<b>74</b>	<b>23,7%</b>
De 55 ans et +	66	16,5 %	52	16,7%
Age indéterminé	1	0,5%	1	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>402</b>	<b>100%</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

#### ▪ Répartition par nationalité

	2008		2009	
Belge	337	84%	268	85,9%
Autre	65	16%	44	14,1%
<b>TOTAL</b>	<b>402</b>	<b>100%</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

#### ▪ Répartition par état civil

	2008		2009	
Célibataire	212	53%	168	54%
Divorcé/séparé	127	32%	85	27%
Marié	42	10%	35	11%
Veuf	16	4%	15	5%
Indéterminé	5	1%	9	3%
<b>TOTAL</b>	<b>402</b>	<b>100%</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>



▪ **Répartition selon la situation familiale**

	2008		2009	
Isolé	281	70%	211	67,6 %
Famille monoparentale	53	14%	53	17%
Couple avec enfant(s)	33	8%	23	7,4%
Couple sans enfant	25	6%	19	6,1%
Cohabitant	10	2%	4	1,3%
Indéterminé	/	/	2	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>402</b>	<b>100%</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

▪ **Répartition selon les revenus**

	2008		2009	
Chômage	134	33%	92	29%
R.I.	84	21%	58	19%
Mutuelle	51	13%	51	16%
Sans revenus	32	8%	35	11%
Pension	31	8%	25	8%
Allocation handicapé	35	9%	25	8%
Salaire	26	6%	21	7%
Aide sociale	6	1%	5	2%
Indéterminé	3	1%		
<b>TOTAL</b>	<b>402</b>	<b>100%</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

## **4.2. Projet Salamandre**

Le projet Salamandre est subventionné dans le cadre du Relais social. Des données concernant ce projet se retrouvent donc à différents endroits de ce rapport. L'équipe est composée d'un éducateur et d'une assistante sociale. L'idée est d'aller à la rencontre des personnes grandement précarisées dans les lieux d'accueil de jour qu'elles fréquentent (resto du cœur, St Vincent de Paul,...) et dans la rue, dans une démarche d'accroche globale, mais néanmoins spécialisée en assuétudes plus spécifique aux.

*Une remarque générale d'abord : les statistiques sont basées sur les données connues. De par le mode de contact et la population visée de données sont manquantes. Nous les avons indiquées à chaque fois dans la rubrique "données inconnues".*

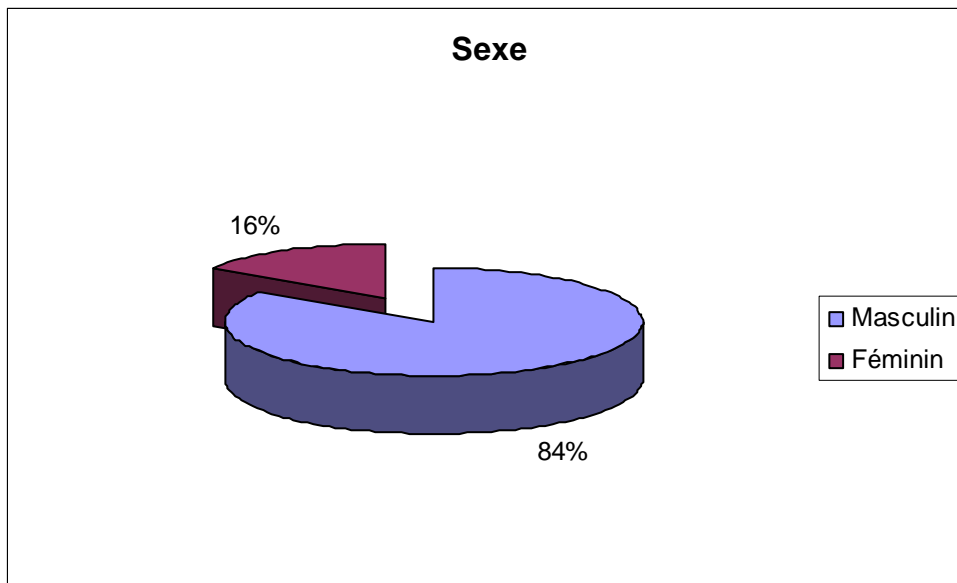
*Au travers de ces statistiques descriptives, nous avons voulu montrer au mieux le travail effectué et la population rencontrée. C'est aussi un moyen d'évaluer l'efficacité des actions mises en place. Vu que l'objectif du service est de permettre à la personne de se réinsérer dans un réseau d'aide, nous avons été attentifs à identifier ce parcours.*

Nous avons choisi de vous présenter les chiffres sous forme de fréquence et non de pourcentage pour que vous puissiez visualiser le nombre de données inconnues en même temps que les proportions de données connues.

## Le public

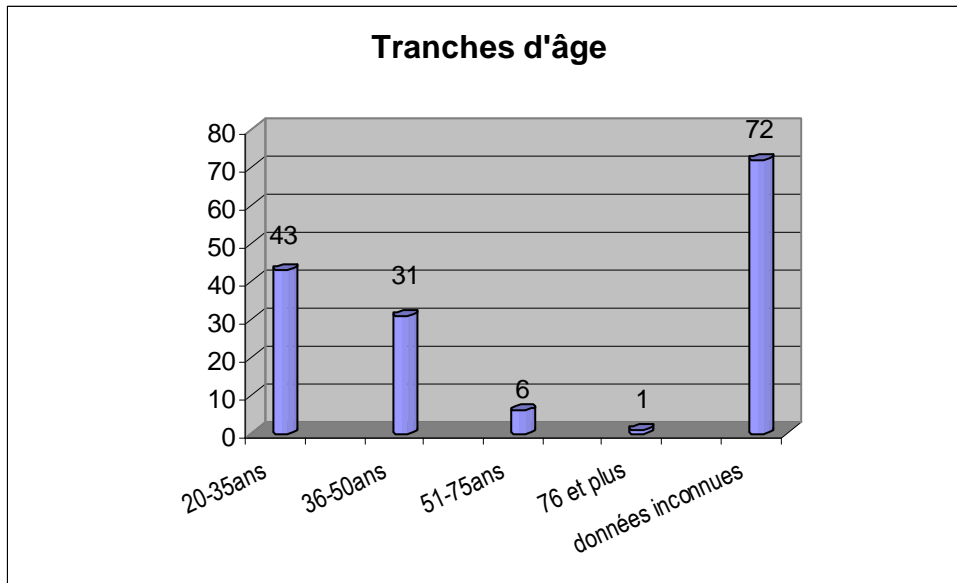
### • Sexe

Au total, **153** personnes ont été aidées sur **516** rencontres par l'éducateur.



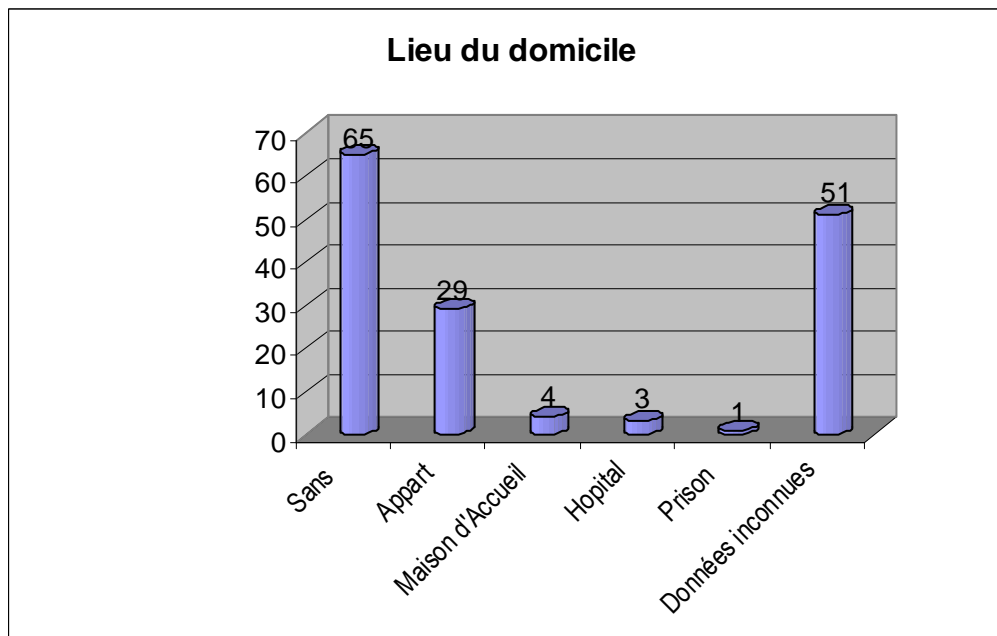
*Commentaire: on constate que le public aidé est essentiellement masculin. Ce qui est le cas aussi pour la population de la « rue » et qui correspond également aux personnes fréquentant l'ASBL Phénix. La population féminine se retrouve probablement dans d'autres secteurs d'aide.*

• Age



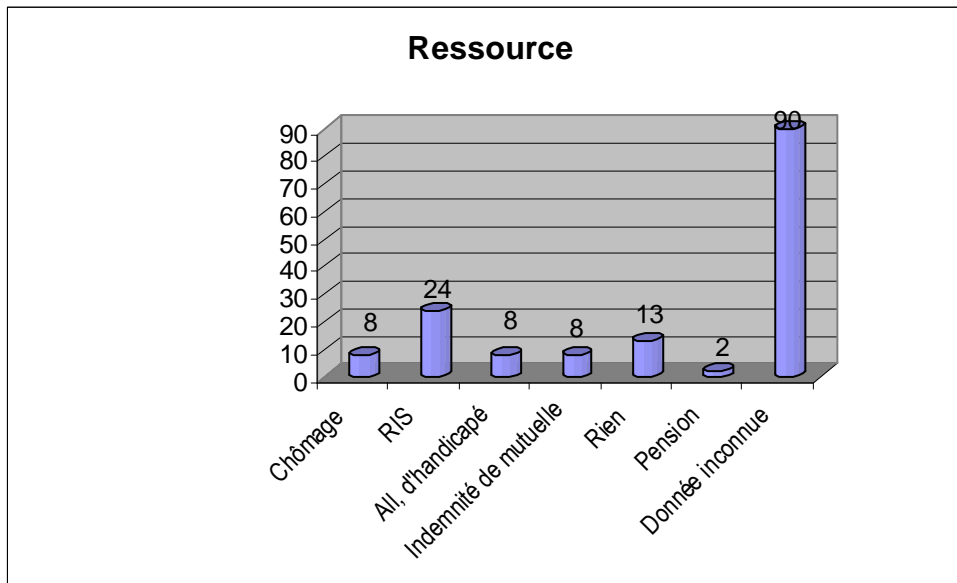
*Commentaire* : nous avons affaire à des personnes majeures, essentiellement de jeunes adultes de 20 à 35 ans.

• Résidence



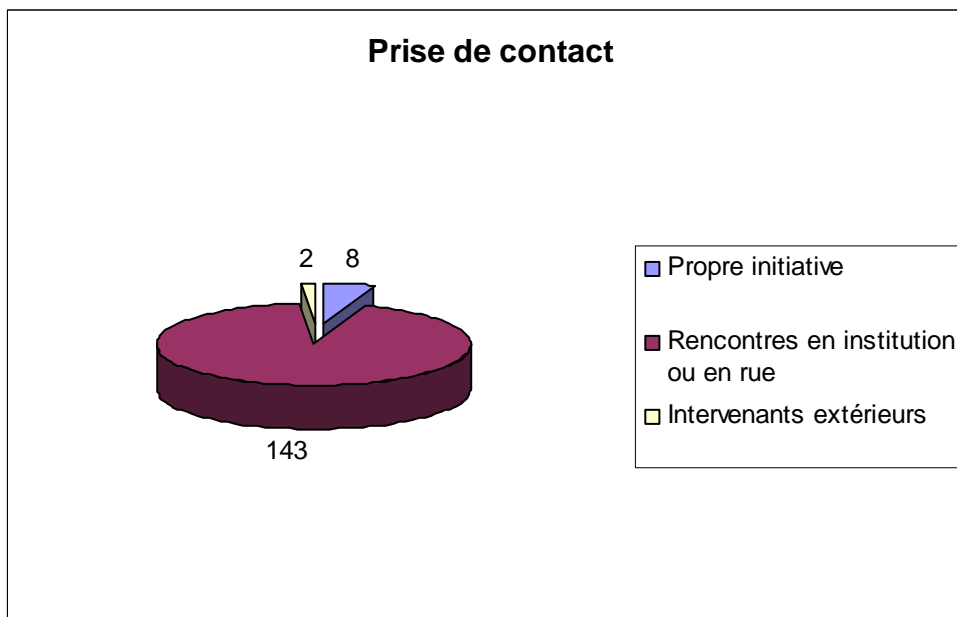
*Commentaire* : on peut voir que grosso modo 70 % des personnes sont sans domicile au moment de la première rencontre.

▪ Ressource



*Commentaire* : à notre connaissance, aucune personne reçue n'avait de revenu professionnel, 38 % touchent le RIS (Revenu d'Intégration Sociale) et 20 % n'ont aucun revenu !

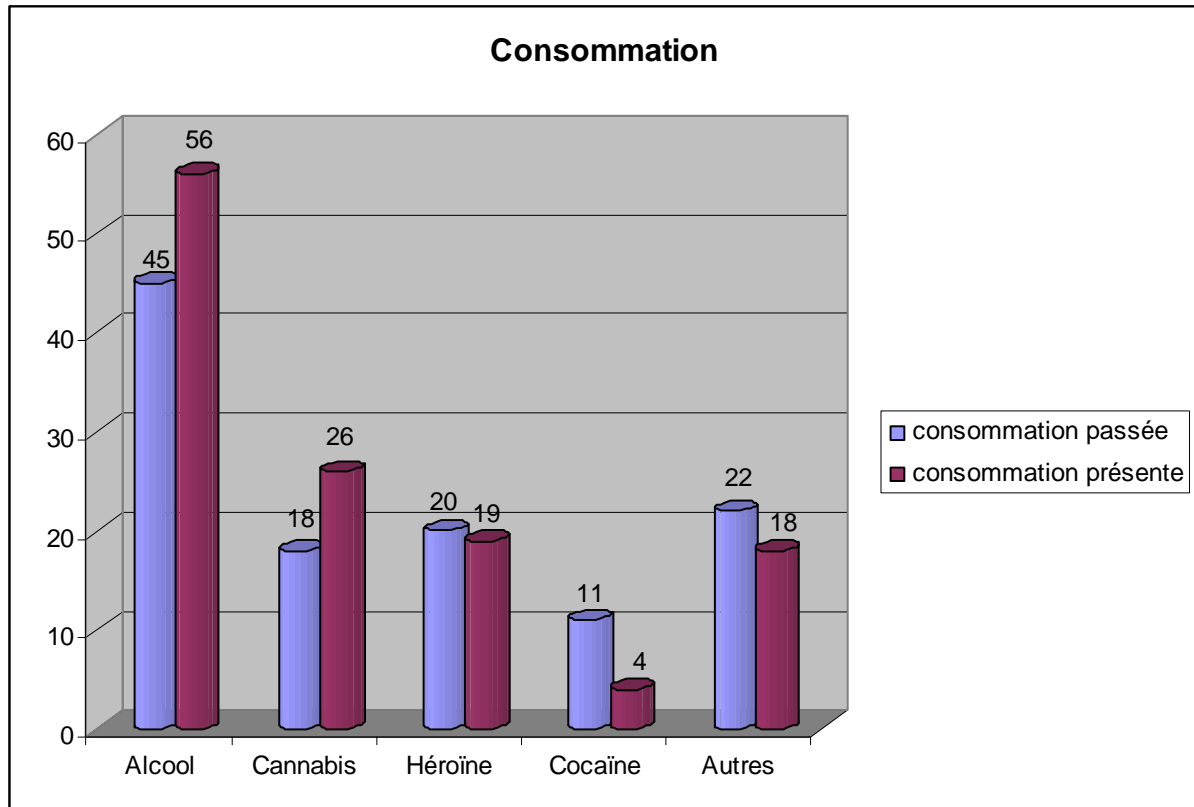
▪ Mode de prise de contact avec le public accueilli



*Commentaire* : on voit de suite l'utilité du zonage (institutionnel ou rue) dans la prise de contact.

## ▪ Consommation

Sur les personnes dont les consommations sont connues on a:



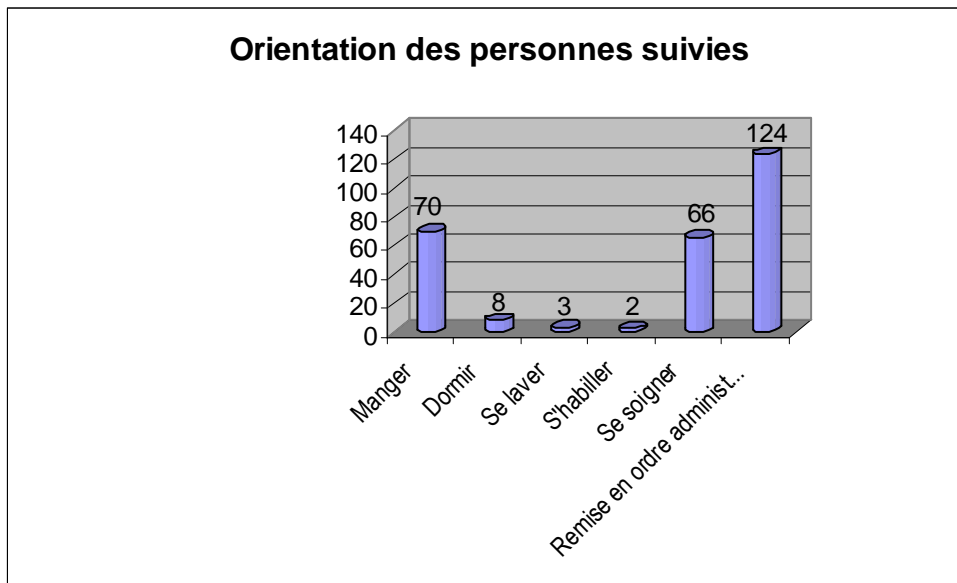
*Commentaire :* on entend par consommation passée la consommation de la personne durant sa vie, la consommation présente est la consommation actuelle au moment de la demande. On voit un déplacement des consommations de drogue "dite dures" ou rare (héroïne, cocaïne) vers des consommations plus "commune" (alcool, cannabis,...). On a donc 67% des personnes dont la consommation est connue qui consomment de l'alcool, 31% du cannabis, et 23 % de l'héroïne.

## ▪ Orientation

L'orientation d'une personne dans le réseau est basée sur le diagnostic posé par le travailleur social. On évalue alors des priorités (fonction des besoins primaires, alimentation, repos en sécurité ou démarches de remises en ordre administrative) et un « parcours » de soin idéal qui répondra à un projet co-construit avec le bénéficiaire. Ce parcours est évidemment modifié en fonction de la réalité du moment. Nous faisons donc la différence entre le parcours proposé et le parcours réellement effectué. Nous tentons également d'évaluer la cohérence entre ces deux parcours.

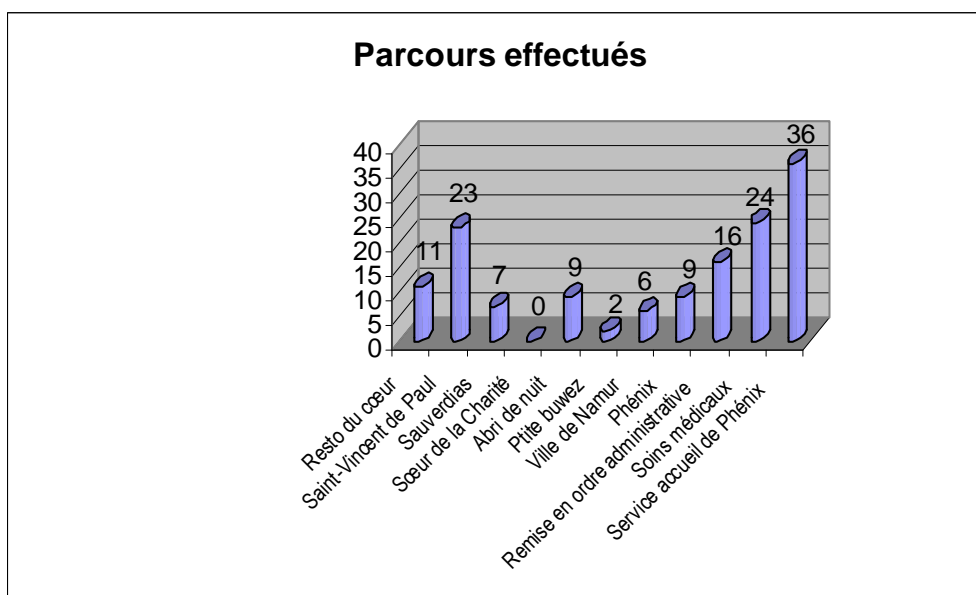
Nous évaluons aussi le type d'actions posées par le professionnel envers le bénéficiaire.

▪ Le parcours proposé



*Commentaire* : les orientations sont données en fonction de " besoins" plus ou moins fondamentaux (manger, dormir, se laver, se soigner et se remettre en ordre d'un point de vue administratif). Sur 273 orientations données aux 153 personnes suivies on voit que presque 40 % consistent en des démarches de remise en ordre administratives et 30% des orientations alimentaires. Les soins médicaux représentent eux 23% des démarches d'orientation ce qui n'est pas négligeable.

▪ Le parcours effectué



▪ **Tableau de concordance entre le parcours proposé et le parcours effectivement suivi.**

	Parcours proposé	Parcours constaté	Concordance	Pourcentage de concordance
Resto du Cœur	19	11	9	47
Saint Vincent de Paul	37	23	22	59
Sauverdias	14	7	7	50
Sœur de la Charité	2	0	0	0
Abri de nuit	8	9	8	100
P'tite Buweye	3	2	2	67
Ville de Namur	27	6	6	22
Phénix CJRF	29	9	9	31
Remise en ordre administrative/ CPAS/Travail	22	16	14	64
Hôpitaux/M. Médicale/Cure	26	15	11	42
Recherche de logement	29	17	14	48
Service Accueil de l'Asbl Phénix (Salamandre)	46	36	34	74
Autres	11	6	6	55
<b>Moyennes</b>	<b>21</b>	<b>12</b>		<b>50,7</b>

*Commentaires : pour chaque personne suivie un parcours institutionnel d'aide a été proposé. Celui-ci a été plus ou moins suivi. C'est ce qu'essaye de montrer ce tableau dans la colonne « concordance »... On peut y voir que certaines personnes ont été vues dans des institutions sans qu'elles y aient été envoyées, d'autres ne sont pas arrivés où on les avait envoyées... On ne se base que sur nos constats, il est certain que certaines personnes se soient présentées dans des institutions sans que nous soyons au courant. Cela a comme impact de diminuer nos chiffres de résultats. En gros on peut constater une bonne cohérence sauf en ce qui concerne les orientations vers Phénix et la Ville de Namur. Une explication pourrait être en ce qui concerne le Centre de Jour de Phénix, le fait que les personnes sont dans les premiers pas dans leurs démarches de soins par rapport à la drogue.*

*On a calculé la concordance pour chaque parcours et la moyenne de pourcentage de concordance, on voit que plus de la moitié des personnes orientées l'ont été avec succès.*

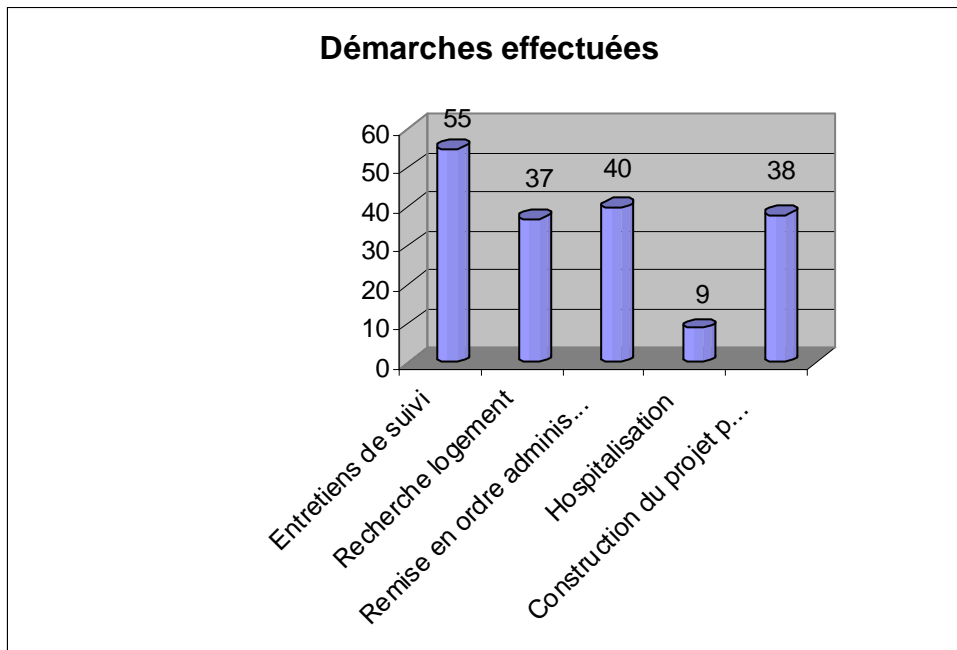
▪ **Actions posées par les professionnels.**

*Nombre de visites, de personnes rencontrées et d'entretiens tenus: 130 visites ont été réalisées dans les institutions du RSUN pour un total de 323 heures, 516 rencontres ont été effectuées sur un total de 153 personnes et 51 entretiens avec 48 personnes suivies, 138 heures d'entretien ont été tenues avec des professionnels, 1462 heures d'accueil et de démarches ont été effectuées au Service Accueil avec les personnes.*

**L'équipe Salamandre.**

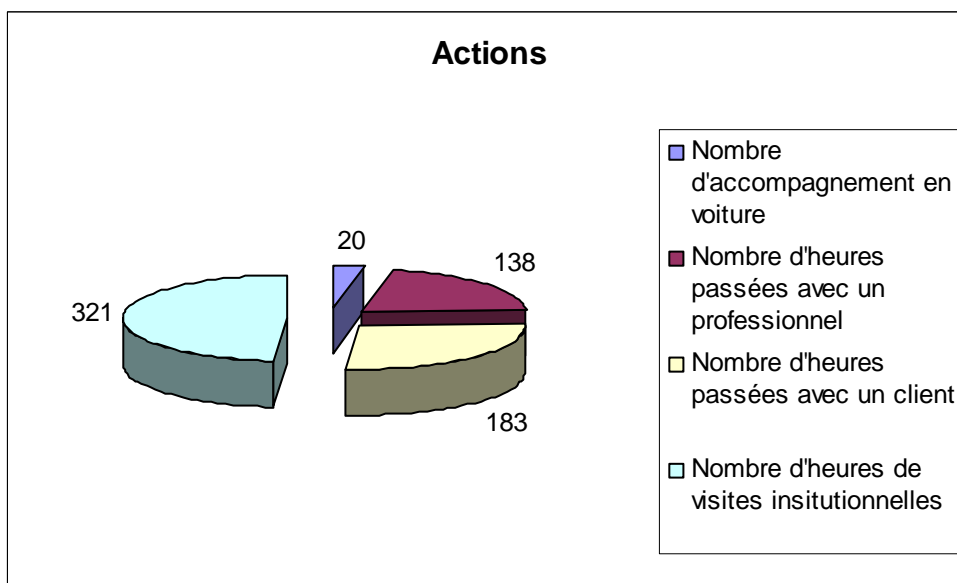
▪ **La travailleuse sociale**

Pour 73 heures d'entretiens avec 31 personnes on a :



*Commentaires : ici on peut voir les démarches effectuées par la travailleuse sociale. On remarque, outre les entretiens, la place qui est prise par la remise en ordre administrative (afin de préparer une orientation adéquate) ainsi que la place que prennent les premiers entretiens servant à construire un projet personnalisé.*

▪ **L'éducateur**





*Commentaires : on voit ici comment se répartissent les différentes démarches de l'éducateur. On constate que les entretiens avec les professionnels sont presque aussi importants en nombre d'heures que les entretiens avec les clients. C'était un des objectifs de Salamandre : aider les professionnels (ou les bénévoles) d'institution à aider sur le plan toxicomanie.*

### **Commentaires généraux**

*On peut résumer le profil type de la personne aidée par le Service Salamandre. C'est un jeune homme (84%) de 25 à 35 ans, sans-abri (70%), sans travail, avec un RIS (59%) et qui consomme de l'alcool (67%). C'est une rencontre avec l'éducateur qui l'amène à une demande d'aide (93%), ses principaux besoins d'aide se font sentir au niveau de démarches administratives (40% des orientations), l'alimentation (orientation dans 30% des cas), et de la santé (23% des cas). Il est donc orienté le plus souvent vers des restaurants sociaux, le Service Accueil de Phénix et des institutions médicales. Dans 50% des cas, cette personne arrive bien où les travailleurs l'ont orientée.*

*En ce qui concerne les actions des professionnels, on voit que ceux-ci agissent surtout au niveau de l'accueil et du soutien (1476 heures), la mise en place et dans la concrétisation d'un projet par la travailleuse sociale (73 heures d'entretien), l'éducateur se concentre surtout sur la prise de contact, les visites dans les institutions (321 heures de visite) et en rue (24 heures). On compte 20 accompagnements en véhicule auprès de différentes institutions.*

### **4.3. Relais santé**

Cf. pôle santé (point 5 du présent chapitre). La récolte de données est à affiner pour fournir des indications complémentaires.

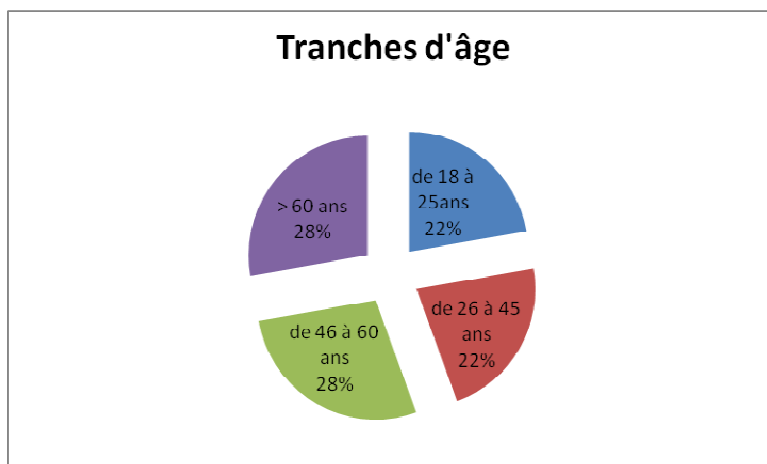
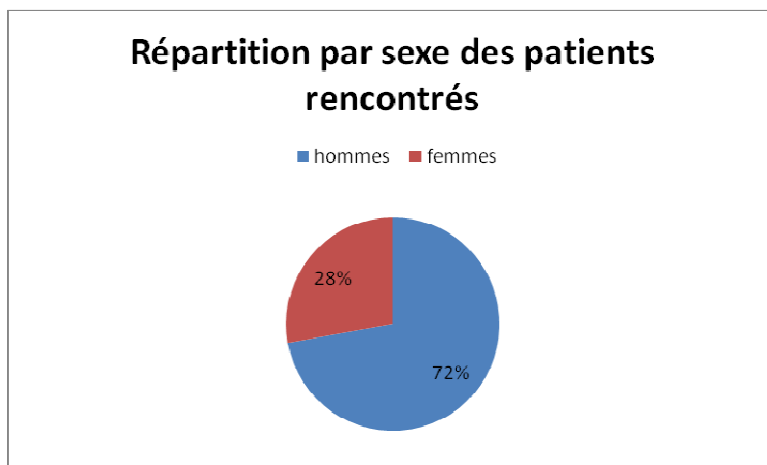
## 5. Pôle santé

### 5.1. Le Relais santé

Il s'agit ici d'un premier exercice de récolte de données. Celle-ci sera affinée en 2010. Une bonne partie du temps de travail a été consacrée à la rencontre de partenaires et à l'opérationnalisation du service (cf. objectifs généraux – chapitre IV)

Ainsi, de mi-octobre, moment où nous avons commencé le travail de terrain à fin décembre, nous avons constitué 18 dossiers et effectué 23 permanences dans les lieux d'accueil de jour et de soirée. Nous appelons dossier lorsque le Relais Santé a au moins eu une intervention en vue d'améliorer la santé globale telle définie par l'OMS : santé physique, psychologique ou sociale.

Ce chiffre n'est pas représentatif du nombre de rencontres chez les partenaires ou lors du travail du plan hiver.

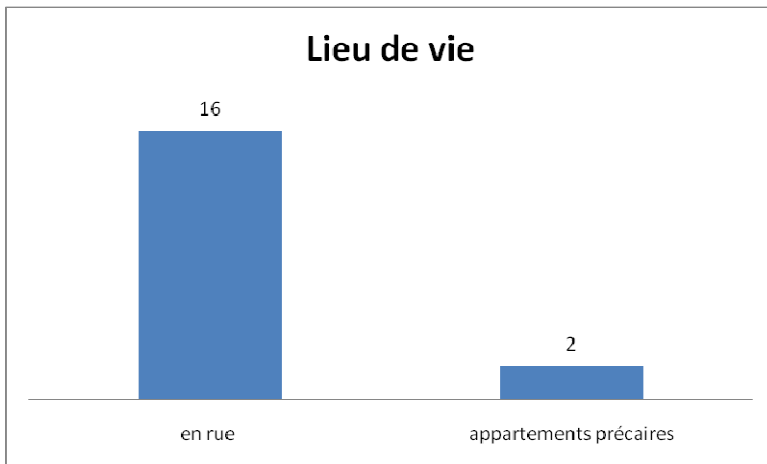


#### Commentaires :

Nous touchons toutes tranches d'âge de façon quasi proportionnelles.

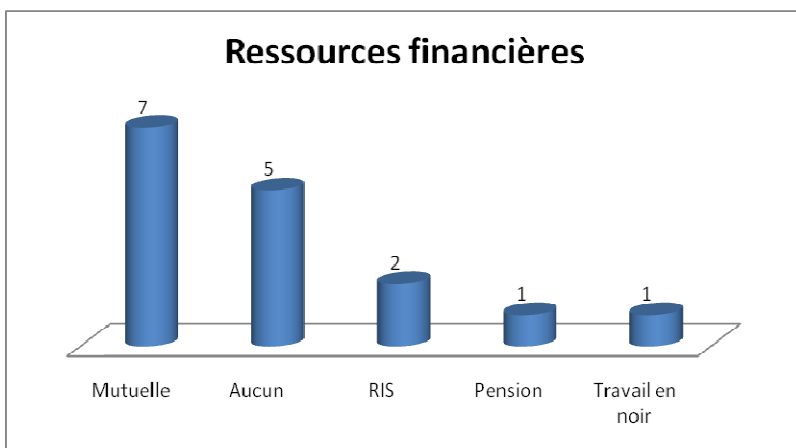
Nous touchons des personnes très jeunes, à peine 18 ans. Ces prises en charge sont très difficiles. Encore plus quand il y a chez l'un des jeunes une problématique d'handicap mental. Nous pensons qu'il faut améliorer les partenariats avec des associations qui s'occupent de jeunes.

Il en va de même pour les personnes âgées en rue.



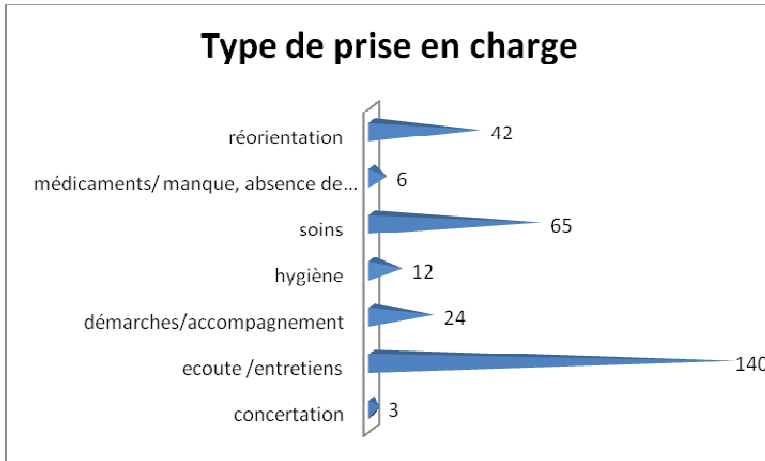
Commentaire :

Le relais Santé touche bien sa cible de personnes précarisées.



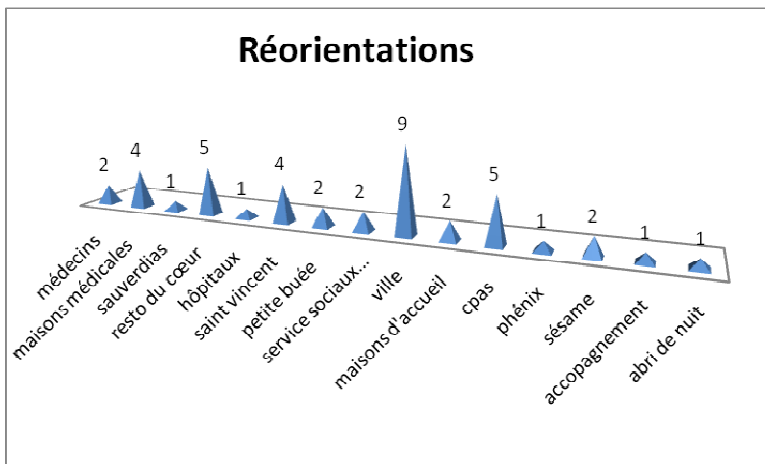
Commentaire :

Les 5 personnes sans ressources l'étaient avant de rencontrer le Relais Santé. Elles ont rapidement été réorientées vers le CPAS.



Commentaires :

- α pour un seul patient, les types de prise en charge peuvent être nombreuses : soins d'hygiène, orientation vers le CPAS, et écoute, ce qui explique les chiffres de ce tableau. % l'écoute et les entretiens sont prédominants.
- α les soins apparaissent en deuxième position
- α la réorientation et démarches sont importantes et se mettent dans la philosophie du Relais Social Urbain Namurois.( travail en réseau )



Commentaires :

- α Le service social de la Ville et plus particulièrement ses travailleurs de proximité sont des partenaires avec lequel les collaborations sont très nombreuses.
- α Viennent ensuite les Resto du coeur et la Saint Vincent de Paul avec lesquels nous collaborons étroitement.

**5.2. Projet d'accompagnement des patients grandement préacrisés (CHR)**

Pas de données pour 2010. Données à venir en 2011.

**Remarques générales par rapport à la partie quantitative :**

Actuellement, les Relais sociaux travaillent en collaboration avec l'IWEPS (Institut Wallon de l'Evaluation, de la Prospective et de la Statistique) en vue d'homogénéiser la récolte de certaines données, tout en conservant celles qui permettent d'éclairer la situation locale et ses spécificités.

Une première réunion avec l'IWEPS avait déjà eu lieu en 2009. Une seconde rencontre avec le Relais social de Namur s'est déroulée en mars 2010. Elle a été l'occasion de pointer les éléments qu'il pourrait être intéressant de mettre en évidence :

- ⇒ Fixer des tranches d'âge identiques, afin de pouvoir faire parler au mieux les chiffres récoltés par les partenaires et par les différents Relais sociaux.
- ⇒ Travailler sur base de périodes comparables (certaines données sont présentées de manière hebdomadaire, alors que d'autres sont présentées mensuellement).
- ⇒ S'assurer que les items soient bien compris de la même manière par chacun. Dans le même ordre d'idée, il faut pouvoir s'entendre sur les catégorisations établies (ex : définitions différentes du sans-abrisme).
- ⇒ Se faire une idée du nombre d'institution par rapport au nombre d'habitants et par rapport au nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration.
- ⇒ Pouvoir se faire une idée des parcours via une traçabilité des interventions
- ⇒ Pouvoir articuler les données quantitatives et qualitatives, et objectiver les interpellations sur base de ressentis
- ⇒ Connaître le taux annuel d'accroissement du public, et ce pour chacun de nos axes, tant en nombre de personnes différentes qu'en termes de fréquentation.
- ⇒ Prendre en considération la part des règlements communaux ou autres contextes (par exemple, une interdiction de la pratique de la mendicité pourrait engendrer des mouvements migratoires).
- ⇒ Pouvoir se faire une idée de la durée, de la consistance des interventions. Par exemple, pour le DUS, un appel peut durer de quelques minutes à une heure.
- ⇒ Concernant spécifiquement le DUS, se pose la question du public touché, étant donné que leur public est plus large que celui visé par les Relais sociaux. Il serait utile de pouvoir faire la distinction entre les deux. Par ailleurs, les statistiques ne permettent pas d'établir le profil des personnes qui appellent, et celui, plus spécialement, des personnes bénéficiant d'une intervention d'urgence.
- ⇒ Certaines institutions travaillent dans la confidentialité. Dès lors, comment les amener à recueillir des données statistiques, et surtout, quelles données récolter au regard de ce souhait de respecter l'anonymat des personnes qui les fréquentent ?

Par ailleurs, il est, comme chaque année, très difficile de recueillir les données auprès de nos partenaires qui, soit n'ont pas encore fait leur rapport d'activités, soit sont dans la rédaction de celui-ci. Il nous paraîtrait pertinent de pouvoir attendre de disposer de leurs différents rapports, et de pouvoir ensuite prendre le temps de travailler ces chiffres avec eux. Cela nécessiterait cependant que l'on puisse présenter, dans notre propre rapport d'activités, les chiffres de l'année qui précède.



# Chapitre IV :

## Partie qualitative





## Chapitre IV : Partie qualitative

### Préalable

#### 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.	L'abri de nuit (Ville de Namur) a une capacité d'accueil de 14 lits + 6 lits en période hivernale. Le Ministère de la Défense met à disposition la caserne du Génie à Jambes pour rendre possible un éventuel dédoublement de la structure en cas de nécessité, mais ce n'était pas réellement optimal pour un tout petit surnombre.	<b><u>Plan Hiver (Coordination générale RSUN)</u></b>  Financement de nuits d'hôtel en cas de surnombre à l'abri de nuit en période hivernale, pour autant que l'excédent ne soit pas supérieur à 3 personnes. Au-delà, le dispositif caserne est mis en place. Le Plan Hiver prévoit que le quota de 50 nuits et le tirage au sort soient levés à l'abri de nuit en cas d'intempérie (gel, pluie, neige). Il est également prévu que le tirage au sort soit levé du 1 <sup>er</sup> décembre 2009 au 28 février 2010)
⇒ A investiguer			
⇒ Veiller à rendre effectives les dispositions relatives à la levée du quota de 50 nuits et du tirage au sort à l'abri de nuit tout au long de la période hivernale pour coller au mieux aux objectifs fixés.			

## 1.2 Accueil de jour

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
Accueil de jour	Nécessité d'un accueil pour les personnes sans-abri entre 7h et 8h30 du matin, qui puisse offrir un repas et assurer le lien avec les services sociaux.	Pas d'offre.	<b><u>Projet « Accueil du matin » (Resto du Cœur)</u></b>  Subventionnement d'un aide-cuisinier à mi-temps au Resto de Cœur pour assurer la mise en place du service, l'accueil et l'orientation des personnes dans le cadre du projet « Accueil du matin ».
⇒ A investiguer			
⇒ Recherche de nouveaux partenaires dont les compétences seraient complémentaires avec celles des partenaires existants pour la prise en charge des problématiques rencontrées.			

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
Accueil de jour	Les restaurants sociaux sont fermés entre 16h00 et l'ouverture des portes de l'abri de nuit.	Pas d'offre.	<b><u>Elargissement des plages horaires (St Vincent de Paul)</u></b>  Subventionnement d'un 3/5 <sup>ème</sup> temps technicien à la Saint-Vincent de Paul pour assurer l'accueil et l'orientation des personnes sans-abri ou très précarisées, notamment dans le cadre des plans saisonniers.

### 1.3 Urgence sociale

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
<b>Urgence sociale</b>	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.	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 Région Wallonne et repris par les Relais sociaux dans le cadre du décret, et 2 ETP via le Plan de Cohésion Sociale.	<b><u>Dispositif d'Urgence Sociale – DUS (Ville de Namur)</u></b>  Afin d'assurer une réelle permanence 24h/24 pour les urgences sociales, le RSUN subventionne depuis 2009 un temps plein pour assurer les heures entre 8h et 16h et faire le lien avec les situations prises en charge de nuit ou le weekend, en plus des deux ETP précédemment à charge de la Région Wallonne et désormais à charge du RSUN.
<b>⇒ A investiguer</b>			
⇒réalisation d'un nouveau folder et d'affiches ⇒davantage de publicité du service (en allant à la rencontre de partenaires) ⇒organisation d'un colloque. ⇒Réflexion sur la manière d'utiliser la crise comme levier à l'insertion. ⇒Mobilité du Dispositif d'urgence Sociale dans d'autres structures. ⇒ Publicité du service, par la rencontre des partenaires			

### 1.4 Travail de rue

Alors que le travail de rue était essentiellement organisé par la Ville de Namur (Travailleurs sociaux de proximité, travailleurs sociaux des quartiers et Gardiens de la paix), aujourd'hui en réflexion pour une réorganisation future dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale, d'autres services ont entrepris également, depuis 2009, une démarche de travail de rue. Il s'agit du Relais santé et de « Salamandre »..

Parallèlement, les travailleurs sociaux engagés dans le projet « Salamandre », ainsi que l'un de nos nouveaux partenaires, Namur Entraide Sida, réalisent du travail de rue sur le territoire namurois. Ceux-ci, ainsi que d'autres partenaires, ont manifesté leur volonté de s'inscrire dans une optique de travail de rue partenarial. Ce projet est actuellement en réflexion au sein du Relais social urbain namurois. Afin de nourrir cette réflexion, une journée d'échanges sur le travail de rue a été organisée le 11 décembre 2009.

Les maraudes partenariales impulsées dans le cadre du « Plan hiver » permettent d'ores et déjà de poser les premiers jalons du travail de rue.

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
<b>Travail de rue</b>	<p>Pas ou peu de travail de rue à l'heure actuelle. Il manque une accroche avec le public sans-abri sur Namur.</p> <p>Nécessité de réaliser un travail avec le public qui a retrouvé un logement mais conserve ses habitudes de rue.</p>	<p>Les Travailleurs Sociaux de Proximité effectuent du zonage de manière ponctuelle (bien que régulière lors des périodes de grands froids), essentiellement à la demande de tiers.</p> <p>Leurs autres missions et le manque de personnel ne leur permettent pas, pour l'instant, d'assurer une présence régulière en rue.</p> <p>Certaines institutions qui pratiquaient du travail de rue par le passé n'en font plus actuellement. D'autres ambitionnent d'adhérer à cette méthode de travail ; Certains l'appliquent déjà fin 2009 (Salamandre, Relais santé, Namur Entraide Sida).</p>	<p><b><u>Coordination générale du RSUN</u></b> Organisation d'une réunion de concertation (9 février 2009) en vue d'une réflexion en réseau (mise entre parenthèses suite à la demande de la Ville de Namur de pouvoir approfondir sa réflexion en interne).</p> <p>Organisation d'une journée dédiée au travail de rue, en vue d'impulser une réflexion sur du travail de rue en binômes interinstitutionnels (11 décembre 2009).</p> <p>Mise en route d'une démarche de travail de rue par le projet « Salamandre », subventionné par le Relais social.</p> <p>Création du Relais santé, opérationnel depuis septembre 2009, et qui comprend du travail en rue dans ses missions.</p>
<b>⇒ A investiguer</b>			
<p>⇒ Sur base de l'évaluation des maraudes partenariales impulsées dans le cadre du « Plan hiver », le Relais social va tenter de poser les premiers jalons du travail de rue en partenariat.</p> <p>⇒ Par ailleurs, il subventionne un éducateur à temps plein et une assistante sociale à temps plein au départ d'une structure spécialisée en assuétudes (asbl « Phénix »), mais réalisant un travail d'accroche généraliste avec le public sans-abri qui fréquente les restaurants et services sociaux (cf. tableau suivant). Il porte également le Relais santé qui soutient également une démarche extra-muros.</p>			

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
<b>Travail de rue</b>	<p>De nombreuses personnes sont à la rue ou très démunies socialement tout en consommant des stupéfiants comme l'alcool. Traiter une problématique sociale sans traiter la toxicomanie rend incertain l'aboutissement de l'aide apportée.</p> <p>Régulièrement, les travailleurs sociaux sont confrontés à ce type de problèmes et sont démunis face à cela.</p>	<p>Pas d'offre.</p>	<p><b><u>Projet « Salamandre » (asbl « Phénix »)</u></b></p> <p>Subventionnement d'un temps plein éducateur et d'un temps plein assistante sociale pour assurer la mise en place du projet « Salamandre », qui, par un « zonage institutionnel » (visites/permanences dans les services d'accueil de jour) et en rue, vise à créer du lien et à assurer une accroche et une orientation des personnes vers les services adaptés. Leur spécialisation dans le secteur de la toxicomanie amène des outils tant dans l'accroche que dans l'orientation plus spécifiques aux personnes toxicomanes.</p> <p>Ces travailleurs sociaux sont visibles et accessibles tant aux équipes professionnelles pour répondre à leur interrogations qu'aux utilisateurs des services pour répondre à leurs demandes.</p>
<p>⇒ <b>A investiguer</b></p>			
<p>⇒ Proposer des séminaires aux différents partenaires (présentation du service Salamandre, de l'asbl « Phénix » et du modèle De Leon).</p> <p>⇒ Réaliser un outil descriptif qui sera détenu par le client reprenant son parcours chez les différents partenaires ainsi que les personnes ressources. Ceci afin de permettre aux partenaires à la lecture de cet outil de percevoir les orientations proposées et réellement effectuées (outil qui sera présenté et finalisé avec les différents partenaires du RSUN.)</p> <p>⇒ Réaliser un travail en vue d'avoir une meilleure connaissance de la mouvance du public de rue, qui ne reste pas cantonné à un endroit précis mais circule.</p> <p>⇒ Augmenter la présence des deux travailleurs sociaux dans les institutions du réseau, en développant des visites fixes à horaire déterminé là où cela n'a pas pu être établi durant cette année.</p> <p>⇒ Accroître la présence en rue.</p>			

## 1.5 Logement

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
<b>Logement</b>	Difficulté accrue pour le public précarisé d'accéder à un logement et à s'y maintenir.	Divers services sociaux partenaires effectuaient de la recherche de logement en suivi individuel, mais elles s'épuisait à effectuer les mêmes démarches simultanément.  D'autre part, les personnes très fragilisées ont parfois bien du mal à rechercher un logement, à se présenter auprès d'un propriétaire, et à s'inscrire durablement dans le logement.	<b><u>Projet « Action Logement » (CPAS de Namur)</u></b>  - Recensement centralisé des locations disponibles et accessibles financièrement sur le territoire namurois et diffusion au réseau.  - Subventionnement d'un ETP assistante sociale à temps plein dans le cadre du projet « Action logement » pour mettre en place des ateliers collectifs destinés au public précarisé pour rechercher un logement et de leur donner les outils pour l'occuper durablement.
<b>⇒ A investiguer</b>			
<p>⇒ Réflexion par rapport au « recrutement » des participants en favorisant une démarche davantage proactive.</p> <p>⇒ Adaptation du projet en fonction des premiers constats (difficulté des personnes à s'inscrire durablement dans des ateliers planifiés à moyen terme) vers des activités à très court terme (matinées d'information) et à court terme.</p> <p>⇒ Planification d'ateliers sur du moyen terme en groupes fermés, destiné aux personnes ayant participé à l'atelier recherche, en collaboration entre autres avec le projet de post-hébergement.</p> <p>⇒ Focalisation sur les activités collectives d'information et de sensibilisation.</p> <p>⇒ Développer le partenariat avec les maisons d'accueil et le projet de post-hébergement et mutualisation des logements d'urgence, de transit et d'insertion.</p>			

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
Logement	L'usager en recherche d'un logement d'urgence, de transit ou d'insertion doit contacter divers services pour introduire une demande, ce qui engendre une perte de temps et d'énergie. Par ailleurs, l'accompagnement de ces personnes vers un logement autonome doit être renforcé, notamment pour en faciliter le turnover.	Les initiatives de logements d'urgence, de transit et d'insertion préexistaient au Relais social. Mais il n'y avait aucune coordination pour gérer les demandes. Par ailleurs, les travailleurs sociaux chargés de l'accompagnement devaient parfois assurer parallèlement d'autres missions, ce qui ne permettait pas un accompagnement optimal d'une partie du public qui a bien souvent besoin d'un encadrement intensif.	<b><u>Projet « Mutualisation des logements d'urgence, de transit et d'insertion » (Ville de Namur)</u></b>  Subventionnement d'un temps plein assistante sociale pour veiller à la coordination de l'offre et de la demande pour ce type de logements et pour assurer l'accompagnement des personnes
⇒ A investiguer			
⇒ Co-construction du projet avec les partenaires opérateurs de ce type de logement et confrontation à la pratique. ⇒ Travail sur la récolte de données statistiques.			

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
Logement	Les personnes en grande précarité ont du mal à faire face aux coûts liés à un déménagement.	Des initiatives étaient mises en place par trois opérateurs locaux. Ils ont mis en évidence la pertinence d'unir leurs ressources et de permettre ainsi une complémentarité en termes d'horaire, de matériel et de personnel.	<b><u>Projet « Coordination d'Aide aux Déménagements Sociaux » (Ville de Namur)</u></b>  Subventionnement d'un 2/5 <sup>ème</sup> temps technicien pour veiller à la coordination de l'offre et de la demande en matière de déménagements sociaux par la mise en commun des moyens existants.
⇒ A investiguer			
⇒ Réflexion sur la récolte des données statistiques afin d'illustrer et de quantifier encore mieux la réalité de terrain. ⇒ De manière générale, amélioration des étapes, du mode opératoire et des documents liés au projet par le biais de rencontres entre les opérateurs.			

⇒ Sensibilisation des intervenants ainsi que des services sociaux qui gravitent autour des familles à différents problèmes pour obtenir un mode opératoire plus performant et, au terme du déménagement, ne pas simplement avoir déplacé les problèmes.  
⇒ Réflexion autour d'un formulaire permettant, en fin de déménagement, de recueillir l'avis des familles.

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
<b>Logement</b>	Les personnes précarisées sortant d'une maison d'accueil nécessitent un accompagnement soutenu afin d'asseoir ce qui a été acquis lors du séjour et d'éviter au maximum que le projet de logement ne se solde par un échec et conséquemment, par un nouveau passage en 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><b><u>Projet « Accompagnement Post-hébergement» (Arche d'Alliance)</u></b></p> <p>Subventionnement d'un temps plein assistante sociale pour assurer la continuité de l'accompagnement des personnes lors de leur sortie des maisons d'accueil namuroises.</p>
<b>⇒ A investiguer</b>			
<p>⇒ Recherche de partenaires associatifs culturels en vue d'optimiser l'ouverture des bénéficiaires vers l'extérieur.</p> <p>⇒ Rencontre avec les propriétaires.</p> <p>⇒ Evaluation du projet par les usagers du service.</p>			



## 1.6 Insertion sociale

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
<b>Insertion sociale</b>	La problématique est la précarité liée à l'isolement des personnes âgées (60 ans et plus). Celle-ci est un facteur de grande précarité qui, dans de nombreuses situations rencontrées, s'accompagne d'une réelle pauvreté (voire exclusion) tant matérielle que relationnelle et/ou psychologique qui menace les droits fondamentaux de la personne.	S'il existe diverses initiatives au niveau des aînés, elles ne ciblent pas les personnes qui sont isolées chez elles.	<p><b><u>Projet « Voisin'âge » (Ville de Namur)</u></b></p> <p>Subventionnement d'un mi-temps assistante sociale dans le cadre du projet « Voisin'âge », qui vise à mettre en place un réseau de volontaires dans une optique de (re)création du lien social et de menus services à destination des personnes âgées détectées par les services de première ligne comme étant en situation d'isolement et d'exclusion sociale.</p> <p>Réalisation d'un dépliant et publicité en vue de recruter les volontaires.</p>
<b>⇒ A investiguer</b>			
<p>⇒ Intensification du partenariat axé sur l'offre de volontaires.</p> <p>⇒ Travail sur la récolte de données permettant d'avoir une idée des difficultés rencontrées chez les personnes visitées et permettant d'évaluer l'impact des actions des volontaires sur l'isolement des personnes âgées isolées.</p>			

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
<b>Insertion sociale</b>	Les professionnels sont de plus en plus nombreux à estimer qu'il est nécessaire de développer des approches novatrices pour entrer en contact avec les personnes en situation de précarité, approches permettant de développer chez elles un sentiment d'utilité sociale.	-Service d'insertion sociale du CPAS -Projet d'engagement des bénévoles St Vincent de Paul -etc.  Il existe des Initiatives ponctuelles diverses, mais l'approche participative reste à développer.	<b><u>Projet « Atelier souper » (Ville de Namur)</u></b>  Subventionnement de frais de fonctionnement relatifs à l'organisation d'un repas par et avec les usagers de différents services. Pour préparer ce projet, 3 journées se sont déroulées avec les usagers, en compagnie des professionnels. Au terme, un repas réunissant usagers, professionnels et représentants politiques était planifié, afin de permettre des échanges sur différents thèmes.
<b>⇒ A investiguer</b>			
<p>⇒ Il est nécessaire de pouvoir disposer de plus de temps pour préparer ce projet, afin de toucher et d'accrocher un public sans-abri.</p> <p>⇒ Etant donné que le projet a dû s'organiser sur un délai relativement court, certains partenaires invités, bien qu'intéressés, n'ont pas pu se joindre au projet. Le politique n'a pu être présent car un conseil communal avait lieu à la même date.</p> <p>⇒ Une présentation plus formelle du service organisateur et des professionnels invités a été souhaitée par les participants, afin de cibler davantage les contacts.</p> <p>⇒ Les participants souhaitent également bénéficier de plus d'ateliers préparatoires.</p>			

## 1.7. Santé et précarité

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais Santé	Apport via le Relais social
<b>Relais Santé</b>	Besoin d'être écouté des usagers : peu d'endroits sont propices à cette écoute pourtant essentielle. Lors des démarches, les usagers sont en contact avec de nombreux intervenants mais la charge de travail des travailleurs sociaux ne permet pas toujours aux usagers de se poser et de sortir du cadre de la demande formelle.	-De nombreux partenaires écoutent les usagers mais sont débordés par les demandes. -Des services de santé mentale existent mais ne sont que peu fréquentés par les personnes en grande précarité.	<b><u>Relais santé (RSUN)</u></b>  Le Relais Santé écoute les usagers dans leurs lieux de vie, lors de moments où ils ne sont pas stressés par leurs demandes, dans une approche de santé globale (sociale, mentale, physique). Il compte bien investiguer les services de santé mentale pour créer des partenariats et étoffer son réseau de soins.
<b>⇒ A investiguer</b>			
⇒ Réfléchir aux demandes des usagers en favorisant des intervisions et rencontre des services de santé mentale en vue de collaborations.			

	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais Santé	Apport via le Relais social
<b>Relais Santé</b>	Le réseau d'intervenants sociaux autour des personnes précarisées est assez étendu mais sur le terrain, des situations interpellantes au niveau de la santé ne trouvent pas toujours de solution adaptée du fait de devoir inscrire l'usager dans un fonctionnement institutionnalisé qui engendre des démarches conséquentes pour des personnes déstructurées (démarches pour obtenir un traitement, suivi thérapeutique, respect des rendez vous).	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.  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.	Permet d'aborder la précarité par le biais de la santé par ses deux infirmiers et permettre le lien entre « la rue » et « l'institutionnel ».  Approche des personnes via les permanences dans les lieux de vie et le travail de rue.  Le Relais Santé est un facilitateur d'accès aux soins (démarches pour obtenir un traitement, mise en ordre de mutuelle, carte santé, aide médicale urgente, trouver un médecin traitant...).
<b>⇒ A investiguer</b>			
⇒ Mise en place de protocoles d'action avec les maisons médicales. ⇒ Favoriser les collaborations avec les services sociaux des mutuelles, rencontrer les médecins traitants conventionnés avec le CPAS mais aussi les médecins non conventionnés des usagers.			

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais Santé	Apport via le Relais social
<b>Relais Santé</b>	Découragement des usagers face aux démarches diverses.	Seul Salamandre permet d'accompagner les usagers sur leurs lieux de vie et les remobiliser sans qu'il y ait une demande préalable. Le service accompagnement du CPAS fait bien sûr ce travail mais l'usager doit passer la porte du service et faire une demande préalable.	Le Relais Santé permet de rencontrer puis accompagner des personnes découragées tout comme Salamandre. En les accompagnant, ils retrouvent leur autonomie.
<b>⇒ A investiguer</b>			
⇒ L'idée de développer des équipes extra muros sera étudiée par le Relais Social en 2010.			

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais Santé	Apport via le Relais social
<b>Relais Santé</b>	Dans le cadre des maraudes hivernales, les travailleurs sociaux ne sont pas outillés pour déterminer le moment à partir duquel une personne est en danger. Il est mis en évidence que les travailleurs sociaux qui connaissent les personnes rencontrées en maraude, dépistent facilement qu'il y a une problématique mais sans pouvoir objectiver et évaluer le degré de l'hypothermie.	Des maraudes hivernales étaient assurées par les travailleurs sociaux de proximité de la ville.	Déceler les dangers dans le cadre du plan hiver, le Relais santé a permis la mise en place de critères et de recommandations pour surveiller et objectiver les risques d'hypothermie, et l'application de protocoles d'action en fonction de la gravité.
<b>⇒ A investiguer</b>			
⇒ Un système d'alerte au réseau par rapport aux degrés ressentis est actuellement à l'étude dans le cadre du Plan hiver.			

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais Santé	Apport via le Relais Social
<b>Relais Santé</b>	Difficulté d'accès aux soins par manque de connaissance du réseau médical et sanitaire. De plus, la santé n'apparaît pas comme un besoin prioritaire ; le recours au soin se fait à partir du moment où la personne est en situation d'urgence.	Les maisons médicales (mais comme dit précédemment, deux d'entre elles sont à saturation).	Le Relais Santé permet aux usagers de se soigner : pieds, plaies, mycoses, pédiculose... ou de faciliter la rencontre avec un service de soins infirmiers chroniques ou un médecin ou un hôpital.  Rôle préventif et d'éducation à la santé pour conscientiser les personnes sur la nécessité de prendre en charge leur santé.
<b>⇒ A investiguer</b>			
⇒ Investiguer des services de soins à domicile, indépendants, sensibles à la précarité, les services d'urgence des hôpitaux et les médecins. ⇒ Concertation et travail en réseau pour les usagers communs aux services			

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais Santé	Apport via le Relais Social
<b>Relais Santé</b>	Des personnes vivent en rue et ne fréquentent aucune institution ou association, pourtant, elles ont connaissance du réseau.	Seul Salamandre peut toucher ces gens par leur travail en rue.	Le Relais Santé rencontre aussi ces personnes en rue ou au sein d'une structure : la Saint Vincent, Resto du cœur, Li Vi Clotchi...). Il les informe et les accompagne vers le réseau.
<b>⇒ A investiguer</b>			
⇒ Présence et visites chez les partenaires du réseau existants et à découvrir. Ex : les Sœurs de la Charité ....			

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
<b>Santé et précarité</b>	Nécessité d'un accueil et d'un accompagnement social au service des urgences, qui manque de personnel social. Nécessité également de sensibiliser le personnel médical à la problématique des SDF ou des personnes très précarisées, présentant des problèmes d'hygiène, de dépendance, d'agressivité,...	Pas d'offre.	<p><b><u>Projet « Accompagnement des personnes en grande précarité et en détresse sociale lors d'une hospitalisation. » (Centre Hospitalier Régional Namurois)</u></b></p> <p>Subventionnement d'un temps plein assistante sociale dans le cadre de ce projet qui vise à :</p> <p>→ Prendre en charge les personnes fortement précarisées, de leur accueil à leur sortie de l'hôpital, et en préparant cette sortie par des collaborations avec des services extérieurs ;</p> <p>→ Conscientiser le personnel hospitalier à la problématique de la précarité.</p>
<b>⇒ A investiguer</b>			
<p>⇒ Contacts avec les services de santé mentale.</p> <p>⇒ Contacts avec les maisons d'accueil.</p> <p>⇒ Contacts avec les services actifs dans le champ de l'aide aux personnes toxicomanes, ainsi qu'avec les services spécialisés dans l'immigration.</p> <p>⇒ Développement des partenariats avec le relais santé et les maisons médicales.</p> <p>⇒ Poursuivre le travail de sensibilisation du personnel hospitalier.</p>			

## 2. Objectifs généraux

### 2.1. Accueil de nuit

Aucun projet s'inscrivant dans cet axe n'a été subventionné dans le cadre du Relais social en 2009. Toutefois, dans le cadre du Plan Hiver coordonné par la Coordination générale, un budget a été consacré à l'hébergement des personnes en cas de surcapacité à l'abri de nuit.<sup>16</sup>

### 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 des Affaires sociales de la Ville de Namur ;
- La Saint-Vincent de Paul ;
- Le Centre de Service Social ;
- Salamandre ;
- Le Relais santé ;
- Le CIEP.

**Finalité du projet :**

Compléter sur Namur le réseau d'aide alimentaire et d'accueil des sans-abri par la création d'un service de petits déjeuners, dès 7h00 du matin. Ce service vise à proposer le petit déjeuner, la lecture de journaux ainsi que l'écoute et les conseils de personnes compétentes en matière sociale. L'idée ici est également de faire le lien avec les services d'aide et d'accompagnement des personnes sans-abri.

**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.

**Les objectifs :**

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Objectif atteint
1. Permettre aux plus démunis de prendre, dans les meilleures	1.1. Mise en place d'un service offrant le déjeuner aux plus démunis, ouvert de 7h à 9h du	Oui

<sup>16</sup> cf. Chapitre 1. Rapport de la Coordination point 6.



conditions, le premier repas de la journée, considéré comme capital par les diététiciens	<p>matin.</p> <p>1.2. Création de liens sociaux notamment par la présence d'une équipe de volontaires sensibilisés à l'écoute.</p> <p>1.3. Consultations des journaux, des offres d'emploi,...</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p>
2. Proposer une rencontre avec les travailleurs sociaux en vue d'entamer rapidement les démarches sociales du jour.	2.1. Visite des assistants sociaux de la Ville de Namur, du CPAS et mise en place de nouveaux partenariats avec le Relais santé, Salamandre, le CIEP et d'autres partenaires à venir.	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Par rapport à l'an dernier, les partenariats ont évolué positivement et pour certains, se mettent en place en planifiant une présence lors du service des petits déjeuners. D'autres cependant prennent plus de temps à se concrétiser.</p> <p>Les permanences qui ont pu être déterminées en collaboration avec les partenaires sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Relais Santé (soins infirmiers pour nos usagers, 2x par semaine) ;</li> <li>- L'éducateur de terrain de la Salamandre (aide aux toxicomanes, 1x/sem.) ;</li> <li>- Le CIEP-Lire &amp; Ecrire (présence d'un écrivain public dès 7h du matin, 1x/sem.).</li> </ul> <p>Concernant les relations usagers/assistantes sociales, les collaborations sont plus étroites avec les assistantes sociales de la Boutique de droit du Resto du Cœur.</p>

**L'avis des partenaires et/ou du public-cible :**

Pour l'instant, une évaluation à mi-parcours se déroule annuellement avec la Coordination générale du Relais social.

L'évaluation par les usagers semble difficile à mettre en œuvre, vu la trop grande rotation des usagers qui sont en « nomadisme » de ville en ville ou qui, à court terme, trouvent des solutions de logement.

**Personnel affecté au projet :**

Personnel	Subvention Relais social	Demande
1 aide cuisinier à ½ temps APE (pris en charge par le Relais social du solde non couvert) Equipe de volontaires	<p>Frais de personnel : 14.028,00€ → 8.439.87€ (APE) → 5.558,13 € (Relais social)</p> <p>Frais de fonctionnement : 4.870,00€</p>	3.423 petits déjeuners ont été servis en 2009. 3.023 des ces petits déjeuners (soit 88%) ont été distribués gratuitement, sur base d'un ticket d'accès à la gratuité délivré par les services sociaux.

**Plus-value apportée par le projet :**

Grâce à ce projet, le Resto du Cœur propose un service capital et jusque là inexistant par l'accueil, dès la fermeture de l'abri de nuit à 7h00 du matin, des personnes sans-abris en leur offrant un repas essentiel de la journée, dans les meilleures conditions, pour attendre l'ouverture des services sociaux auxquels elles sont encouragées à faire appel.

Ce service a permis à de nouveaux partenariats de se mettre en place. L'année 2009 a vu une mobilisation de plus en plus nombreuse de bénévoles se relayant pour assurer une écoute et un accompagnement éventuel vers des partenaires proactifs en matière sociale, ainsi qu'une collaboration plus efficiente avec les travailleurs sociaux partenaires.

Ce projet constitue un lien essentiel pour assurer la transition entre l'accueil de nuit et l'accueil de jour.

**Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social :**

Néant.

## ◆ Programme d'accueil et d'aides supplémentaires ◆

**Pilote :** Saint-Vincent de Paul Namur-Centre

**Partenaires :**

- La Banque alimentaire, le Resto du Cœur et les Sauverdias
- La Ville de Namur (DUS, Abri de nuit, Travailleurs sociaux de proximité et Cellule mobilier);
- Le CPAS ;
- L'asbl « Phénix » ;
- Le CIEP
- Le Relais social - Relais santé ;
- La Maison de Justice ;
- Le vestiaire de Salzinnes ;
- Les Compagnons dépanneurs ;
- Les grands magasins.

**Finalité du projet :**

Elargir les horaires d'accueil du lundi au vendredi de 16h à 21h30 pour l'hébergement de jour, la restauration sociale (repas chauds) et/ou l'aide alimentaire (colis). Cela permet de prendre en charge des personnes sans-abri jusqu'à l'ouverture de l'abri de nuit, et ainsi de se coordonner avec les autres opérateurs, a fortiori en périodes de grands froids et de canicule.

L'idée aussi est de pouvoir faire office de point d'accueil et chauffoir pendant les périodes couvertes par le « Plan Hiver » et le « Plan Canicule ».

**Public-cible :**

Les personnes en situation de très grande précarité de tout âge et résidant à Namur, en ce comprises les personnes sans-abri.

**Les objectifs :**

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Objectif atteint
1. Accroître la plage horaire d'accueil et la prévention lors de situations climatiques difficiles et répondre à la demande d'aide accrue.	1.1. Accroître l'accès et la permanence dans des situations climatiques difficiles en élargissant les horaires d'accueil du lundi au vendredi de 16h à 21h30.	<p><b>Oui</b></p> <p>⇒ Pour 2010 : L'expérience de cet hiver rigoureux met en évidence la nécessité d'une permanence avec un service minimum le weekend, à tout le moins pour le public sans-abri.</p>
2. Coordination des volontaires afin d'assurer l'accueil et la restauration des usagers.	<p>2.1. Coordination de l'activité des différents groupes de volontaires</p> <p>2.2. Encadrement des volontaires (y compris encadrement social), car certains d'entre eux sont très précarisés.</p>	<p><b>Oui</b></p> <p>Environ 55 volontaires se relaient pour assurer les différents services (accueil, écoute, colis, repas chauds, ...)</p> <p>Cependant, il est compliqué de compter sur des volontaires, parfois très précarisés, qui n'offrent aucune de garantie de stabilité dans leur engagement. Par ailleurs, les heures sont particulièrement incommodes pour certains bénévoles.</p> <p><b>Oui</b></p> <p>Les volontaires qui en éprouvent le besoin peuvent être encadrés par une assistante sociale. Par ailleurs, la personne engagée dans le cadre de ce projet assure, lui aussi, un encadrement concernant les tâches en tant que telles.</p> <p>⇒ Pour 2010 : le pilote souhaite envisager une action participative des volontaires issus de la rue.</p>
3. Offrir un ensemble de services et assurer les relais institutionnels	3.1. Remise de colis alimentaires, repas complets, collaborations extérieures pour l'approche des assuétudes, de la santé et de l'alphabétisation.	<p><b>Oui</b></p> <p>Cette année, de nombreuses collaborations ont vu le jour avec des services qui viennent assurer des permanences : le projet « Salamandre », le CIEP, et le Relais santé.</p>

**L'avis des partenaires et/ou du public-cible :**

Une évaluation verbale a été réalisée auprès des opérateurs de terrain. Tant de la part du public que des professionnels, il existe une reconnaissance positive de l'action menée.

**Personnel affecté au projet :**

Personnel	Subvention Relais social	Demande globale réelle
1 Technicien contractuel à 3/5 temps  Equipe de volontaires (environ 55)	Frais de personnel : 16.995 €  Frais de fonctionnement : 1.900€	<u>Plan Hiver, année 2009 :</u> 554 heures d'ouvertures supplémentaires, permettant d'assurer l'accueil de 2388 personnes (*) avant l'heure habituelle, et de 2210 personnes(*) après l'heure de fermeture, en attendant que l'abri de nuit ouvre ses portes.

(\*) Une même personne peut être comptabilisée plusieurs fois.

**Plus-value apportée par le projet :**

L'élargissement des heures d'ouverture s'inscrit dans les plans saisonniers. Les petits déjeuners et dîners sont assurés par le Restos du Cœur de 7h00 à 16h00. Ensuite, la Saint-Vincent de Paul ouvre ses portes et propose les repas du soir, une distribution de colis alimentaires et assure un accueil en soirée de 16h00 à 21h30 pour faire la jonction avec l'ouverture de l'abri de nuit.

**Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social :**

Néant.

## **2.3. Urgence sociale**

### **◆ Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) ◆**

**Pilote** : Ville de Namur - Service des Affaires Sociales - Cellule aide urgente et action sociale

**Partenaires :**

- Le CPAS ;
- La Ville de Namur ;
- Les lieux 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 :**

Répondre aux demandes de plus en plus nombreuses de citoyens en crise (rupture familiale, violence familiale, besoins urgent de soins et de médicaments), 24h/24 et 7jours/7 via un numéro d'appel gratuit :

- en assurant une écoute,
- en aidant à dépasser la situation de crise,
- en orientant,
- en délivrant les informations nécessaires.

Le travailleur social doit pouvoir se rendre sur place à tout moment pour procéder à l'évaluation de la situation et son degré d'urgence et, le cas échéant en apporter une aide ou orienter la personne.

**Public-cible :**

Tout citoyen qui se trouve en grande déshérence sociale sur le territoire communal.

**Objectifs :**

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Objectif atteint
1. Assurer 365 jours par an, un service d'urgence sociale destiné aux personnes en situation de crise et/ou de détresse, qui fonctionne 24h/24.	1.1. Traiter l'urgence sociale à toute heure du jour et de la nuit	Oui
	1.2. Dédramatiser toute situation en cas de crise	Oui
	1.3. Mobiliser si nécessaire les services d'urgence, les institutions d'accueil, ou le service gestion commune des logements d'urgence et/ou de transit du Relais Social Urbain Namurois.	Oui
	1.4. Assurer une présence lors de l'ouverture et la fermeture de l'abri de nuit.	Oui
	1.5. Assurer le relais des informations concernant les personnes aidées entre les éducateurs de l'abri de nuit et les services de jour.	Oui
	1.6. Assurer le matin le relais des actions menées durant la nuit par le DUS (dans et hors abri de nuit) au service de jour afin qu'elles soient poursuivies et traitées durant la journée si nécessaire et l'inverse à la fermeture des bureaux.	Oui
	1.7. Réaliser les statistiques de l'activité annuelle du Dispositif d'Urgence Sociale.	Oui
	1.8. Réaliser les rapports et les évaluations du projet.	Oui

Remarque : La présence du Dispositif d'Urgence Sociale lors de l'ouverture des portes de l'abri de nuit est régulière, mais non systématique.

**Commentaires et pistes envisagées :**

⇒ L'année 2009 a permis au pilote d'évaluer le poste subventionné pour la journée sur une année complète d'activité. Les travailleurs estiment qu'environ un tiers des interventions ont lieu en journée.

⇒ En 2010, le DUS souhaite ajouter un objectif pour renforcer le partenariat et la connaissance de ce service via notamment la réalisation d'un nouveau folder et d'affiches mais également par l'organisation d'un colloque.

**L'avis des partenaires et/ou du public-cible :**

⇒ L'évaluation non formalisée se fait en quelque sorte quotidiennement par les partenaires qui prennent contact avec le DUS. L'équipe est en réflexion sur une évaluation plus formalisée par les partenaires.

⇒ Concernant le public-cible, l'évaluation n'est pas formelle non plus. Des personnes font part de leur satisfaction oralement quant à la qualité de l'écoute, de l'intervention et de la disponibilité. L'équipe est en réflexion sur une évaluation plus formalisée par le public-cible.

### Personnel affecté au projet

Personnel	Subvention Relais social	Demande globale réelle
1 assistante sociale (PCS) 3 assistants sociaux (RSUN) 1 infirmier en santé communautaire (PCS)	Frais de personnel : <b>136.707,60€</b>  Frais de fonctionnement : <b>7.700,00 €</b>	858 personnes différentes ont sollicité le DUS en 2009, donnant lieu à 5901 interventions : - 4243 entretiens téléphoniques ; - 757 déplacements ; - 863 entretiens.

### 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 heure de bureau mais également en soirée, la nuit et les week-ends.

### Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social :

- ⇒ Veiller à récolter les informations sur les interventions de jour et les dissocier du reste du dispositif ;
- ⇒ Inclure dans les objectifs 2010 :
  - Développer la publicité de ce service en se rendant régulièrement dans les différents services pouvant être confrontés à l'urgence sociale (Hôpitaux, police, Maisons d'accueil,...)
  - Jouer le rôle de lien entre l'abri de nuit et l'accueil de jour.
- ⇒ Faire la distinction entre les données récoltées en journée et celles recueillies en-dehors des heures de bureau.
- ⇒ Définir les notions de crise et d'urgence.
- ⇒ Souhait d'avoir davantage d'informations sur les interventions

## 2. 4. Travail de rue

### ◆ Salamandre ◆

**Pilote :** Asbl « Phénix »

#### **Partenaires :**

- La Saint-Vincent de Paul ;
- Le Service des Affaires sociales de la Ville de Namur ;
- Les Maisons d'accueil du namurois ;
- Le Centre de Service Social de Namur ;
- Le Resto du cœur ;
- Le Centre Hospitalier Régional de Namur (cellule de crise) ;
- L'Hôpital Neuropsychiatrique Saint-Martin de Dave ;
- La Maison Médicale de Bomel ;
- La Bastide ;
- L'Epée ;
- Les Sauverdias ;
- L'asbl Sésame ;
- Les Sœurs de la charité ;
- Depuis fin 2009, le Relais santé.

**Finalité du projet :**

Le projet « Salamandre » se définit comme un projet mobile de création de lien, d'accompagnement et d'orientation de personnes précarisées vers les services, avec une approche spécifique pour celles présentant une problématique d'assuétude.

Grâce à celui-ci, l'organisation de visites ou d'interventions peut être réalisée à la demande, par un éducateur et une travailleuse sociale formés dans l'accompagnement des personnes toxicomanes, dans des institutions à caractère social accueillant un public très fragilisé (SDF ou autre). Ces visites permettent ainsi l'implantation de professionnels du domaine de la dépendance à une substance dans des lieux à caractère social.

Ces travailleurs sociaux sont visibles et accessibles tant aux équipes professionnelles pour répondre à leur interrogations qu'aux utilisateurs des services pour répondre à leurs demandes.

**Public-cible :**

Personnes précarisées en général et plus particulièrement celles touchées par la toxicomanie, sans aide à ce niveau.

**Les objectifs :**

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Objectif atteint
1. Accès à une aide concernant les assuétudes pour un public très précarisés.	1.1. Présence dans les institutions à caractère social accueillant un public très précarisé	<b>Oui</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resto du Cœur : 2 permanences par semaine ;</li> <li>▪ Les Sauverdias: 1 permanence par semaine ;</li> <li>▪ Saint-Vincent de Paul: 1 permanence par semaine.</li> </ul> Des contacts ont également été pris avec les Sœurs de la Charité à Salzennes.
	1.2. Assurer une présence en rue*	<b>Oui</b>
	1.3. Accompagnement des personnes auprès des diverses institutions et suivi social de celles-ci	<b>Oui</b>
	1.4. Présence au sein du service de l'Asbl « Phénix » dans le but d'accueillir, d'assurer un lien et un accompagnement, d'orienter les personnes	<b>Oui</b>
2. Aider les différents professionnels en leur donnant diverses informations en leurs murs concernant un problème d'assuétude.	2.1. Organisation de visites ou d'interventions à la demande, par des travailleurs sociaux dans des institutions à caractère social accueillant un public très fragilisé.	<b>Oui</b>
	2.2. Prise de contact, entrevue avec les différents partenaires.	<b>Oui</b>

(\* ) Cet objectif n'était pas inclus dans les objectifs de départ. Des visites en rue ont débuté en septembre 2009 suite à la demande des usagers eux-mêmes ainsi que des constats de terrain. Ces visites se font à heures fixes et périodes déterminées. Elles sont réalisées dans des endroits où le public, ne fréquentant pas les institutions sociales, dit se regrouper.



L'accompagnement et les orientations de ces clients se font dans la même philosophie de travail que les autres visites chez les partenaires.

**Explications des objectifs partiellement ou non atteints et pistes envisagées**

Le pilote, bien qu'ayant rencontré ses objectifs, propose des pistes d'amélioration du projet.

- Proposer des séminaires aux différents partenaires (présentation du service Salamandre, de l'asbl Phénix et du modèle De Leon).
- Réaliser un outil descriptif qui sera détenu par le client reprenant son parcours chez les différents partenaires ainsi que les personnes ressources. Ceci afin de permettre aux partenaires à la lecture de cet outil de percevoir les orientations proposées et réellement effectuées (outil qui sera présenté et finalisé avec les différents partenaires du RSUN.)
- Par rapport à la partie « travail de rue », un travail sera réalisé en vue d'avoir une meilleure connaissance de la mouvance de ce public qui ne reste pas cantonné à un endroit précis mais circule.

Le pilote souhaite également augmenter sa présence dans les institutions du réseau, en développant des visites fixes à horaire déterminé là où cela n'a pas pu être établi durant cette année.

Il songe également à accroître sa présence en rue en vue des premiers résultats obtenus.

Enfin, il prévoit d'accroître ses visites chez les partenaires en binôme, c'est-à-dire avec les deux travailleurs sociaux afin de pouvoir offrir aux usagers des contacts plus intenses et de pouvoir répondre aussi bien à leurs besoins et demandes éducatives et sociales.

**L'avis des partenaires et/ou du public-cible :**

Une grille d'évaluation a été réalisée, envoyée à tous les partenaires par courrier, e-mail ou en main propre. L'avis des usagers, lui, a été recueilli par un questionnaire verbal de satisfaction.

La présence de Salamandre fut de manière générale très bien accueillie par les institutions partenaires. La présence des travailleurs est surtout marquée dans les restaurants sociaux. Parmi ceux-ci, certains souhaitent une présence plus accrue du service. Une amélioration de la communication (retour sur les démarches effectuées) est attendue. Cependant, cette réflexion mériterait d'être étendue à l'ensemble des services sociaux partenaires.

**Personnel affecté au projet :**

Personnel	Subvention Relais social	Demande globale réelle
1 éducateur APE temps plein sur 12 mois  1 assistante sociale APE temps plein sur 10 mois	Frais de personnel : <b>38.537,71 €</b>  Frais de fonctionnement : <b>2.173,10 €</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 130 visites ont été réalisées dans les différents restaurants sociaux.</li> <li>- 153 personnes ont été rencontrées.</li> <li>- 168 heures avec les clients à l'extérieur.</li> <li>- 1.462 heures de présence cumulées de clients Salamandre pendant lesquelles ils ont reçu du soutien et réalisé des démarches avec les deux travailleurs à l'Asbl Phénix.</li> <li>- L'équipe Salamandre a passé 129 heures à s'entretenir avec les professionnels au cours de ses différents passages dans les restaurants sociaux.</li> <li>- 23 personnes ont été rencontrées en rue depuis septembre.</li> </ul>

### **Plus-value apportée par le projet :**

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.

Un accompagnement concret des usagers entre les institutions dans leur parcours d'aide est très profitable vu la déstructuration psychologique de certains.

Par ailleurs, l'expérience de « Salamandre » permet d'ores et déjà de renforcer le constat que 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.

### **Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social :**

⇒ Le pilote veillera à ce que l'assistante sociale soit davantage sur le terrain.

⇒ Pour tout ce qui est administratif, des synergies doivent être établies avec les services existants (CPAS, travailleurs sociaux de jour ou de proximité, mutualités, ...). Le projet ne doit pas constituer une étape supplémentaire vers les autres services, mais bien faciliter le relais.

⇒ Concernant le rapport d'activités, il est souhaité que le pilote spécifie l'item « autres » concernant les orientations.

## **2.5. Logement**

### **◆ « Action Logement » ◆**

#### **Préalable :**

L'assistante sociale engagée pour ce projet ayant mis fin à son contrat, une nouvelle travailleuse sociale est venue reprendre les rennes dès janvier 2010. D'ores et déjà, elle a pu s'imprégner du projet et des recommandations qui avaient été formulées par le Comité d'accompagnement du projet et les instances du RSUN. S'étant réappropriée le projet, un nouveau « souffle » sera donné, dont les évolutions futures se retrouvent dans l'évaluation remise par le pilote.

**Le pilote :** Centre Public d'Action Sociale de Namur

#### **Les partenaires :**

- 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;
- La cellule Energie du CPAS ;
- Le Foyer Namurois ;
- Le Syndicat des propriétaires.

#### **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 namuroise en situation précaire et en recherche de logement (y compris des personnes quittant une situation précaire de logement ou souhaitant trouver un logement adéquat).

**Les objectifs :**

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Objectif atteint
1. Faciliter l'accès au logement chez les personnes précarisées.	<p>1.1. Travail de groupe axé sur les recherches de logement</p> <p>1.2. Alimentation et diffusion d'une base de données informatique centralisant les logements disponibles.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>⇒ La difficulté pour que le pilote puisse atteindre ses objectifs réside, comme indiqué l'an dernier, dans la grande difficulté à mobiliser le public. Une personne en recherche de logement accède difficilement à un projet à plus long terme. Les bénéficiaires vivent le plus souvent dans l'urgence de leur situation, et il est bien difficile pour eux de s'inscrire dans un cycle complet étalé dans le temps.</p> <p>⇒ Propositions pour 2010 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des activités à très court terme seront planifiées : séances hebdomadaires d'information (ce qu'il faut savoir quand on cherche un logement, et où et comment chercher), accès téléphonique pour les démarches, proposition de participer à un groupe ouvert.</li> <li>▪ L'idée de l'« Atelier Logement » sera modulée différemment, de telle sorte que les personnes puissent s'inscrire en cours de route. Il s'agira d'un groupe ouvert, et toute personne qui viendra à la séance d'information pourra s'intégrer de façon immédiate à la prochaine séance de l'« Atelier Logement » déjà programmé.</li> <li>▪ Le pilote prévoit également une intensification des animations dans les maisons d'accueil et autres services externes.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p>
2. Favoriser le maintien et l'épanouissement des personnes	2.1. Travail de groupe axé sur le « bien habiter »	<p style="text-align: center;"><b>Très partiellement</b></p> <p>A nouveau, la planification des séances s'étalait sur du trop long terme pour le</p>

fragilisées dans leur logement		<p>public-cible, et trop de séances étaient programmées.</p> <p>⇒ Proposition pour 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le pilote travaillera sur une reformulation des ateliers « Bien Habiter » et assurera une forme d'accompagnement au logement via un groupe fermé (personnes inscrites à l'avance), destiné à des personnes en recherche de logement et à des personnes qui ont déjà un logement. Pour contacter les participants, le pilote œuvrera en partenariat avec le projet d' « accompagnement post-hébergement », avec les participants des ateliers antérieurs, et en collaboration avec des travailleurs sociaux de différents services...</li> </ul>
--------------------------------	--	--

De manière générale, le pilote prévoit une collaboration plus intensive avec les maisons d'accueil afin de planifier davantage d'animations au sein de ces structures. Il souhaite également établir une plateforme de rencontres en vue de développer les relations sociales et de créer un observatoire des difficultés d'accès au logement. Par ailleurs, un travail d'évaluation de la communication sera réalisé.

**L'avis des partenaires et/ou du public-cible :**

La liste de logements disponibles est devenue un outil incontournable. Il fournit une aide importante pour les services sociaux et les personnes en recherche de logement. Cette liste est maintenant mise à la disposition de plus de 20 services sociaux qui l'utilisent et l'affichent dans leur salle d'attente. Côté public, de nombreuses personnes prennent note des annonces et un nombre conséquent de logements est retiré chaque semaine de la liste car loués. Une demande de feedback des services recevant les listes de logement a été faite. Des retours positifs à ce propos ont été communiqués au pilote.

*« Un tout grand merci pour cet outil fort intéressant dans notre accompagnement. »*

*« Merci de m'avoir ajoutée à votre liste de contacts pour les logements disponibles. Je transmettrai l'information à mes collègues qui travaillent sur Namur et l'afficherai dans notre salle d'attente. Nous sommes souvent interpellées pour des recherches de logement, ces informations viennent donc bien à propos !! »*

Au niveau du public :

*« Merci beaucoup de votre aide et je profite de l'occasion pour vous informer que j'ai pu trouver un appartement à Namur... »*

Un formulaire d'évaluation des ateliers par le public est en cours de rédaction ainsi qu'une enquête de satisfaction sur la liste de logements.

**Personnel affecté au projet :**

Personnel	Subvention du Relais social	Demande
1 assistante sociale temps plein à charge du relais social	Frais de personnel : 39.664,71€	→ 6 cycles de 5 séances « Recherche logement » ont eu lieu en 2009.

<p>1 agent administratif temps plein – engagé sous contrat Art.60 jusqu'au 31.10.09, et ensuite comme APE au 04.11.09</p> <p>1 personne en stage avant engagement sous contrat article 60 au 01.12.09</p>	<p>Frais de fonctionnement : 1.000€</p>	<p>→ 1 cycle de 10 séances pour l'atelier « Bien habiter » s'est déroulé en 2009.</p> <p>Au total, ce sont 31 personnes différentes qui ont participé au moins à une animation.</p> <p>99 personnes ont, quant à elles, été reçues à un entretien au minimum.</p>
---	---	---

#### **Plus-value apportée par le projet :**

La rationalisation du travail des professionnels actifs dans la recherche de logement pour les personnes en grande précarité, grâce à l'élaboration de la liste des logements à louer, ne semble plus à démontrer. Par ailleurs, cette liste apporte certaines garanties grâce au partenariat qui se poursuit avec le Service Communal du Logement (suppression des logements insalubres ou qui ne font pas l'objet d'un permis de location de la liste).

En ce qui concerne plus spécifiquement le cycle d'animation réalisé à l'asbl « Mères et enfants », les séances furent appréciées et la Maison d'Accueil est encore en demande pour l'année 2010. Les visites de services (et d'une exposition) ont renforcé le sentiment de solidarité et de cohésion entre les participants.

#### **Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social :**

- ⇒ Les maisons d'accueil devront être davantage intégrées dans le projet en 2010 ;
- ⇒ Le pilote devra se mettre en contact avec le projet « Accompagnement post-hébergement » ainsi qu'avec le projet « Mutualisation des logements d'urgence et de transit » en vue d'un travail en étroit partenariat ;
- ⇒ Le pilote devra veiller à réaliser une évaluation plus pointue du projet ;
- ⇒ L'aspect publicité et recrutement du public doit être investigué et s'inscrire dans les objectifs à atteindre.

## **◆ Mutualisation des logements d'urgence, de transit et d'insertion ◆**

**Pilote :** Service des Affaires Sociales de la Ville de Namur, Cellule aide urgente et action sociale  
→ Le projet a débuté à l'engagement de l'assistante sociale, à savoir le 14/08/2009

#### **Partenaires :**

Les différents services ou institutions :

- pouvant mettre des logements d'urgence et/ou de transit et/ou d'insertion à disposition ;
- et/ou qui en ont la gestion ;
- et/ou en effectuent l'accompagnement social

Sont aussi concernés, les services sociaux divers ayant contact avec les demandeurs de ce type de logements ou pouvant avoir une utilité dans leur accompagnement ainsi que tous les services qui réceptionnent les demandes de logements d'urgence, de transit, d'insertion.

Les partenaires actuels sont :

- Le Resto du Cœur ;
- Le Foyer Namurois ;
- Le Foyer Jambois ;
- GLN – Gestion Logement Namur;
- CPAS ainsi que le service « Action logement » ;
- Projet d' « Accompagnement post-hébergement » piloté par l'Arche d'Alliance.
- Joie du Foyer

**Finalité du projet :**

Favoriser une gestion cohérente, transversale et efficace des logements d'urgence, de transit et d'insertion, gérés actuellement par divers organismes. En favorisant le travail en réseau et le partenariat, ce projet doit permettre aux travailleurs sociaux de gagner du temps en n'ayant plus qu'un seul référent dans leur recherche.

En outre un accompagnement social individualisé, réalisé également en partenariat, va renforcer les demandeurs dans leur recherche d'un logement stable, assurant par conséquent une plus grande rotation des occupations.

**Public-cible :**

Personnes ou familles en grande précarité sociale sans logement et sans/peu de ressources sur le territoire namurois. Ces personnes ont un besoin urgent de logement ou sont en attente d'un logement social pour différentes raisons :

- logement déclaré insalubre ou inhabitable ;
- expulsion ;
- conflit familial ;
- catastrophe telle qu'incendie, inondation ;
- autres

Pour les logements d'urgence et de transit :

Notion d'état de précarité (voir AGW du 11.02.1999)

Notion de force majeure (voir AGW du 11.02.1999)

Pour les logements d'insertion :

Notion de précarité (voir AGW du 11.02.1999)

**Les objectifs :**

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Objectif atteint
1. Mise en place d'une coordination entre services de la commune de Namur ayant la gestion de logements d'urgence, de transit et d'insertion.	<p>1.1. Création d'un projet appelé « Mutualisation des logements d'urgence, de transit et d'insertion »</p> <p>1.2. Mise en place du service Mutualisation des logements d'urgence, de transit et d'insertion</p>	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Etant donné que l'assistante sociale n'a été engagée que quelques mois en 2009, elle a surtout travaillé sur la construction du projet, qui a nécessité des rencontres diverses avec les partenaires potentiels. Le projet est donc encore, à l'heure actuelle, en construction, bien qu'une partie des missions aient été accomplies.</p>

		<p>⇒ <u>Proposition pour 2010</u> Une réunion avec tous les partenaires est à l'ordre du jour en 2010 pour travailler sur diverses propositions « à casser ».</p>
<p>2. Permettre une meilleure connaissance de la disponibilité des logements d'urgence, de transit et d'insertion sur la commune de Namur</p>	<p>2.1. Création d'une base de données : cadastre, planning des occupations, fiches des logements d'urgence, de transit et d'insertion.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>L'assistante sociale du projet est connue par les partenaires propriétaires en tant que personne de référence pour le cadastre et le planning des occupations. Par contre, elle n'est pas encore connue par les services non-propriétaires. Par ailleurs, la mise à jour des possibilités d'occupation des différents types de logements proposés pose des difficultés, car cela risque de varier régulièrement.</p> <p>⇒ <u>Proposition pour 2010</u> La prochaine étape du projet consistera à faire connaître le projet par les services non propriétaires. Il s'agira également de formaliser, avec les partenaires, un mode de fonctionnement afin de pouvoir maintenir à jour le planning des occupations.</p>
<p>3. Organiser une gestion commune des logements d'urgence, de transit et d'insertion de la commune de Namur</p>	<p>3.1. Centralisation des candidatures pour les logements d'urgence, de transit et d'insertion de la commune de Namur</p> <p>3.2. Création d'un comité d'attribution général pour la commune</p>	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Le projet est en cours de construction. La gestion commune part sur des bases théoriques que propose l'assistante sociale du projet, après avoir rencontré individuellement les partenaires.</p> <p>⇒ <u>Proposition pour 2010</u> La mise en pratique concrète va être revue avec l'ensemble des partenaires propriétaires</p> <p style="text-align: center;"><b>Non</b></p>
<p>4. Renforcer et/ou réaliser l'accompagnement social des personnes hébergées dans les logements d'urgence, de</p>	<p>4.1. Proposer aux services propriétaires de logements d'urgence, transit, insertion et/ou qui en ont la gestion de réaliser en tout ou en partie</p>	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>L'assistante sociale, à l'heure actuelle, réalise uniquement l'accompagnement social des logements appartenant à la Ville.</p>

transit et d'insertion de la commune de Namur	l'accompagnement social de leurs logements	L'accompagnement social des logements gérés par d'autres services que la Ville n'est pas encore d'application.  ⇒ Proposition pour 2010 L'étape suivante du projet consistera à rencontrer l'ensemble des partenaires afin de voir comment l'assistante sociale pourrait réaliser l'accompagnement social dans les logements qu'ils proposent. Pour certains partenaires, des conventions doivent être établies.
---	--	---

**Commentaires :**

En 2010, il est également prévu d'affiner la récolte des statistiques pour une meilleure illustration de la réalité de terrain.

**L'avis des partenaires et/ou du public-cible :**

Les premiers avis sont positifs : les partenaires estiment qu'il s'agit d'un projet intéressant dans lequel ils sont prêts à s'investir. Etant donné que l'offre de service est destinée notamment à créer une coordination entre différents partenaires, l'évaluation les concerne plus particulièrement. Cependant, l'assistante sociale est en réflexion sur une évaluation de l'accompagnement social par les bénéficiaires.

**Personnel affecté au projet :**

Personnel	Subvention Relais social	Demande (sur 4 mois et demi de fonctionnement)
1 Une assistante sociale à temps-plein → subventionnée par le RSUN (Budget planifié au départ sur 9 mois de fonctionnement)	Frais de personnel : <b>28.512,00 €</b>  Frais de fonctionnement : <b>1.620 €</b>	→ Pour construire ce projet, différentes démarches ont été effectuées. Il s'agit de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 29 entretiens téléphoniques ;</li> <li>- 3 mails ;</li> <li>- 5 rencontres de partenaires ;</li> <li>- 11 réunions ;</li> <li>- 5 déplacements.</li> </ul> → 26 candidatures ont été reçues au service social de la Ville de Namur entre le 14.08.09 et le 31.12.09, dont 2 ont abouti à un hébergement. La plupart des demandes concernaient avant tout des demandes d'orientation/d'information.



### Plus-value apportée par le projet :

Etant donné que ce projet est en cours de construction, la plus-value ne peut être évaluée à ce stade. Néanmoins, la plus-value espérée est de faciliter l'accès à ce type de logement (par une procédure centralisée et un turnover plus fréquent).

### Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social :

⇒ Ce projet nécessitait une concertation préalable avec les partenaires potentiels, qui avait été planifiée sur 6 mois. Afin de préparer cette concertation, l'assistante sociale a tout d'abord rencontré les partenaires individuellement.

⇒ Il est souhaité que le pilote réfléchisse à rendre la base de données accessible aux partenaires ;

⇒ Le pilote devra se mettre en lien avec le projet « Action logement » ;

⇒ Il est également souhaité que le pilote investigate la question des logements d'urgence, de transit et d'insertion en-dehors de la commune de Namur, et d'élargir à l'arrondissement (pour la liste a minima).

⇒ Le DUS a-t-il accès à la base de données (par exemple en cas d'urgence, tel qu'un incendie ?)

⇒ Concernant l'accompagnement social, le pilote informe que certains partenaires souhaitent qu'il soit entièrement pris en charge par l'assistante sociale, alors que d'autres préconisent un travail en binôme avec le travailleur social qui en avait déjà la charge. Le pilote peut-il préciser combien de partenaires souhaitent que l'accompagnement soit entièrement repris par l'assistante sociale et qui sont ces partenaires ?

## ◆ Coordination d'Aide aux Déménagements Sociaux ◆

**Le pilote :** Ville de Namur - Service des Affaires Sociales - Cellule aide urgente et action sociale (Cellule mobilier)

### Les partenaires :

- Les Compagnons dépanneurs
- La Saint-Vincent de Paul
- Le Centre de Service Social
- Le CPAS
- Les Affaires sociales de la Ville Namur

### Finalité du projet :

Créer un pôle mobilier et d'aide aux déménagements au départ de la section mobilier des Affaires sociales, des Compagnons dépanneurs, et de la Saint-Vincent de Paul en vue de fournir une assistance aux familles précarisées en situation de déménagement.

### Public-cible :

Les personnes en situation de grande précarité sociale devant faire face à des frais de déménagement.

### Les objectifs :

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Objectif atteint
1. Offrir un service de «déménagement social» pouvant répondre aux attentes actuelles	1.1. Maintenir l'ancien camion en état de marche	Oui
	1.2. Mettre en circulation le nouveau camion	Oui

	<p>1.3. Mettre des caisses solides à disposition lors d'un déménagement</p> <p>1.4. Mettre à disposition un élévateur</p> <p>1.5. Diversifier l'offre de services</p>	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Une commande de 30 bacs réutilisables et superposables a été effectuée en 2008. Or, les bacs, bien que personnalisés, sont considérés par les familles comme acquis. Par ailleurs, la reprise le jour du déménagement n'est pas toujours possible car il faut laisser à la famille le temps de vider les bacs. ⇒ <u>Proposition pour 2010</u> L'achat de caisses en carton peut être une piste de solution, ainsi que l'établissement d'un système de caution pour les bacs superposables. Cependant, pour les familles précarisées, une caution peut être un coût inabordable. Il faudra donc veiller à fixer un prix adapté.</p> <p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Pour le moment, le pilote fonctionne au « cas par cas ». ⇒ <u>Propositions pour 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etablir un Cahier Spécial de Charges et le transmettre à différents opérateurs potentiels ;</li> <li>▪ Etablir un tableau comparatif des offres ;</li> <li>▪ Signifier à l'opérateur retenu la marche à suivre pour une réservation.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>L'offre de service est bien présente. Cependant, la pratique de terrain amène à modifier le « mode opératoire » et à peaufiner les documents et les étapes de la Coordination d'aide aux déménagements sociaux (CADS). ⇒ <u>Proposition pour 2010</u> Pour 2010, le pilote veillera à l'amélioration des étapes, du mode opératoire et des documents liés à la CADS au travers de rencontres entre les opérateurs dans un souci d'efficience et d'efficacité.</p>
<p>2. Assurer une meilleure coordination entre les opérateurs actuels</p>	<p>2.1. Partenariat effectifs entre partenaires</p>	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Le projet se met en place et nécessite une concertation afin d'envisager toute la procédure du déménagement. Cela nécessite également un « aller-retour » entre la pratique de terrain et l'amélioration du « mode opératoire » et des documents ad hoc. ⇒ <u>Propositions pour 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser une rencontre avec le milieu associatif,</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer un folder de présentation de la CADS.</li> <li>▪ Présenter à nouveau aux AS Ville/CPAS/CSSN la marche à suivre, version définitive.</li> <li>▪ Signature de la ligne hiérarchique au bas du document de demande de CADS. (Responsabiliser l'autorité sur l'opportunité et la concrétisation du déménagement).</li> <li>▪ Organiser des rencontres plus systématiques avec les partenaires sociaux pour faciliter la mise en place d'une ligne de conduite commune. Il est courant que des familles introduisent des demandes auprès des trois organismes directement en espérant obtenir des facilités à un endroit ou un autre.</li> <li>▪ Rencontrer les sociétés de logements sociaux. Au delà de l'objectif d'informer à nouveau sur l'offre de service, le souhait est de mettre en évidence les difficultés de terrain.</li> </ul>
3. Faciliter le relogement du public visé	3.1. Coordonner les demandes avec les différents opérateurs	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>⇒ Proposition pour 2010 : sensibiliser les intervenants ainsi que les services sociaux qui gravitent autour des familles à différents problèmes pour obtenir un mode opératoire plus performant et au terme du déménagement ne pas simplement avoir déplacé les problèmes.</p>

**Commentaires :**

En 2010, il est également prévu de peaufiner la récolte des données statistiques afin d'illustrer et de quantifier encore mieux la réalité de terrain.

**L'avis des partenaires et/ou du public-cible :**

Pour obtenir une évaluation objective du degré de satisfaction, le pilote va mettre en place cette année un formulaire permettant, en fin de déménagement, de recueillir l'avis des familles.

**Personnel affecté au projet**

Personnel	Subvention Relais social	Demande
Un technicien 2/5 temps (RSUN)	Frais de personnel : <b>16.124.8 €</b>  Frais de fonctionnement : <b>6.323.5 €</b>	⇒ 40 déménagements effectués ⇒ 3 déménagements refusés (danger pour le personnel) ⇒ 6 déménagements annulés

### **Plus-value apportée par le projet**

Les différents opérateurs (équipe mobilier, Saint-Vincent de Paul, Compagnons dépanneurs) possèdent chacun des services, du matériel, du personnel, une expertise et une pratique spécifique.

Une coordination permet de rendre ces opérateurs complémentaires et d'opérer de façon plus efficace et efficiente lors des déménagements pour familles en grande précarité.

### **Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social :**

Concernant le souhait du pilote de sensibiliser les intervenants sociaux à différents problèmes (cafards, puces, tri sélectif, éclatement des familles, volume de meubles à mettre dans le nouveau logement plus petit, ...), il est proposé de créer des ponts avec le service « Action logement » et son atelier « Bien habiter »

## **◆ Accompagnement post-hébergement ◆**

**Pilote :** ASBL Arche d'Alliance de Namur

### **Partenaires :**

- Les autres maisons d'accueil du namurois
- CPAS (et « Action Logement »)
- Les sociétés de logements sociaux et les propriétaires
- Les Maisons médicales, les hôpitaux, et une pharmacie du namurois
- Phénix (et « Salamandre »), Sésame
- La Saint Vincent de Paul, le Resto du Cœur, les Sauverdias
- Les Titres-services, le Forem, l'Onem, Carrefour formation emploi, les centres de formation
- Le centre de guidance
- Le SAJ et le SPJ
- Les écoles
- Le Centre des immigrés
- La Maison de Justice, les avocats et les administrateurs de bien
- L'AWiPH

### **Finalité du projet :**

Le public des maisons d'accueil, qui se caractérise par une précarité grandissante, nécessite un accompagnement de longue durée. L'idée est de permettre à ces personnes une inscription durable dans un logement en s'appuyant sur la relation de confiance qui s'est déjà établie avec elles durant leur séjour en maison d'accueil.

### **Public-cible :**

Toute personne qui, à sa sortie de maison d'accueil, a besoin d'un encadrement pour assurer une transition durable vers un logement stable.

**Les objectifs :**

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Objectif atteint
1. Consolider les acquis de la personne à la sortie de la maison d'accueil.	1.1. Etablir un contrat de post-hébergement en tenant compte de l'évaluation des acquis de la personne tant au niveau administratif, financier et social à sa sortie de la maison d'accueil.	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>L'objectif est en vue d'être atteint. Cependant, le Projet d'Accompagnement Individualisé est un des outils utilisés, et que le pilote œuvre à optimiser. ⇒ <u>Proposition pour 2010</u> Les outils sont travaillés au fur et à mesure des accompagnements afin de les rendre les plus performants possibles.</p>
2. Garantir la poursuite de la prise d'autonomie et de la reconstruction personnelle	2.1. Maintenir une continuité dans le projet d'accompagnement individualisé à la sortie de la maison d'accueil. 2.2. Créer des liens entre la personne et l'extérieur.	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>L'objectif n'est atteint que partiellement, étant donné qu'il faut en moyenne 3 ans aux personnes pour s'ouvrir correctement vers l'extérieur.</p>
3. Maintenir un lien afin que les personnes conservent un lieu où se poser.	3.1. Assurer une permanence ouverte à tous à certains moments déterminés. 3.2. Prévoir des espaces individuels.	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p>
4. Poursuivre l'accompagnement de la personne dans son ouverture aux autres lieux de Namur.	4.1. Mise en relation de la personne avec les différents partenaires du service. 4.2. Assurer la disponibilité du travailleur social pour des démarches 4.3. Proposer des activités relationnelles et socioculturelles Exemple : Art. 27, Namur en Mai, Soupers de fêtes de fin d'année,... 4.4. Amener la personne à chercher les contacts via un travail de prise de confiance en soi et en ses compétences relationnelles.	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Le travail par rapport à la confiance en soi ne peut pas être évalué sur une brève période car c'est un travail de longue durée. Cela est dû à la grande précarité des personnes et à la dynamique de celle-ci (le tout à l'échec). ⇒ <u>Propositions pour 2010 :</u> ▪ investir dans la recherche de</p>

		partenaires associatifs du secteur culturel afin de favoriser la participation de personnes suivies à des événements de ce type. ▪ planifier une rencontre avec les propriétaires.
5. Travailler le « bien habiter » par l'accompagnement individuel et une relation privilégiée instaurée avec le propriétaire.	5.1. Création d'une convention avec le propriétaire. 5.2. Mise en place de partenariats	<b>Oui</b>  <b>Oui</b> Des partenariats ont été mis en place, notamment avec le projet « Action Logement »

**L'avis des partenaires et/ou du public-cible :**

Aucune évaluation externe n'a été réalisée, mais l'évaluation par les usagers sera à l'ordre du jour en juin 2010 et en décembre 2010.

**Personnel affecté au projet :**

Personnel	Subvention Relais social	Demande
1 éducateur détaché de l'asbl « avec toit » pour 15h/ semaine	Frais de personnel : <b>13.841,57€</b>	47 personnes ont été accompagnées par le service.
1 assistante sociale engagée par l'Arche d'Alliance à raison de 38h/semaine et subsidiée par la RW en partie, le Relais Social Urbain Namurois couvrant la différence.	Frais de fonctionnement : <b>1.000€</b>	

**Plus-value apportée par le projet :**

Il s'agit d'un projet qui rencontre un constat de terrain régulièrement formulé par les intervenants sociaux : les personnes précarisées sortant d'une maison d'accueil nécessitent un accompagnement soutenu afin d'asseoir ce qui a été acquis lors du séjour et d'éviter au maximum que le projet de logement ne se solde d'un échec et conséquemment, d'un nouveau passage en maison d'accueil.

**Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social :**

- ⇒ Le pilote est invité à effectuer un travail sur les statistiques
- ⇒ Le pilote doit veiller à supprimer « de l'Arche d'Alliance » du titre du projet.
- ⇒ Au niveau des partenariats, il est important de mentionner le projet « Action Logement », d'autant que le pilote souhaite travailler le « bien habiter »
- ⇒ Le pilote est invité à ajouter « horaires et adresses de permanence » dans son évaluation, afin que l'on ne confonde pas avec l'horaire de travail complet de l'assistante sociale.

## 2.6. Insertion sociale

### ◆ Voisin'âge ◆

**Pilote :** Ville de Namur - Service des Affaires Sociales – Section « Aînés »

**Partenaires :**

- Le service des repas à domicile du CPAS ;
- Le service provincial « Avec nos aînés »
- Les Gardiens de la paix ;
- Volontariat Namur ;
- Le service des aidants proches de la Mutualité Chrétienne ;
- Les paroisses et comités de quartier;
- Les commerces de proximité.

**Finalité du projet :**

Le projet a pour volonté de recréer des liens sociaux au sein des quartiers et déceler les situations de grande précarité chez les personnes âgées isolées par des visites de « voisins-volontaires ». Le projet a également pour volonté d'encadrer, de suivre au quotidien et de former, de manière professionnelle et le plus adéquatement possible, l'équipe de volontaires qui œuvre dans le projet.

**Public-cible :**

Les namurois de 60 ans et plus les plus isolés et en état de précarité.

**Les objectifs :**

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Objectif atteint
1. Mettre sur pied une équipe de volontaires, formés et encadrés, pour aller à la rencontre des personnes âgées isolées dans les quartiers défavorisés en vue de recréer des liens sociaux.	1. Promouvoir le projet	<b>Oui</b>
	2. Recruter les volontaires	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>11 volontaires ont été recrutés au lieu des 30 souhaités. Leur nombre a donc été surestimé.</p> <p>D'après un contact avec l'Association pour le Volontariat, ce constat n'est pas spécifique à Voisin'âge, mais à l'ensemble des associations ayant recours à des volontaires.</p> <p><u>⇒ Propositions pour 2010 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intensifier la promotion du projet et la recherche de volontaires.</li> <li>▪ Intensifier le partenariat axé sur l'offre de volontaires.</li> <li>▪ Revoir l'indicateur de réussite à la baisse (15 volontaires pour 2010), de manière à être plus réaliste.</li> </ul>
	3. Signature d'une charte ou d'une convention pour chaque volontaire	<b>Oui</b>

	4. Formation initiale des volontaires (formation à l'écoute obligatoire)	<b>Oui</b>
	5. Création d'un logiciel de suivi	<b>Non</b> Au final, il s'est avéré que ce logiciel de suivi n'était pas nécessaire.
	6. Conception de procédures et de supports	<b>Oui</b>
	7. Mise en conformité administrative	<b>Oui</b>
	8. Suivi des volontaires	<b>Oui</b>
	9. Rapports et évaluations	<b>Oui</b>
	10. Réalisation d'un état des lieux de l'isolement des personnes âgées et proposition d'actions	<b>Non</b> Un état des lieux a partiellement été réalisé, par l'écoute active des personnes visitées. Cependant, au vu du nombre de situations, elles ne peuvent être considérées comme représentatives. En conséquence, aucune piste d'action n'a pu être dégagée. Il semble plus adéquat de réaliser un état des lieux dans le cadre d'un réseau d'intervenants à domicile du public concerné pour réaliser un observatoire. Le pilote estime que cette démarche ne dépend pas de sa volonté mais néanmoins, pourrait en être partenaire. Cet objectif opérationnel est donc, selon le pilote, à abandonner dans le seul cadre de Voisin'âge.

**L'avis des partenaires et/ou du public-cible :**

⇒ L'évaluation par les partenaires est programmée dans le courant du deuxième trimestre de 2010, après un an d'activités régulières des volontaires.

**Personnel affecté au projet**

Personnel	Subvention Relais social	Demande
<p>une assistante sociale 4/5<sup>ème</sup> temps sur fonds propres de la Ville (part time)</p> <p>un assistant social à ½ temps financé par le Relais Social</p>	<p>Frais de personnel : <b>19.157,43 €</b></p> <p>Frais de fonctionnement : <b>7.255 €</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nb de volontaires : 7</li> <li>▪ Nb de personnes visitées : 12</li> <li>▪ Promotion du projet : <ul style="list-style-type: none"> <li>Articles de presse : 5</li> <li>Reportage radiophonique : 1</li> <li>Reportage télévisuel : 0</li> </ul> </li> <li>▪ Permanence assurée du lundi au vendredi : 249 jours de permanences</li> <li>▪ Rapports de visites : 92</li> <li>▪ Formations : 4 (formation initiale + les émotions, le deuil/les pertes, les ressources des personnes fragilisées)</li> <li>▪ Réunions d'équipe : 5 (d'avril à décembre)</li> <li>▪ Réunions avec partenaires : 11</li> </ul>



### Plus-value apportée par le projet

En dehors des objectifs, la dimension intergénérationnelle de l'action est régulièrement mise en évidence et appréciée par les partenaires, le public-cible, ainsi que par le public au sens large.

Par ailleurs, ce projet semble également inspirer d'autres communes (Ciney, Wavre, Floreffe, Durbuy...) qui contactent régulièrement le pilote.

De plus, le pilote pense que « Voisin'âge » pourrait s'inscrire dans un volontariat plus large en suscitant des initiatives au sein des quartiers. Ce type de volontariat nécessiterait plus d'investissement (recherche des partenaires, mise sur pied de réseaux...)

### Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social :

⇒ La coordination générale souhaite que le partenaire puisse faire davantage état des situations des personnes visitées. Rien ne permet d'évaluer en quoi les liens sociaux ont été recréés. Seul le volet « volontaires » est développé.

⇒ Dans son rapport d'évaluation, le pilote indique qu'« Une évaluation par les personnes visitées et par les volontaires a été réalisée. Le pilote transmettra ultérieurement ces évaluations à la Coordination générale. » La Coordination générale aurait souhaité obtenir les grandes lignes de cette évaluation.

## ◆ Projet « Atelier-souper » ◆

**Pilote :** Service des Affaires Sociales de la Ville de Namur, Cellule aide urgente et action sociale

### Contexte :

Fin juin 2009, le RSUN a lancé un appel à projets one-shot à réaliser durant le dernier trimestre 2009. Après accord fin octobre 2009 du RSUN, la cellule « Aide urgente et action sociale » de la Ville a initié un projet. Il s'agit d'un projet d'échange entre le public (notamment des Travailleurs Sociaux de Proximité, Abri de nuit, Assistantes Sociales de Jour, Dispositif d'Urgence Sociale et partenaires du service), les professionnels et le politique autour d'un souper organisé et préparé par les usagers. Durant la soirée, l'échange se fera, soit sous la forme d'un speed-lunching, soit d'un « questions-réponses », soit de manière informelle.

Des ateliers préparatoires (3 journées) se sont déroulés avec les usagers pour l'organisation du repas (menu, courses, définitions des tâches...) et pour définir la forme des échanges (ateliers étalés sur 3 semaines).

La journée qui a précédé le souper a été dédiée aux courses, à la préparation du repas et la décoration de la salle.

Le souper a eu lieu le 14/12/2009 à la salle Hastimoulin de Saint-Servais.

### Partenaires :

- Restaurant social : La saint-Vincent de Paul pour la préparation des repas et l'apport de denrées alimentaires
- Sésame et le Service d'insertion sociale du CPAS pour l'orientation de participants (usagers)
- Aide individuelle du CPAS, le Service d'accompagnement du CPAS, la Maison médicale de Bomel, le Service article 27 du CPAS pour échanger avec les usagers lors du souper en tant qu'invités au souper.
- La Coordination générale du RSUN et le Relais-santé pour participer aux ateliers préparatoires et participer à la préparation du souper et échanger avec les usagers lors du souper en tant qu'invités.
- Le Dispositif d'urgence pour échanger avec les usagers lors du souper.

**Finalité du projet :**

Le projet a pour volonté de faire participer des usagers de services à une action collective. Leur participation la plus active possible à l'organisation pratique du souper permettra de restaurer en eux un sentiment d'utilité sociale, une valorisation de leur compétence et de créer du lien social. Il s'agit de donner aux personnes les moyens d'organiser par eux-mêmes une soirée conviviale leur permettant d'échanger avec des professionnels sur des services qui les intéressent et le politique.

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Objectif atteint
<p>1. Organiser un projet d'échange destiné au public des personnes précarisées de la commune de Namur</p>	<p>1.1. Établir un lien entre les usagers de différents ou mêmes services</p> <p>1.2. Établir un lien entre les usagers et les professionnels des différents services et permettre une meilleure connaissance des usagers par rapport aux services sociaux et à leurs missions</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>D'un point de vue quantitatif, 8 personnes provenant de 4 services différents (5 femmes, 3hommes, 1 enfant) ont participé au déroulement du projet (ateliers +repas)</p> <p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Si les participants ont souligné avoir apprécié la dynamique générale et l'approche conviviale durant l'ensemble du projet, ils auraient souhaité une présentation plus formelle du service organisateur et des professionnels invités (afin de cibler davantage les contacts). D'un point de vue quantitatif, 11 professionnels étaient présents lors du souper comme invités.</p> <p>⇒ Pour de prochaines expériences, il sera nécessaire de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prévoir plus de temps afin de toucher un public sans-abri.</li> <li>- dédier une première rencontre aux participants potentiels afin de présenter le projet, le service organisateur ainsi que les professionnels et leurs missions.</li> </ul> <p>Etant donné que le projet a dû s'organiser sur un délai relativement court, certains partenaires invités, bien qu'intéressés, n'ont pas pu se joindre au projet. Le politique n'a pu être présent car un conseil communal avait lieu à la même date.</p>
<p>2. Développer un sentiment d'utilité et responsabiliser</p>	<p>2.1. Participer à l'organisation d'un souper (de la préparation au jour J)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Les participants ont choisi eux-mêmes</p>

<p>l'usager par son implication directe dans le projet</p>		<p>les personnes et/ou services qu'ils souhaitaient inviter;</p> <p>la forme qu'ils souhaitaient donner aux échanges avec les professionnels</p> <p>La présence et implication des participants lors des ateliers et le souper démontre du sens des responsabilités acquis par les participants. Leur ponctualité, l'entraide, l'accomplissement de chaque tâche, leur prise d'initiative notamment dans la décoration sont autant d'indicateurs de réussites.</p> <p>Au moment de l'évaluation du projet, les participants ont dit avoir été touchés par la confiance qui leur a été accordée ;</p> <p>Les participants ont manifesté leur satisfaction de participer à ce projet, ont fait part de leur fierté quant au résultat final et à leur sentiment d'avoir été utile.</p>
<p>3. Apprentissage de la notion de respect de soi et d'autrui</p>	<p>3.1 Apprentissage de la notion de respect de soi et d'autrui autour de l'organisation d'un souper</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Les ateliers et l'évènement se sont déroulés dans une parfaite dynamique et un esprit convivial et « bon enfant » apprécié des participants.</p> <p>Les ateliers et le repas se sont déroulés dans le respect de l'avis, des goûts, des propositions et des capacités de chacun.</p> <p>Les participants ont travaillé à l'élaboration du souper en équipe: chacun y a mis du sien et a été polyvalent et aidant vis-à-vis des autres.</p> <p>⇒ Proposer davantage d'ateliers préparatoires a été demandé par les participants.</p>
<p>4. Apprentissage de certaines réalités de la vie quotidienne (coût des denrées alimentaires pour la constitution d'un repas, budgétisation,...)</p>	<p>4.1. Participation et implication des participants à l'élaboration et la réalisation d'un souper</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Dès la conception du projet, l'accent a été mis sur la volonté d'un projet co-construit avec les participants. Dès lors, le « cadre minimaliste » et les « balises » ont été proposés et les participants ont en quelque sorte affinés le contenu en fonction de leur souhait.</p>

## **2.7. Santé et précarité**

### **◆ Le Relais santé ◆**

**Le pilote :** Relais social urbain namurois

**Les partenaires :**

Tous les services psycho-médico-sociaux namurois, voire au-delà si la situation le nécessite.

**Finalité du projet :**

Permettre aux personnes en situation de grande précarité un accès à la santé, dans une dimension globale.

**Public-cible :**

Personnes en situation de grande précarité, qui n'ont, pour diverses raisons, plus accès à la santé.

**Préalable :**

Le projet a débuté au 1<sup>er</sup> septembre 2009.

Le relais santé est à remettre dans un contexte légal : L'Arrêté du Gouvernement du 27 mai 09 relatif à la reconnaissance et aux subventions des relais sociaux. Celui de l'aide aux personnes précarisées.

A Namur, il a vu le jour en septembre de cette année avec 2 infirmiers : Amélie Pirotte et Olivier Dembus ainsi qu'avec la participation du Docteur Albert Fox, médecin référent.

Ses objectifs sont :

- d'une part : créer et recréer du lien avec les infirmiers du relais santé, mais aussi de créer et recréer du lien avec le réseau ;
- d'autre part : soutenir les usagers dans leurs démarches tout en étant attentif à maintenir ou retrouver leur autonomie.

Le Relais Santé a cette particularité dans un premier temps, de ne pas avoir de permanences dans un local propre. Il va donc à la rencontre des personnes sur leurs lieux de vie (restaurants sociaux, lieux de vie, rue) et les accompagne vers les institutions après des entretiens. Les permanences sont pour l'instant le :

- lundi de 7 à 9 heures au déjeuner du Resto du Cœur
- lundi de 9 à 10 heures à la Ptite Buwèye
- mardi de 18 à 21.30 heures à La Saint Vincent
- mercredi de 12 à 13.30 heures au Resto du Cœur
- vendredi de 12.15 à 14 heures au Sauverdias

Notre spécificité infirmière permet une prise en charge de soins ponctuels (soins de plaies, retirer des fils, traitement de parasitose mais aussi de déceler une nécessité de prise en charge médicale pour le relayer vers un médecin traitant).

Mais aussi, remettre en ordre des situations administratives avec des mutuelles par exemple.

Enfin, dans l'esprit du Relais Social Urbain Namurois, nous ne travaillons jamais seuls mais en collaboration avec le réseau de partenaires. Nous nous réunissons aussi avec les travailleurs autour de situations problématiques.

**Les objectifs :**

<b>Objectif général : 1. Donner les premiers soins aux personnes sans-abri ou en situation de grande précarité</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aller à la rencontre du public précarisé</li> <li>▪ dans la rue</li> <li>▪ dans les institutions qu'il fréquente :               <ul style="list-style-type: none"> <li>α Fréquentation des restaurants sociaux</li> <li>α Fréquentation de l'abri de nuit</li> <li>α Intervention à la demande des institutions partenaires</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Oui</b></p> <p>Sauf abri de nuit (visite prévue début janvier)</p>
Réaliser les soins	<p><b>Oui</b></p> <p>A la Saint Vincent, à la Ptite buwèye Et au Resto du cœur</p>
Identifier les problèmes de santé	<p><b>Oui</b></p> <p>Certains usagers ne sont pas conscients de leurs problèmes de santé et se réapproprient leurs corps lors des entretiens</p>
Mettre à disposition un lieu d'hygiène	<p><b>Non</b></p> <p>mais utilisation des douches des partenaires : Saint Vincent de Paul Les Sauverdias et Ptite buwèye</p>
<p><b>Commentaires :</b> Pour 2010, nous nous donnons comme objectif opérationnel supplémentaire : De réaliser des permanences et réaliser des soins au sein du nouveau dispensaire rue Saint Nicolas avec un point douche et bain, lessives et petit vestiaire d'appoint.</p>	

<b>Objectif général 2 : S'assurer du relais à d'autres professionnels de première ligne / Créer un réseau autour des situations</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Se rendre au domicile des personnes si détection par un service de première ligne	<p><b>Oui</b></p> <p>1 patiente en collaboration avec les travailleurs de jour de la Ville</p>
Recomposer la trajectoire de la personne au niveau santé/ mise en ordre sociale	<p><b>Oui</b></p> <p>Remise en ordre mutuelle des patients, et réaffiliation auprès d'un médecin généraliste</p>
. Accompagner la personne le temps qu'il faut pour qu'elle soit prête à réintégrer le circuit de soins classiques	<p><b>Oui</b></p> <p>Vers les médecins, CPAS et autres partenaires du réseau</p>

Téléphoner au professionnel vers qui la personne est orientée pour prévenir du relais	<b>Oui</b>
Accompagner physiquement la personne vers les services	<b>Oui</b> Vers les médecins, CPAS et autres partenaires
Organiser des concertations autour des situations en cas de multi-problématiques / mutli-interventions	<b>Oui</b>  Dans une situation difficile en partenariat avec la Ville Néanmoins en attente d'un outil facilitant la mise en place de telles concertations (Cf. Relais Social)

<b>Objectif général 3 : Créer un réseau de professionnels partenaires</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Rencontrer : ▪ les 3 maisons médicales,  ▪ les médecins généralistes qui conventionnent avec la carte santé du CPAS	<b>Oui</b> Pour les 3 maisons médicales  <b>Partiellement</b> Rencontre et collaboration de 3 médecins
Rencontrer les services de santé mentale et clubs de jour psy	<b>Non</b>
Rencontrer conventionner avec un/des service/s social/aux pour la remise en ordre administrative	<b>Oui</b> Partenariat avec les travailleurs sociaux de proximité de la Ville, le centre de service social et les services de l'aide individuelle et d'accompagnement du CPAS
Rencontrer les hôpitaux généraux et psychiatriques pour présentation du projet et demande de collaboration	<b>Partiellement</b> Rencontre avec les services mais peu de dossiers en commun
Contacter pour présentation les services socio-sanitaires de première ligne (services sociaux, maisons d'accueil, aides-familiales, etc.)	<b>Non</b>
Collaborer avec des partenaires : 1. Resto du cœur 2. Saint Vincent de Paul 3. Centre de service social 4. CHR 5. CPAS 6. Ville de Namur 7. Sauverdias	<b>Partiellement</b> Tous rencontrés sauf : Saint Martin, les Trieux, Pousse la Porte, 3 médecins agréés CPAS  Collabore avec tous sauf : Saint Luc, Saint Martin, Beau Vallon : car pour ce trimestre peu de dossiers communs.

<p>8. Phénix 9. Sésame 10. Salamandre 11. Maison médicale les Arsouilles 12. Maison médicale Bomel 13. Maison médicale de La Plante 14. Li ptite Buwèye 15. Clinique et maternité Sainte Elisabeth 16. Clinique Saint Luc 17. Centre neuro-psychiatrique de Saint Martin Dave 18. Hôpital psychiatrique du Beau Vallon 19. Les Trieux 20. Arche d'Alliance 21. Pousse la porte 22. Coordination Provinciale Sida Assuétudes 23. Médecins agréés CPAS 24. Li Vî Clotchi</p>	
<p><b>Commentaires :</b> Il reste à investiguer les partenaires suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hôtel maternel Malonne</li> <li>2. La Croix Rouge</li> <li>3. Service Social de la Police, Pompiers</li> <li>4. FARES et services Provinciaux</li> <li>5. Lutte Solidarité travail</li> <li>6. Services de Santé mentale</li> <li>7. Service social des Mutuelles</li> <li>8. Al chije</li> <li>9. Oxfam</li> <li>10. La fourmi</li> <li>11. Les petits riens</li> <li>12. Sœurs de la charité</li> <li>13. Autres partenariats possibles extra Namur</li> </ol>	

<p><b>Objectif général 4 : Rester à l'écoute des besoins</b></p>	
<p><i>Objectifs opérationnels</i> Recenser et analyser :</p>	<p>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</p>
<p>α les données épidémiologiques</p>	<p><b>Partiellement</b> Tous les items de la Région wallonne ne sont pas recensés pour ne pas alourdir les premiers entretiens : moments essentiels dans les prises en charge.</p>
<p>α les trajectoires des patients</p>	<p><b>Partiellement</b> Notifiés dans des dossiers écrits pour le moment</p>

α le témoignage des patients	<b>Oui</b>
α les constats des partenaires	<b>Oui</b> Les remarques des partenaires sont utilisées pour améliorer le service

**Commentaires**

*Il est urgent pour 2010 d'avoir un dossier électronique reprenant les items de la Région Wallonne mais permettant aussi de relever les informations des collègues et de permettre un suivi optimal du patient.*

**Objectif général 5 : Développer une dynamique de promotion de la santé**

<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Informers les patients, en rapport à leur réalité quotidienne	<b>Oui</b> Dans chaque situation, les usagers sont informés de leur santé et la manière de la soutenir par des mesures préventives

**Objectif général 6 : Définir le cadre de travail**

<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Rencontrer les autres relais santé	<b>Oui</b>
Organiser le temps de travail et le répartir le travail des 2 infirmiers, permanences, suivis, participations réunions, formations, travail administratif	<b>Oui</b>
Créer un dossier informatique infirmier et médical	<b>Non</b> objectif prioritaire 2010
Organiser supervisions avec autres résa	<b>Non</b> objectif prioritaire 2010



<b>Objectif général 7 : Définir les besoins matériels</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Rédiger et gérer les offres de marchés relatifs à α gsm α abonnement α matériel médical α pharmacie α matériel de bureau α mobilier médical	<b>Oui</b>
Lancer une collaboration avec le CHR pour le matériel de prélèvement du laboratoire.	<b>Partiellement</b> finalisation 2010
Lancer une collaboration avec le CHR pour la stérilisation de nos instruments médicaux pour éviter de les stériliser nous mêmes	<b>Partiellement</b> finalisation 2010
<p><b><u>Commentaires :</u></b> Pour 2010, nous nous donnons comme objectif opérationnel supplémentaire : De réaliser une collaboration étendue avec le CHR concernant tous les services ainsi que la stérilisation.</p>	

**Commentaires complémentaires :**

▪ La notion d'urgence

Il était bien clair dès le départ que le Relais santé ne travaillait pas 24h/24 et que pour toute urgence médicale, les services d'urgence étaient adéquats.

Etant donné que les infirmiers du Relais santé vont à la rencontre des personnes, celles-ci n'ont pas fait de démarches pour venir les voir. Certaines situations, se dévoilant, peuvent parfois être considérées comme « urgentes ». Mais doit-on parler alors d'urgence des demandes quand au départ, il n'y a même pas de demande ? Il semble indispensable d'écouter, mais faut-il différer la demande, programmer des interventions ou au contraire saisir la balle au bond ?

Ces questions de la gestion de l'urgence divisent encore l'équipe soignante.

▪ La lourdeur des démarches administratives dans certains cas

Le Relais Santé est témoin de certaines lourdeurs administratives. Nous prendrons cet exemple de Monsieur Z., cet algérien en Belgique depuis 2001 est en cours de régularisation.

Son état psychique demande un antidépresseur, pour l'avoir et dans le cadre de l'aide médicale urgente, il devra :

- rencontrer le CPAS qui lui demandera un document
- avec ce document complété par la commune, il devra repasser par le CPAS pour avoir un bon pour le médecin,
- revenir au CPAS avec l'ordonnance
- et enfin pouvoir avoir son médicament

Sans l'aide et l'accompagnement de ce monsieur, ce patient déprimé n'aurait pas fait toutes ces démarches et n'aurait à ce jour, toujours pas ses médicaments.

Néanmoins, cette vignette ne remet pas en cause la collaboration avec le CPAS, qui s'avère très positive, nous souhaitons mettre ici en avant les contraintes administratives et les répercussions qu'elles peuvent avoir sur (non) prise en charge de la santé.

▪ Le refus de soins

Le Relais santé est confronté à des refus de soins ou des personnes sans demande. Prenons l'exemple de cette personne en hypothermie sévère qui nécessiterait une hospitalisation et qui la refuse. Il était violent pour le soignant de ne pas hospitaliser l'usager mais encore plus violent de forcer l'usager à suivre la voie du soignant. Nous avons donc activé un mécanisme de surveillance du patient toute la nuit avec police secours et le Dispositif d'Urgence Sociale et le patient a survécu.

**L'avis des partenaires et/ou du public-cible :**

Une évaluation dont les modalités restent à définir sera réalisée auprès des partenaires dès 2010. L'évaluation par le public-cible est à la réflexion.

**Personnel affecté au projet**

Personnel	Subvention Relais social	Demande globale réelle
2 infirmiers 1 médecin référent volontaire	Subvention totale RSUN : <b>70.000€</b>	20 patients ont été suivis dans le cadre du Relais santé entre la mi-octobre et la fin décembre. Le nombre de personnes rencontrées et le nombre d'entretiens n'ont pas été recensés cette année.  7 permanences ont été réalisées à la Saint Vincent de Paul ; 8 à l'Accueil du matin des Resto du Coeur; 5 aux repas de midi du Coeur et 3 aux Sauverdias.  De nombreux contacts ont été pris avec les partenaires du réseau.  Participation aux maraudes en réseau dans le cadre du Plan Hiver.

**Plus-value apportée par le projet**

Il faut remarquer que le projet se met en place et on ne peut se permettre d'évaluer le projet en termes de plus-value après une période de fonctionnement aussi brève. Cependant, le pilote peut déjà observer une évolution en interne (plus grande disponibilité du personnel et plus grande écoute).

Par ailleurs, la collaboration efficace avec le relais santé et le DUS permet d'ores et déjà de créer un lien entre l'extérieur et l'hôpital ainsi qu'un meilleur suivi externe qui apporte une plus-value dans la prévention et les soins.

## ◆ Accompagnement des personnes en grande précarité et en détresse sociale lors d'une hospitalisation. ◆

### Préalable :

Le projet a débuté au 4<sup>ème</sup> trimestre 2009. Il est donc impossible de parler en termes de résultats. Les premières semaines ont été consacrées à la présentation du projet et à la connaissance des divers intervenants à l'intérieur de l'hôpital et dans le réseau.

**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 –échevinat des affaires sociales – 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 une meilleure prise en charge hospitalière des personnes précarisées.

### Public-cible :

Les patients en détresse sociale, fortement précarisés.

### Les objectifs :

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Objectif atteint
1. Favoriser l'accès aux soins et les conditions d'accueil	1. 1. Accueillir les patients précarisés qui arrivent aux urgences ou qui doivent être hospitalisés	<b>Partiellement</b> Projet effectif depuis octobre 2009. L'intégration au sein du service des urgences nécessite du temps, et une présence importante du travailleur au sein de ce service. ⇒ Pour 2010 : Nécessité dans un premier temps d'une présence plus importante encore au sein de l'unité « urgences), participation aux réunions d'équipes et collaboration à l'anamnèse psychosociale.
	1.2. Effectuer un travail individuel avec les patients	<b>Oui</b> Au cours de ces entretiens, l'assistante sociale procède à l'anamnèse de la situation, et retrace son parcours socio-sanitaire afin d'assurer un suivi adéquat.
	3. Sensibiliser le personnel hospitalier aux profils précarisés	<b>Non</b> Il est nécessaire d'effectuer un travail de fond dans les représentations de la précarité mais aussi du rôle du travailleur social au sein des urgences. Travailler sur des

		<p>représentations nécessite du temps. La notion d'urgence, de soins physiques revêt une priorité essentielle. ⇒ Pour 2010 : Poursuite du travail impulsé.</p>
<p>2. Assurer le suivi et la continuité de la prise en charge</p>	<p>2.1. Accompagner la personne du début à la fin de la prise en charge</p> <p>2.2. Etre le référent vis-à-vis des services internes et externes pendant l'hospitalisation</p> <p>2.3. Assurer des conditions optimales lors de la sortie du patient</p>	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Il est en effet nécessaire pour cela que le travailleur social puisse s'intégrer et de s'adapter aux particularités de chaque services en interne, ce qui n'est pas aisé. ⇒ Pour 2010 : Poursuivre le travail de persuasion auprès des services quant à la plus-value apportée par le suivi spécifique du patient précarisé</p> <p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>12 partenaires ont été rencontrés. Il est difficile de sensibiliser les partenaires aux limites de prise en charge de l'hôpital. ⇒ Pour 2010 : d'autres visites de partenaires sont prévues : les services de santé mentale, les maisons d'accueil, les services actifs dans le champ de la toxicomanie, les services spécialisés dans le champ de l'immigration. Tout un travail de présentation sera également réalisé avec les services internes.</p> <p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>En raison de la durée limitée du séjour, il arrive qu'un patient quitte l'hôpital sans qu'une solution à sa demande n'ait pu être trouvée. ⇒ Pour 2010 : intensifier la collaboration extra-muros.</p>

**L'avis des partenaires et/ou du public-cible :**

Une évaluation dont les modalités restent à définir sera réalisée auprès des partenaires après 6 mois de fonctionnement. L'évaluation par le public-cible est à la réflexion.

### Personnel affecté au projet

Personnel	Subvention Relais social	Demande globale réelle
Une assistante sociale engagée à temps plein, sur fonds du Relais Social [depuis octobre 2009]	Frais de personnel : <b>14.039,86€</b>  Frais de fonctionnement : <b>370€</b>	35 patients ont été rencontrés depuis la mise en place du projet. Cela a donné lieu à 76 entretiens et 15 relais (7 vers le Relais santé, 3 vers le DUS, 5 vers le CPAS). 20 patients ont bénéficié d'un suivi social de longue durée.

### Plus-value apportée par le projet

Il faut remarquer que le projet se met en place et on ne peut se permettre d'évaluer le projet en termes de plus-value après une période de fonctionnement aussi brève. Cependant, le pilote peut déjà observer une évolution en interne (plus grande disponibilité du personnel et plus grande écoute)

Par ailleurs, la collaboration efficace avec le relais santé et le DUS permet d'ores et déjà de créer un lien entre l'extérieur et l'hôpital ainsi qu'un meilleur suivi externe qui apporte une plus-value dans la prévention et les soins.

### Commentaires de la Coordination générale et des instances du Relais social :

Néant.

### ***3. Participation des bénéficiaires au processus d'évaluation des projets***

A l'heure actuelle, les bénéficiaires participent assez peu au processus d'évaluation des projets. Si c'est le cas, cela se fait de manière informelle. Via le canevas d'évaluation proposé aux partenaires, la Coordination générale invite à travailler cette question et, dans le cadre de la plupart des projets, les pilotes sont engagés à l'investiguer. Seul l'atelier souper, action de participation piloté par la Ville de Namur, a travaillé du début à la fin du projet avec les bénéficiaires, en ce compris l'évaluation du projet.

Cela nous encourage d'autant plus, au niveau de la Coordination générale, à investiguer largement la participation des usagers et à encourager ce type de démarche auprès des partenaires.

## **4. La formation des intervenants sociaux organisées par les Relais sociaux**

### **4.1 Formation « gestion des conflits »**

#### **Analyse de la demande**

Cette formation a été organisée dans le cadre du Conseil Consultatif du Social de la Ville de Namur, sur base d'une demande des travailleurs de terrain.

Différents thèmes ont été choisis :

- Les violences intrafamiliales,
- Ecouter les aidants proches pour mieux les soutenir,
- La gestion des conflits,
- L'écoute active et le décodage de la demande.

Les deux premières thématiques ont été prises en charge par la Ville de Namur tandis que la Coordination Générale du Relais social urbain namurois s'est chargée de l'organisation des deux suivantes.

L'idée retenue était d'organiser une après-midi de formation/information sur le thème abordé. Le public-cible visait les acteurs de terrains faisant partie des partenaires du Conseil Consultatif du Social. L'accès à ces après-midis thématiques se voulait gratuit mais sur base d'une inscription préalable<sup>17</sup>.

#### **Programme de la formation**

C'est l'Université de Paix qui a remporté le marché relatif à l'organisation de la formation « gestion des conflits ». Il a été déterminé directement par les formateurs qu'au vu du temps très court imparti pour donner le programme, on parlerait davantage d'une après-midi d'information que de formation à proprement parler.

Celle-ci a donc été donnée par deux animateurs spécialisés dans la gestion des conflits, en se basant essentiellement sur de la théorie enrichie d'exemples et de précisions issus d'échanges avec le public.

L'inscription s'est effectuée par retour d'un formulaire à envoyer à la Ville de Namur. Le service concerné faisait le retour des inscriptions au Relais social urbain namurois pour les formations dont il avait la charge. Par la suite, une fois les inscriptions clôturées et les dates de formation déterminées, la Coordination générale envoyait un courrier à chaque participant pour confirmer son inscription, la date, le lieu et l'horaire de la session à laquelle il était inscrit.

Cette formation a été organisée à deux reprises dans la salle « multimédia » du CPAS de Namur, situé à Jambes.

#### Remarque quant à la fréquentation des personnes inscrites.

En ce qui concerne l'organisation de cette formation, la demande de nos partenaires était très forte. Nous étions partis sur l'idée d'organiser une après-midi de formation profitant à un groupe de maximum 40 personnes. Cependant, au vu du nombre important d'inscriptions, il nous est très vite apparu qu'il était nécessaire de dédoubler cette formation et de proposer deux après-midis au lieu d'une seule, permettant ainsi à 80 personnes de bénéficier de cette initiative.

Malgré cette augmentation de capacité, nous avons été contraints de mettre des personnes désireuses de s'inscrire, sur liste d'attente dans le cas où nous serions confrontés à des désistements. La fréquentation réelle de ces deux après-midi s'est révélée satisfaisante. En effet, nous avons pu activer la liste d'attente lorsque des personnes inscrites se sont vues obligées de décommander à la dernière minute. Ce dispositif aurait pu cependant satisfaire encore plus de monde si tous les absents nous avaient effectivement prévenus, comme il leur était par ailleurs demandé.

---

<sup>17</sup> Cf. annexe n°5

Concrètement, lors de la première séance, 40 personnes étaient inscrites pour 38 personnes effectivement présentes à la formation. Lors de la seconde séance, 40 personnes étaient inscrites, 34 étaient présentes.

### **Indicateurs**

L'évaluation de cette formation s'est faite à l'aide d'un formulaire distribué aux participants en début de séance.

Les personnes présentes ont ainsi pu exprimer leur opinion sur 5 axes principaux concernant la formation qu'elles venaient de suivre :

- La réalisation des objectifs de la formation,
- L'adéquation entre le contenu de la formation et les attentes et besoins de la personne,
- la méthodologie choisie pour atteindre les objectifs de la formation,
- les qualités de l'animateur,
- l'organisation générale de la formation.

Pour chaque point, plusieurs affirmations étaient proposées aux participants. Il leur était demandé d'indiquer leur degré d'affinité avec celles-ci. 4 niveaux étaient proposés :

- pas du tout d'accord,
- plutôt pas d'accord,
- plutôt d'accord,
- tout à fait d'accord.

Par ailleurs, le formulaire laissait la possibilité aux participants de nuancer leur évaluation grâce à des encarts permettant de laisser des remarques.

En seconde partie, le formulaire proposait des espaces libres d'avis à émettre sur les points forts de la formation, sur la façon dont elle pourrait être améliorée et autres remarques éventuelles.

Enfin, la personne était amenée à s'exprimer sur son appréciation globale de la formation.

### **Résultats, conclusion et synthèse**

#### Remarque préalable

Il était demandé aux participants de nous rendre les évaluations complétées à la fin de la journée ou de nous les envoyer par mail ou par fax. De nombreuses personnes ont préféré cette seconde solution mais ne nous l'ont finalement pas retourné. Dès lors, nous avons pu dépouiller les avis et suggestions de seulement un peu moins de la moitié des participants.

Précisément, nous avons récolté 14 évaluations (pour 38 personnes présentes) lors de la première séance et 25 évaluations (pour 34 personnes présentes) lors de la seconde.

Retour des évaluations :

#### Les objectifs

Cette formation avait pour but de permettre aux participants d'identifier des situations de conflit, d'analyser leur nature et de découvrir les modes de résolution de ces conflits. Elle devait également permettre d'acquérir des outils afin de mieux communiquer, en regard de la pratique quotidienne des travailleurs de terrain.

Les formulaires d'évaluation montrent clairement que l'ensemble des participants estiment avoir atteint ces objectifs de formation.

#### Le contenu

Il apparaît nettement que le besoin de formation en cette matière était très important pour les acteurs de terrain et que ceux-ci pourront appliquer les enseignements prodigués dans leur pratique quotidienne.

De plus, son contenu et sa structure ont été unanimement appréciés.

Lors de la première séance, certaines personnes ont manifesté leur surprise quant au fait que la formation n'abordait pas la gestion des conflits vécus par des tiers intervenants. Dès lors, les formateurs se sont adaptés à la demande et ont proposé un outil en fin de séance pour pallier à ce manque. Ils l'ont par ailleurs inclus et développé dans le programme de la seconde séance.



### La méthodologie

Si les participants sont dans une très grande majorité satisfaits des aides didactiques proposées et du temps de parole consacré aux questions et aux échanges, un certain nombre s'est toutefois exprimé en faveur d'un temps de formation plus long que celui proposé. Certains ont fait remarquer à ce propos que le temps imparti ne laissait que peu de place aux exercices pratiques permettant de rendre concrète la théorie présentée par les formateurs.

### Les animateurs

Les avis récoltés sont unanimes et élogieux en ce qui concerne les formateurs de l'Université de Paix. Tous soulignent leur maîtrise du sujet, la clarté de leurs explications, la variété des exemples proposés, leur capacité d'écoute et d'adaptation au public.

### L'organisation

Les évaluations montrent que l'organisation de la formation a été globalement appréciée de façon positive. Certaines personnes font cependant remarquer que son intitulé aurait pu être plus précis (pour lever une possible ambiguïté sur les tiers intervenants).

En ce qui concerne le local, son accessibilité a été fortement appréciée et a été reconnu comme un cadre agréable.

En outre, les remarques laissées par les participants montrent que les qualités même des formateurs ont été fortement appréciées : nombreux sont ceux qui ont souligné leur professionnalisme, la qualité de leurs interventions et de leurs exemples, leur capacité à s'adapter à la demande du public, leur maîtrise du sujet, le dynamisme des échanges, la clarté et la structure du contenu.

Par ailleurs, les participants se sont massivement exprimés en faveur d'un temps de formation plus long qui aurait permis d'approfondir le thème de la gestion des conflits et pouvoir ainsi consacrer plus de temps à des exercices pratiques tels que des jeux de rôle.

## **4.2 Formation « l'écoute active et le décodage de la demande »**

### **Analyse de la demande**

Voir le point 4.1.

### **Programme de la formation**

C'est l'institut de formation Ancolie qui a remporté le marché concernant l'organisation de la formation « l'écoute active et le décodage de la demande ». Le programme proposé pour celle-ci avait entre autre le très grand avantage d'être réellement original au point de vue de l'animation. En effet, Ancolie a fait appel à une animatrice qui a utilisé des techniques théâtrales et d'improvisation pour mettre des situations en scène de façon très vivante, en alternance avec les moments plus théoriques. Elle a également eu recours à des jeux dans lesquels elle a directement impliqué le public, rendant dès lors la formation beaucoup plus dynamique que ce que les participants connaissent habituellement.

La procédure d'inscription s'est effectuée de la même manière que pour la formation « gestion des conflits » (voir le point 4.1).

Cette formation a également été organisée à deux reprises dans la salle « multimédia » du CPAS de Namur, situé à Jambes.

### Remarque quant à la fréquentation des personnes inscrites.

Le taux de fréquentation de cette seconde formation s'est révélé moins satisfaisant que pour la formation « gestion des conflits ». En effet, pour celle-ci, bien que nous ayons un taux d'inscriptions maximum - à savoir 40 personnes par session - nous avons relevé 35 personnes présentes à la première séance et à peine 27 personnes à la seconde. Nous expliquons ce phénomène par le fait que ces sessions étant organisées plus tardivement dans l'année, elles ont coïncidé avec des

conditions climatiques favorables à de nombreuses maladies de saison qui ont augmenté l'absentéisme. Toutefois, nous notons avec regret qu'un grand nombre de personnes n'ont pas tenu à nous prévenir de leur désistement, rendant impossible ou insuffisante l'activation de la liste de personnes en attente.

De plus, nous nous demandons également si le fait que ces formations étaient proposées gratuitement n'a pas engendré une certaine « légèreté » de la part des personnes absentes, celles-ci se sentant peut-être moins responsables des conséquences de leur absence sur l'organisation de la formation.

## **Indicateurs**

Voir le point 4.1.

## **Résultats, conclusion et synthèse**

### Remarque préalable

Nous avons utilisé la même méthode d'évaluation que pour la formation concernant la gestion des conflits. Cependant, cette fois, nous avons demandé aux personnes présentes de bien vouloir nous rendre le document directement à la fin de la séance. Cela nous a permis de récupérer presque toutes les évaluations.

Retour des évaluations :

### Les objectifs

L'objectif de la formation était le suivant : permettre aux acteurs de terrain de développer leur acuité en termes d'écoute et de communication. En effet, ceux-ci sont régulièrement confrontés à des personnes dont soit, ils ne perçoivent pas bien la demande soit, il apparaît que la demande formulée n'est pas la demande « réelle ».

La grande majorité des participants sont plutôt satisfaits quant au fait d'avoir atteint cet objectif. Quelques personnes ont émis un avis plus mitigé voire même négatif en spécifiant toutefois que la formation dispensée se révélait être une bonne base de départ tout en n'étant pas suffisamment approfondie pour des personnes ayant déjà des notions du sujet.

### Le contenu

La plupart des personnes ayant participé à la formation reconnaissent que celle-ci était nécessaire dans l'exercice de leur fonction et que son contenu sera applicable dans leur quotidien professionnel.

### La méthodologie

Globalement, les participants ont estimé que la durée de la formation était adaptée. Toutefois, ils auraient souhaité disposer de davantage de temps afin de pouvoir bénéficier d'échanges plus approfondis avec l'animatrice et pouvoir également développer les conclusions jugées par bon nombre comme étant trop rapides. Le recours à des scénettes illustrant différentes situations a été très largement apprécié pour l'originalité du principe, même si elles « cassaient » un peu le rythme de la formation.

### L'animatrice

L'implication de l'animatrice d'Ancolie, son énergie et sa connaissance du sujet sont des points très largement soulignés. L'originalité des mises en scène et des jeux introduits en cours de formation ont très souvent agréablement surpris les participants. Si cette méthodologie atypique n'a pas plu à l'unanimité, elle a rencontré un succès indéniable.

### L'organisation

Les participants se sont montrés satisfaits de l'organisation de cette formation. Pour certains, elle aurait cependant pu être optimisée par un groupe constitué d'un nombre moins important de personnes.

La salle a été appréciée pour son accessibilité mais un problème technique lié à la climatisation lors de la seconde session l'a rendue inconfortable car très froide.

En matière de points forts, il apparaît massivement que la mise en scène des situations a rencontré un très grand succès : l'implication de l'animatrice, son dynamisme, l'interactivité qu'elle a instaurée en incitant les participants à réagir aux scénettes, sont des points qui reviennent très souvent dans les évaluations.

En outre, le syllabus distribué pour la formation a été également accueilli avec enthousiasme. Enfin, l'opportunité de faire la connaissance de personnes travaillant dans divers organismes sociaux a été fort appréciée et rendue possible grâce à un jeu de présentation introduit par la formatrice en tout début de séance.

En ce qui concerne les remarques permettant d'améliorer la formation, bon nombre de personnes se sont prononcées pour un temps de formation plus long permettant ainsi d'approfondir la théorie, de prolonger les échanges, d'impliquer davantage encore les participants dans des jeux de rôle. Beaucoup se sont pris aux jeux et scénettes proposés par l'animatrice et auraient aimé s'y impliquer personnellement.

Certains ont émis la suggestion de cibler plus précisément le public pour la formation, en séparant le personnel orienté administratif et les acteurs de terrain à proprement parler, dont les attentes diffèrent de par la nature de leurs fonctions.

### **Conclusions concernant les formations « gestion des conflits » et « l'écoute active et le décodage de la demande »**

L'expérience nous a montré que ce type de formation est réellement ressenti comme un besoin de la part des acteurs de terrain. Il suffit de voir le succès qu'elles ont remporté pour s'en convaincre.

Cependant, si nous sommes sensibles au fait que de nombreuses associations de terrain ne disposent pas de ressources financières leur permettant de former leur personnel au prix fort, nous sommes également obligés de constater que la gratuité provoque une déresponsabilisation d'un certain nombre de personnes, peut-être moins motivées par ces formations. Dès lors, il a été décidé qu'à l'avenir, les formations que le Relais social urbain namurois organisera, seront payantes, même s'il ne s'agit que d'une participation symbolique. Ceci, dans le but de faire prendre conscience à chacun qu'il s'engage à suivre la formation à partir du moment où il s'y inscrit, ou qu'il prenne à tout le moins la peine de prévenir s'il se voit contraint de ne pouvoir y assister.

## **4.3 Formation « gestion de l'agressivité des bénéficiaires »**

Avertissement : l'évaluation dont il est ici question n'est qu'une évaluation intermédiaire. En effet, ces conclusions sont basées sur le retour des évaluations des deux premières sessions, les formulaires de la dernière session n'étant pas encore en notre possession au moment de la rédaction du présent rapport. Elle se trouvera dans son entièreté dans le rapport d'activités et d'évaluation 2010.

### **Analyse de la demande**

La Coordination générale participant à de nombreuses réunions, groupes de travail, concertations et autres avec les acteurs de terrain, elle a pu noter à de très nombreuses reprises que ceux-ci étaient souvent confrontés à l'agressivité des bénéficiaires sans savoir comment faire pour la gérer. Elle a donc décidé de mettre sur pied une formation à destination des travailleurs de terrain, leur permettant de découvrir et maîtriser les outils nécessaires à la gestion de cette agressivité.

C'est ainsi que nous avons investigué auprès de nos partenaires pour connaître leurs besoins et attentes spécifiques en matière de gestion de l'agressivité des bénéficiaires. Nous les avons ainsi précisément recensés pour lancer une offre de formation pointue et adaptée aux besoins exprimés par les acteurs de terrains eux-mêmes.

En matière de durée, nous avons opté pour une formation de deux jours non consécutifs. Au vu du nombre de personnes intéressées, il était également nécessaire d'organiser plusieurs fois la même formation. Ce choix permettait aux différents services demandeurs de ne pas être mobilisés deux jours de suite et de pouvoir diviser les équipes sur plusieurs sessions, leur permettant ainsi de garantir un service habituel minimum.

De plus, ce système favorise l'interconnaissance de différents agents de terrain qui n'ont pas nécessairement l'occasion de se rencontrer dans le cadre habituel de leur fonction.

L'offre de marché a été remportée par le Service de Prévention et de Médecine du Travail (SPMT) qui nous a proposé un programme calibré sur nos exigences.

### **Programme de la formation**

SPMT nous a proposé une formation ayant différents objectifs :

- Apprendre à détecter à quel type de violence le travailleur est confronté ;
- Prendre conscience de ses possibilités dans une situation où l'agressivité est présente ;
- Apprendre à réagir en fonction du type de violence ;
- Connaître les positions et les comportements à adopter si la situation dégénère ;
- Donner des instruments d'intervention sans pour cela donner des coups ;
- Acquérir une plus grande confiance en soi ;
- Informer sur les techniques alternatives pour éviter de porter des coups et d'en recevoir ;
- Apprendre à gérer une situation de crise ;
- Savoir quoi faire lors d'une intervention de groupe.

C'est ainsi que le programme de la formation avait pour contenu :

- Différencier colère et violence ;
- Qu'est-ce que l'agressivité et la violence verbale ?
- Principaux types d'agressivité ;
- Cadre de référence de l'agresseur et de l'agressé ;
- Décoder ses réactions émotionnelles ;
- Comment réagir afin d'éviter l'escalade ;
- Que faire si, malgré tout, l'escalade continue ?
- Les bonnes attitudes lors de l'accueil ;
- Evacuation et mise à l'écart d'une personne agressive ;
- Distances et postures de sécurité ;
- Points sensibles et vulnérables ;
- Techniques de défense et d'intervention sur les agressions les plus souvent rencontrées.

### Remarques

- Droit d'inscription :  
Forts de l'expérience acquise lors de l'organisation des formations précédentes, et déterminés à lutter contre l'absentéisme, il a été décidé de demander un droit d'inscription s'élevant à 40 € par personne pour la session de deux jours, repas non compris. En effet, ce coût, qui n'est certes pas négligeable pour une institution inscrivant plusieurs de ses collaborateurs, reste cependant très démocratique et favorise la responsabilisation des personnes inscrites quant au fait de se présenter effectivement à la formation.  
Les premiers retours nous ramènent que ce tarif est élevé lorsqu'un organisme veut proposer cette formation à plusieurs membres de son équipe. Une solution intermédiaire pourrait être étudiée.
- Les participants :  
Lorsque nous avons investigué auprès de nos partenaires pour connaître leurs besoins ainsi que les personnes intéressées par l'organisation d'une telle formation, il n'avait pas encore été envisagé de demander un droit d'inscription.  
Le nombre de personnes intéressées s'élevait à 60. Dès lors, nous avons lancé une offre de marché sur base de ces chiffres. Le marché attribué, 5 sessions de deux jours de formation,

d'une capacité maximum de 12 personnes chacune, ont été déterminées avec SPMT. Ce n'est qu'ensuite qu'a été prise la décision de demander un droit d'inscription.

A peine deux semaines avant le début des sessions, un de nos partenaires, qui avait inscrit pas moins de la moitié des participants, nous a annoncé avoir décidé de retirer l'ensemble des inscriptions concernant son personnel. Dès lors, de 60, nous sommes passés à 31 personnes inscrites. Nous nous sommes donc vus contraints de réorganiser totalement les sessions que nous avons ramenées au nombre de trois.

De 5 sessions de 12 personnes chacune, nous sommes passés à une session de 8, une session de 11 et une session de 12 personnes.

Les candidats étaient tous des acteurs de terrains, essentiellement issus de différents services du CPAS de Namur et du Resto du Cœur de Namur, mais également du Centre de Service Social de Namur, du CHR de Namur, de la Maison Médicale des Arsouilles, de Namur Entraide Sida et de l'asbl Avec Toit.

- Modalités d'inscription :

Dans le courant de l'été 2009, l'ensemble des partenaires du Relais social urbain namurois avait été contacté par la Coordination générale, pour réaliser une préinscription. Par la suite, dès que le marché a été octroyé, chaque partenaire intéressé a été recontacté par mail pour qu'il nous communique les disponibilités de son personnel via un tableau à remplir. Sur base de ces renseignements, nous avons pu réaliser les différents groupes, en tenant compte à la fois des horaires spécifiques de chacun et de l'importance de ne pas mobiliser une équipe entière sur une même session. Une fois cette répartition effectuée, les partenaires ont reçu par voie informatique les modalités de l'organisation de la formation (dates, lieux, horaires, etc.).

- Lieu de formation :

A l'origine, il avait été envisagé d'organiser les différentes sessions dans le local que nous occupons pour les réunions. Cependant, après vérification, le local en question se révélait être déjà réservé par d'autres services. Dès lors, SPMT nous a proposé d'accueillir l'ensemble des sessions dans un local de leur bâtiment situé à la rue E. Thibaut à Namur.

## Indicateurs

Voir le point 4.1.

## Résultats, conclusion et synthèse

Retour des évaluations :

### Les objectifs

Manifestement, les participants avaient besoin de cette formation pour combler des lacunes en cette matière. Dès lors, ils ont tous répondu positivement quant à la question d'avoir atteint les objectifs de formation.

### Le contenu

Cette formation étant destinée à des acteurs de terrains confrontés à des bénéficiaires pouvant être agressifs, les participants ont tous reconnus l'utilité de celle-ci. Ils ont ainsi évalué le contenu de la formation comme étant intéressant, bien structuré et applicable dans leur pratique quotidienne. Certains auraient toutefois aimé avoir la possibilité d'approfondir encore davantage la matière et multiplier les jeux de rôles.

### La méthodologie

SPMT mise sur des formations basées sur les échanges, les temps de théorie alternés aux jeux de rôles et des aides didactiques attrayantes. Dès lors, les participants ont apprécié le rythme des deux journées, les temps de parole dédiés aux questions, ainsi que les jeux de rôle. Certains estiment qu'une formation étalée sur deux journées était suffisante, d'autres auraient apprécié une formation plus longue encore.

### L'animateur

Tous ont jugé que l'animateur connaissait bien son sujet, qu'il était visiblement impliqué dans son travail et qu'il veillait à s'adapter à chaque groupe en essayant de répondre au mieux aux questions de chacun. Il a été visiblement très apprécié.

### L'organisation

Si l'intitulé de la formation a été reconnu comme clair et la procédure d'invitation satisfaisante, le local dans lequel s'est déroulé les différentes sessions, lui, n'a pas été très apprécié. Assez facilement accessible, il s'est pourtant révélé trop petit et pas assez confortable au goût des participants. De plus, le repas de midi, qui n'était pas inclus dans la formation, aurait pu être un moment d'échanges supplémentaires entre participants et formateur. Ce point a été regretté par un certain nombre.

En conclusion, on peut dire que cette formation de la gestion de l'agressivité des bénéficiaires a récolté un réel succès auprès de la très grande majorité des personnes qui l'ont suivie.

Ses points forts étaient les mises en situation via des jeux de rôles, les interactions nombreuses entre le formateur et les participants, le rythme et le dynamisme des journées, les supports didactiques utilisés et l'implication de l'animateur.

Les suggestions faites par les participants portaient l'attention sur un local qui aurait pu être plus spacieux et plus confortable, sur l'organisation du repas de midi qui aurait pu être compris dans l'organisation de la journée pour approfondir les échanges, et sur l'opportunité d'aborder des points plus spécifiques telle que la gestion de l'agressivité des bénéficiaires en santé mentale.

## **5. Conclusion générale, recommandations et perspectives.**

Le développement du Relais social urbain namurois en 2009 est à mettre en avant : nous sommes passés de 7 partenaires plus Région wallonne fin 2008 à 16 partenaires fin 2009. Cela démontre l'intérêt des partenaires à se joindre à ce réseau et, d'une manière générale, à une réflexion sur les conditions de vie et les dispositifs d'aide pour les personnes en situation de grande précarité.

En ce qui concerne la Coordination générale, début 2009 a été l'occasion de rédiger une note contributive à la réflexion sur le nouvel abri de nuit, basée sur toute une série d'informations issues de l'étude (cf. plus loin), des travailleurs de terrain, de visites instructives d'autres initiatives existantes et personnes ressources. La direction prise par l'Echevinat des Affaires sociales nous paraît pertinente et innovante (espace-douches, petits dortoirs, lieu d'accueil convivial, etc.). Nous espérons pouvoir poursuivre la réflexion, notamment sur la question du quota annuel limité à 50 nuits, ainsi que la fréquentation de l'abri de nuit par de très jeunes gens et des personnes parfois très âgées. Dans le cadre du Plan Hiver, des maraudes en réseau (Travailleurs sociaux de Proximité-Ville, Relais Santé, DUS, Salamandre, L'Echange) se sont mises en place dès mi-décembre au vu des grands froids et de la nécessité de prévenir les hypothermies en invitant les personnes à la rue à s'abriter dans les lieux d'accueil (jour/nuit) et à se couvrir. Ces interventions se sont bien entendu poursuivies début 2010, et ont fait l'objet d'une formalisation travaillée avec les intervenants. Le bilan de ce travail, qui sera objectivé en 2010, s'avère d'ores et déjà assez positif, tant en termes de résultats que de richesse professionnelle pour les acteurs de terrain. Ces maraudes ont constitué une belle opportunité de tester la méthode du travail de rue en réseau. Si l'objectif « humanitaire » était un objectif sur lequel toutes institutions confondues pouvaient s'accorder, force est d'admettre que le travail de rue « de fond », plus structurel, que nous souhaiterions voir remis en place à Namur, dans cette dynamique de réseau, sera plus délicat à concrétiser. En effet, chaque service a ses enjeux, ses missions et sa philosophie propres avec lesquels il est essentiel de composer, surtout si l'on souhaite poursuivre la déclinaison de ce type de travail en binômes inter-équipes. Cette élaboration est en cours et constitue un objectif majeur de la Coordination générale pour 2010.

Avec la venue du Relais santé et avec la perspective de la dimension hygiéno-sanitaire dans le futur abri de nuit, nous mettrons également en place en 2010 un travail sur l'hygiène et la grande précarité : approche de la question avec les personnes, coordination vestiaires sociaux/lieux d'hygiène, etc.

Une autre préoccupation des partenaires du Relais social est également la prépondérance des problèmes de santé mentale chez les personnes en situation de grande précarité, et plus spécifiquement pour des personnes ayant des troubles psychiatriques avérés qui se retrouvent à la rue sans suivi, sans médication. C'est un axe que nous souhaiterions évidemment travailler, mais si nous pensons déjà en poser les jalons en 2010, par différents contacts institutionnels (et notamment dans le cadre du Relais santé) permettant de créer certains ponts, nous envisageons d'en faire véritablement un axe essentiel de notre travail en 2011. Nous souhaiterions également dès 2011 nous pencher sur la prise en charge de l'urgence sociale dans les différentes communes de l'arrondissement et réfléchir à la manière de mutualiser les moyens, le cas échéant.

Pour ce qui concerne notre mission d'observatoire, nous souhaiterions pouvoir faire plus : récolter davantage de données, notamment qualitatives, les recouper, proposer des hypothèses d'interprétation, aider les services dans ce travail. Or, jusqu'ici, nous n'avons pas la possibilité matérielle de le faire. Nous portons beaucoup d'intérêt pour le travail que nous menons dans ce cadre avec l'Institut Wallon d'Evaluation, de Prospective et de Statistique (IWEPS) et espérons pouvoir dégager du temps à l'avenir pour remplir au mieux cette mission.

Quoi qu'il en soit, nous proposerons, en concertation avec la Région wallonne, un canevas de récolte de données qui soit le plus pertinent possible pour 2011.

Dans le cadre de la poursuite de l'étude sur les « Freins à l'accueil d'urgence et l'hébergement des grands précarisés » menée en 2008-2009, la chargée d'études va se muer en chargée de projets et travailler sur trois projets en 2010. Le premier consiste en la création d'un cadastre de l'offre psycho-médico-sociale namuroise, en partenariat avec d'autres institutions possédant des bases de données que l'on souhaiterait croiser. Le second est un travail sur les concertations autour des situations multi-problématiques afin d'aboutir à un canevas d'intervention souple mais complet pour outiller les services afin d'organiser ce type de concertations autour de l'usager qui, là où elles existent, portent leurs fruits pour faire cheminer la personne. Le troisième s'axe sur la participation des usagers, qui est reconnue comme étant une approche particulièrement intéressante à développer en termes de valorisation des compétences et d'évolution progressive vers l'insertion. Seront menées une investigation des actions de ce type qui existent et une réflexion sur la manière de favoriser cette participation et tenir compte de certaines précautions éventuelles, pour aboutir à un vade mecum à destination des professionnels, construit avec certains de leurs représentants.

En ce qui concerne les projets, les projets subventionnés correspondent à des besoins identifiés. Une difficulté apparaît pour certains lors de la mise en place, plus laborieuse, d'où l'intérêt de pouvoir subventionner ces projets sur plusieurs années. C'est dans cette optique, ainsi que celle de permettre au personnel engagé de s'investir dans le projet, que les instances du Relais social urbain namurois ont marqué leur accord pour un financement de principe sur deux ans, ce qui ne retire en rien l'obligation d'une évaluation annuelle. A ce titre, nous devons reconnaître que l'évaluation des projets est à affiner. Le Comité de Pilotage consacra ainsi une journée pour entendre les pilotes de projets sur leur bilan et perspectives, ce qui lui permettra davantage d'interactions, via une séance de questions/réponses. C'est ainsi qu'il a procédé pour la sélection des projets et cette confrontation a démontré sa pertinence, permettant aussi de combler ce qui n'apparaît pas dans les documents écrits. L'équipe de la Coordination générale va s'atteler au second trimestre à retravailler les canevas d'évaluation, en en personnalisant les objectifs et les indicateurs. En outre, nous prévoyons deux contacts annuels, l'un en mai-juin, l'autre en décembre, afin de soutenir davantage les projets, d'en rendre l'évaluation plus complète et plus vivante et de faire des propositions d'aménagements éventuels le cas échéant.

En ce qui concerne le Relais santé, 2009 a été l'année de son opérationnalisation, concrétisée depuis le mois de septembre. Dans l'optique de créer un réseau cher à son approche de la santé globale (sociale, mentale et physique), les infirmiers engagés ont rencontré un certain nombre de services et poursuivront dans cette voie en 2010, avec un accent particulier sur le secteur de la santé mentale. Le travail de terrain constitue la à la fois dans les lieux d'accueil de jour (permanences) et de nuit (passages ponctuels) et en rue, afin d'accrocher les personnes, mais aussi bien sûr de leur proposer un suivi. 2010 mettra l'accent sur le travail de recensement des informations (notamment dossier médical), la communication et la supervision intra-et inter-équipe(s).

Enfin, il nous semble important de souligner le travail de tous les partenaires du Relais social urbain namurois et des acteurs de terrains, de remercier tous les services qui ont alimenté la partie quantitative du présent rapport par leur récolte de données, ainsi que tous ceux qui mettent en place des projets novateurs visant à lutter contre la grande précarité, les personnes qui s'investissent dans les différentes instances du RSUN (Comité de Pilotage, Conseil d'Administration et Assemblée générale) et enfin, l'équipe de la Coordination générale et du Relais santé pour leur cœur à l'ouvrage.

Virginie Olivier  
Coordnatrice générale du RSUN



# Annexes




**Annexe n°1 : dépliant du Plan Hiver 2008-2009**

**Plan HIVER  
2008-2009**


**Du 01/11/ 2008  
Au 31 /03/ 2009**

**UNE INITIATIVE DU  
RELAIS SOCIAL  
URBAIN NAMUROIS**










Pour toute information:  
Contactez le  
**081/337.456**

Avec le soutien du **Ministre de la Santé,**  
**de l'Action Sociale et de l'Égalité des Chances**  
de la Région Wallonne



<b>1</b>	<p><b>L'ABRI DE NUIT</b> Rue Piret-Pauchet, 73 5000 NAMUR 081/23.13.42</p>	 Accueil De 21h30 à 22h. Nuitée jusque 7h00
<b>2</b>	<p><b>Le CENTRE DE SERVICE SOCIAL</b> Rue Ruplémont, 20 5000 NAMUR 081/ 22 73 30</p>	 Tous les jours De 8h30 à 13h.
<b>3</b>	<p><b>La CROIX-ROUGE (sect. JAMBES)</b> Rue du trou perdu, 7 5100 JAMBES 081/ 73 22 55</p>	 Semaine: de 9h à 12h sauf mardi de 9h à 18h 1 <sup>er</sup> et 3 <sup>ème</sup> sam. de 14h à 18h
<b>4</b>	<p><b>Le RESTO DU CŒUR DE NAMUR</b> Rue de Bomei, 8-8 5000 NAMUR 081/ 22 53 23</p>	 Du lundi au vendredi 7h à 14h
<b>5</b>	<p><b>SAINT VINCENT DE PAUL</b> Rue Piret-Pauchet, 57 5000 NAMUR 081/ 23 02 06</p>	 Du lundi au vendredi de 16h à 21h30
<b>6</b>	<p><b>Les SAUVERDIAS</b> Chaussée de Liège, 300 5000 JAMBES 081/ 31 21 06</p>	 Du lundi au vendredi de 9h à 15h30 Samedi & dimanche de 9h à 16h30
<b>7</b>	<p><b>Le DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE</b> de la Ville de NAMUR Hôtel de Ville, 1<sup>er</sup> étage 5000 NAMUR 24h/24 <b>0800/ 124.20 (gratuit)</b></p>	 Mise à disposition de vêtements et de couver- tures. Prêt (sous conditions) de poêles à pétrole;

**Plan Hiver 2008-2009**  
**Du 1er novembre 2008 au 31 mars 2009**

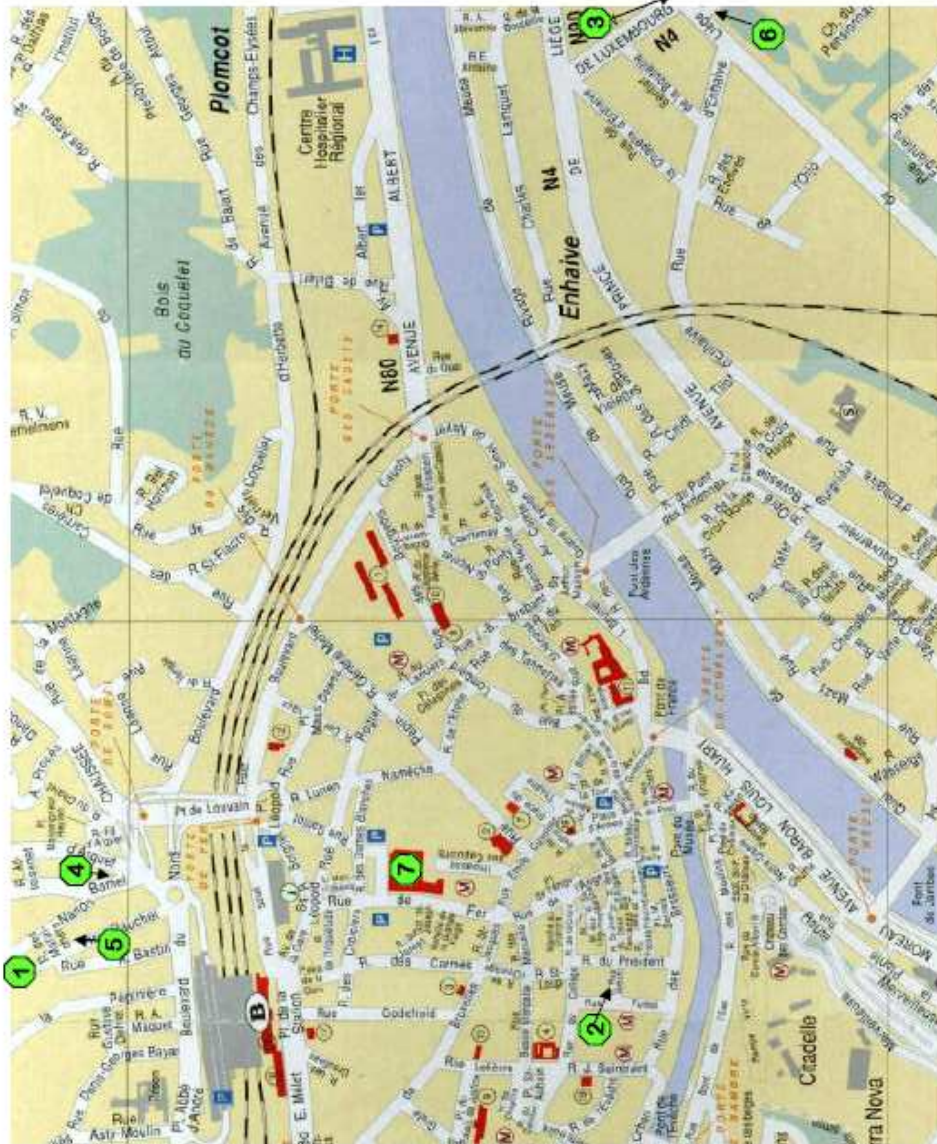
Depuis l'an dernier, le Relais Social Urbain Namurois veille, avec ses partenaires, à élargir les services offerts à la population la plus démunie pendant la période d'hiver.

Qu'il s'agisse de donner accès à un lieu chauffé, un repas chaud, des vêtements propres, un lit pour la nuit, les associations et services publics se sont réunis et ont mis leur énergie en commun pour améliorer, cette année encore, le dispositif du « Plan Hiver ».

Nos différents partenaires pour ce projet sont:

- Le CPAS de Namur
- La Ville de Namur
- Le Resto du Cœur
- Le Centre de Service Social
- La Société Saint-Vincent de Paul
- Les Sauverdias
- La Croix-Rouge section Jambes
- L'Arche d'Alliance

En cas d'urgence, contactez le Dispositif d'Urgence Sociale, 24h/24 au 0800/124.20 **7**



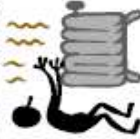
ADRESSES COMPLETES, N° DE TELEPHONE ET HEURES D'OUVERTURE AU VERSO

Où se nourrir



- 4** Resto du cœur
- 5** Saint Vincent de Paul
- 6** Sauverdias

Où se chauffer



- 3** La Croix-Rouge (sect. Jambes)
- 4** Resto du cœur
- 5** Saint Vincent de Paul
- 6** Les Sauverdias

Où se vêtir



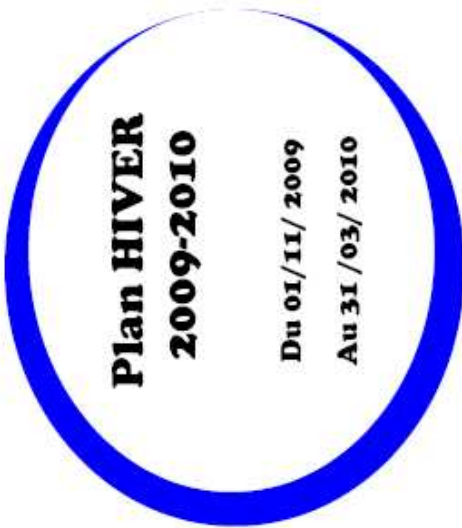
- 2** Centre de Service Social
- 4** Resto du cœur
- 5** St Vincent de Paul
- 6** Les Sauverdias

Où passer la nuit




- 1** Abri de nuit

**Annexe n°2 : dépliant du Plan Hiver 2009-2010**




**Plan HIVER  
2009-2010**  
Du **01/11/ 2009**  
Au **31/03/ 2010**















**UNE INITIATIVE DU  
RELAIS SOCIAL  
URBAIN NAMUROIS**

Pour toute information:  
Contactez le  
**081/337.456**



Avec le soutien du Ministre de la Santé,  
de l'Action Sociale et de l'Égalité des Chances de la  
Région Wallonne

<p><b>1</b></p> <p><b>L'ABRI DE NUIT</b> Rue Fret-Pauchet, 73 6000 NAMUR 081/ 23 13 42</p>	<p> Accueil 7j/7 De 21h30 à 22h. Nuitée jusque 7h00</p>	<p><b>9</b></p> <p><b>L'asbl « PHENIX »</b> Service Accueil Rue Basse-Neuville, 17 6000 NAMUR 081/ 22 75 14</p>	<p> Du lundi au vendredi De 9h00 à 15h30</p>
<p><b>2</b></p> <p><b>LE DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE</b> de la Ville de NAMUR Hôtel de Ville, 1er étage 6000 NAMUR Joignable au: <b>0800/ 124 20</b></p>	<p> <b>24h/24 et 7j/7 (gratuit)</b> Mise à disposition de vé- tements et de couvertures Prêt (sous conditions) de poêles à pétrole</p>	<p><b>10</b></p> <p><b>LI P'TITE BUWEYE</b> Rue Ruplémont, 20 6000 NAMUR</p>	<p> Le lundi de 9h à 16h Le mardi de 8h à 16h</p>
<p><b>3</b></p> <p><b>LE CENTRE DE SERVICE SOCIAL</b> Rue Ruplémont, 20 6000 NAMUR 081/ 22 73 30</p>	<p> Du lundi au vendredi De 8h30 à 13h</p>	<p><b>11</b></p> <p><b>LA SOUPE POPULAIRE</b> Rue du Collège, 41 6000 NAMUR</p>	<p> Tous les lundis De 19h à 21h30</p>
<p><b>4</b></p> <p><b>LE RESTO DU CŒUR DE NAMUR</b> Rue de Bommel, 6-8 6000 NAMUR 081/ 22 53 23</p>	<p> Du lundi au vendredi De 7h à 16h</p>	<p><b>12</b></p> <p><b>LE RELAIS SANTE</b> Rue d'Harscamp, 9 6000 NAMUR 081/ 33 74 90</p>	<p> Du lundi au vendredi De 8h30 à 17h</p>
<p><b>5</b></p> <p><b>LA SAINT-VINCENT DE PAUL</b> Rue Fret-Pauchet, 57 6000 NAMUR 081/ 23 02 05</p>	<p> Du lundi au vendredi de 10h à 21h30</p>	<p>Depuis trois ans, le Relais Social Urbain Namurois veille, avec ses partenaires, à élargir les services offerts à la population la plus démunie pendant la période d'hiver. Qu'il s'agisse de donner accès à un lieu chauffé, un repas chaud, des vêtements propres, un lit pour la nuit, les associations et services publics se sont réunis et ont mis leur énergie en commun pour améliorer, cette année encore, le dispositif du « Plan Hiver ». Nos différents partenaires pour ce projet sont:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CPAS de Namur</li> <li>• La Ville de Namur</li> <li>• Le Resto du Cœur</li> <li>• Le Centre de Service Social</li> <li>• La Société Saint-Vincent de Paul</li> <li>• Les Sauverdias</li> <li>• La Croix-Rouge</li> <li>• L'Arche d'Alliance</li> <li>• L'asbl « Phénix »</li> </ul>	
<p><b>6</b></p> <p><b>LES SAUVERDIAS</b> Chaussée de Liège, 300 6000 JAMBES 081/ 31 21 06</p>	<p> Du lundi au vendredi de 9h à 15h30 Samedi &amp; dimanche de 6h30 à 18h30</p>		
<p><b>7</b></p> <p><b>LA CROIX-ROUGE</b> Namur Citadelle Rue Rogier, 28 6000 NAMUR 081/ 24 17 21</p>	<p> Le jeudi de 10h à 12h Pass délivré par le service social de la Ville de Namur (081/ 24 63 62)</p>	<p>Le Centre de Service Social</p>	
<p><b>8</b></p> <p><b>LA CROIX-ROUGE</b> Rive Droite Rue du trou perdu, 7 6100 JAMBES 081/ 30 20 10</p>	<p> Semaine: de 9h à 12h sauf mardi de 9h à 16h 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> sam. de 14h à 18h</p>		

**En cas d'urgence**  
contactez le Dispositif d'Urgence Sociale, 24h/24 au **0800/ 124 20**

**Où se nourrir**

- 4 Resto du cœur
- 5 Saint Vincent de Paul
- 6 Sauverdias
- 11 Soupe populaire

**Où se chauffer**

- 4 Resto du cœur
- 5 Saint Vincent de Paul
- 6 Les Sauverdias
- 8 La Croix-Rouge (sect. Jambes)
- 9 Asbi « Phénix »

**Où se vêtir**

- 3 Centre de Service Social
- 4 Resto du cœur
- 5 St Vincent de Paul
- 6 Les Sauverdias

**Où se laver**

- 6 Les Sauverdias
- 10 Li Pite Buweye

**Où passer la nuit**

- 1 Abri de nuit

**Nouveau!!!**  
Soins infirmiers gratuits sur rendez-vous. N'hésitez pas à contacter le Relais santé au **081/ 33 74 90** du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00.

**Annexe n°3 : dépliant du Plan canicule 2009**

**Qui est concerné?**

- Les enfants
- Les femmes enceintes
- Les personnes âgées
- Les personnes handicapées
- Les personnes sans domicile fixe
- Les personnes sous médicaments pour une affection aiguë ou chronique
- Les personnes souffrant de problèmes cardiaques ou pulmonaires
- Les personnes isolées
- Les personnes logeant sous des combles mansardés, dans un immeuble sans ascenseur.

**Que faut-il faire?**

- ♦ Ne pas s'exposer entre 10h et 16h;
- ♦ Appliquer de la crème solaire de type « écran total »;
- ♦ Mettre un chapeau;
- ♦ Marcher à l'ombre;
- ♦ Occulter fenêtres, volets et portes pendant la journée;
- ♦ Eviter tout effort physique superflu entre 10h et 20h;
- ♦ Privilégier le repos complet;
- ♦ Rechercher un endroit frais;

**Quels sont les risques?**

**Le « Coup de chaleur »**

- ♦ Température élevée, agressivité anormale;
- ♦ Maux de tête, nausées, confusions;
- ♦ Convulsions;
- ♦ Pertes de conscience;
- ♦ Risque de mort!

**La déshydratation**

- ♦ Fatigue, étourdissements, crampes, douleurs musculaires.


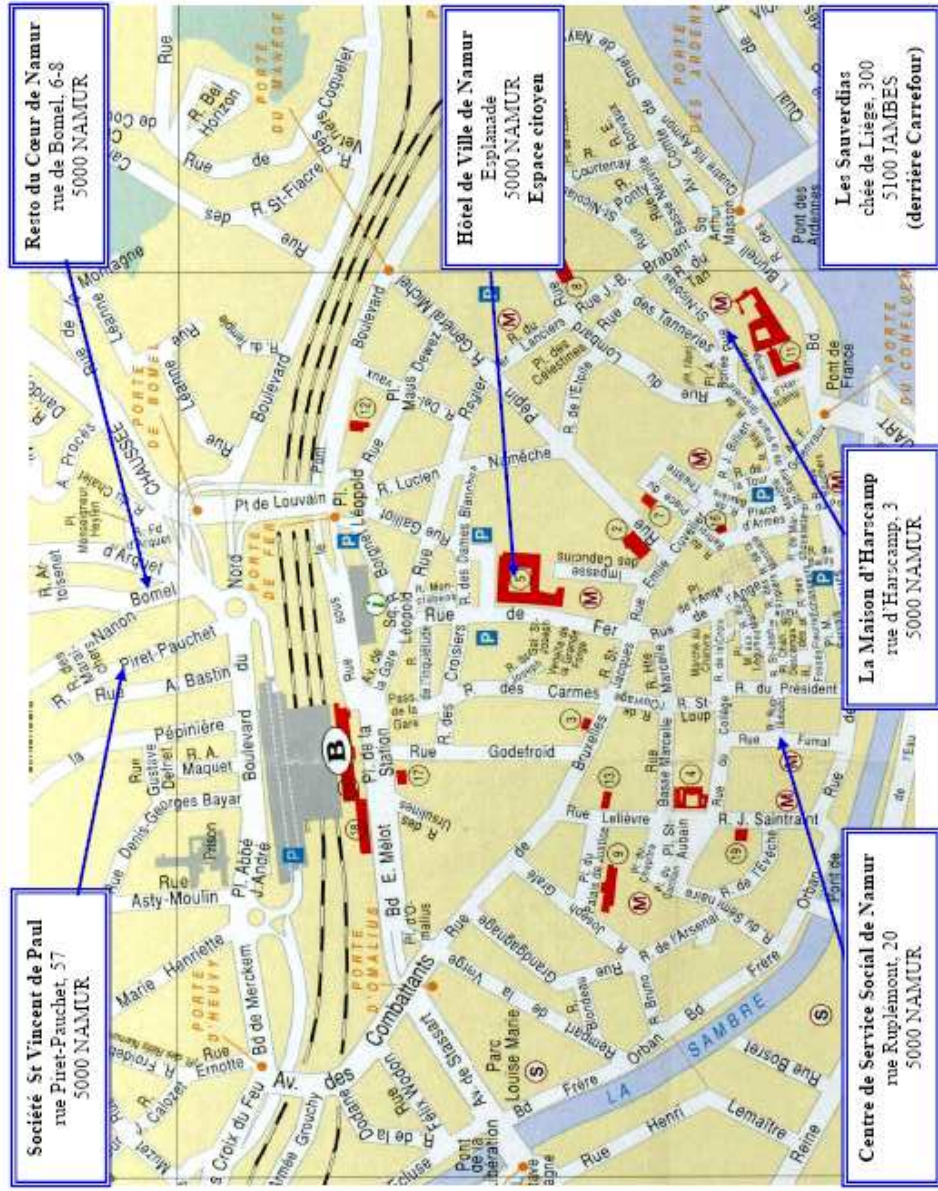
Suite

Un renseignement ?  
N° gratuit : 0800 /124 20

Avec le soutien de  
la Région Wallonne

du Relais Social urbain Namurois

## BESOIN DE BOIRE ? : Les lieux affichant ce picto vous accueillent

**Autres lieux d'accueil hors carte :**

- ◆ **Le CPAS**  
rue de Dave, 165  
5100 JAMBES
- ◆ **Le home « Les Chardonnerets »**  
rue de Dave, 163  
5100 JAMBES
- ◆ **Croix-Rouge de Namur**  
rue du Trou perdu, 7  
5100 JAMBES
- ◆ **Le home « Le Grand Pré »**  
rue Armand de Wasseige, 76  
5100 WEPION
- ◆ **Le home « La Cloisière »**  
avenue de la Cloisière, 2  
5002 SAINT-SERVAIS
- ◆ **Le home « Saint-Joseph »**  
chaussée de Nirvelles, 354  
5020 TEMPOLOUX

**La bonne attitude :**

- En cas de fortes chaleurs, écoutez régulièrement la radio,
- regardez les bulletins météo,
- lisez les journaux locaux.

**Le passage en phase «Alerte» sera annoncé. La période de vigilance s'étend du 15/05 au 30/09.**

**Si vous connaissez une personne « à risque », prévenez-la, rendez-lui une petite visite, remettez-lui un de ces dépliants.**

Editeur responsable : Relais Social Urbain Namurois



## Annexe n°4 : invitation au comité de concertation du 11/12/2009

**Qu'est-ce que le Relais social ?**

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. Cette mise en réseau peut s'opérer à travers tout type de concertation, de formation, notamment.

Par ailleurs, il a la possibilité de subventionner des projets partenariaux à destination du public en situation de grande précarité dans les axes suivants : accueil de jour, accueil de nuit, urgence sociale et travail de rue, avec toujours pour finalité l'intégration sociale.

**Infos pratiques :**

**Date :** 11 décembre 2009

**Lieu :** CPAS de Namur  
Rue de Dave, 165  
5100 JAMBES

**Accès :** • de Namur, Bus 9 (ou 11)  
• Gare de Jambes

**Inscription ?**

Inscription nominative par pliement de 10€ sur le compte 523-0802567-44 et via le bulletin individuel ci-joint pour le 23 novembre 2009 au plus tard

• Par courrier : Rue d'Horscamp, 9  
5000 NAMUR

• Par fax : 081 337 419

• Par courriel : [info@rsumnamurois.be](mailto:info@rsumnamurois.be)

**Remise en place ?**

081 337 458

**Le travail d'accroche avec le public en rue : des approches différentes**

**11 décembre 2009**

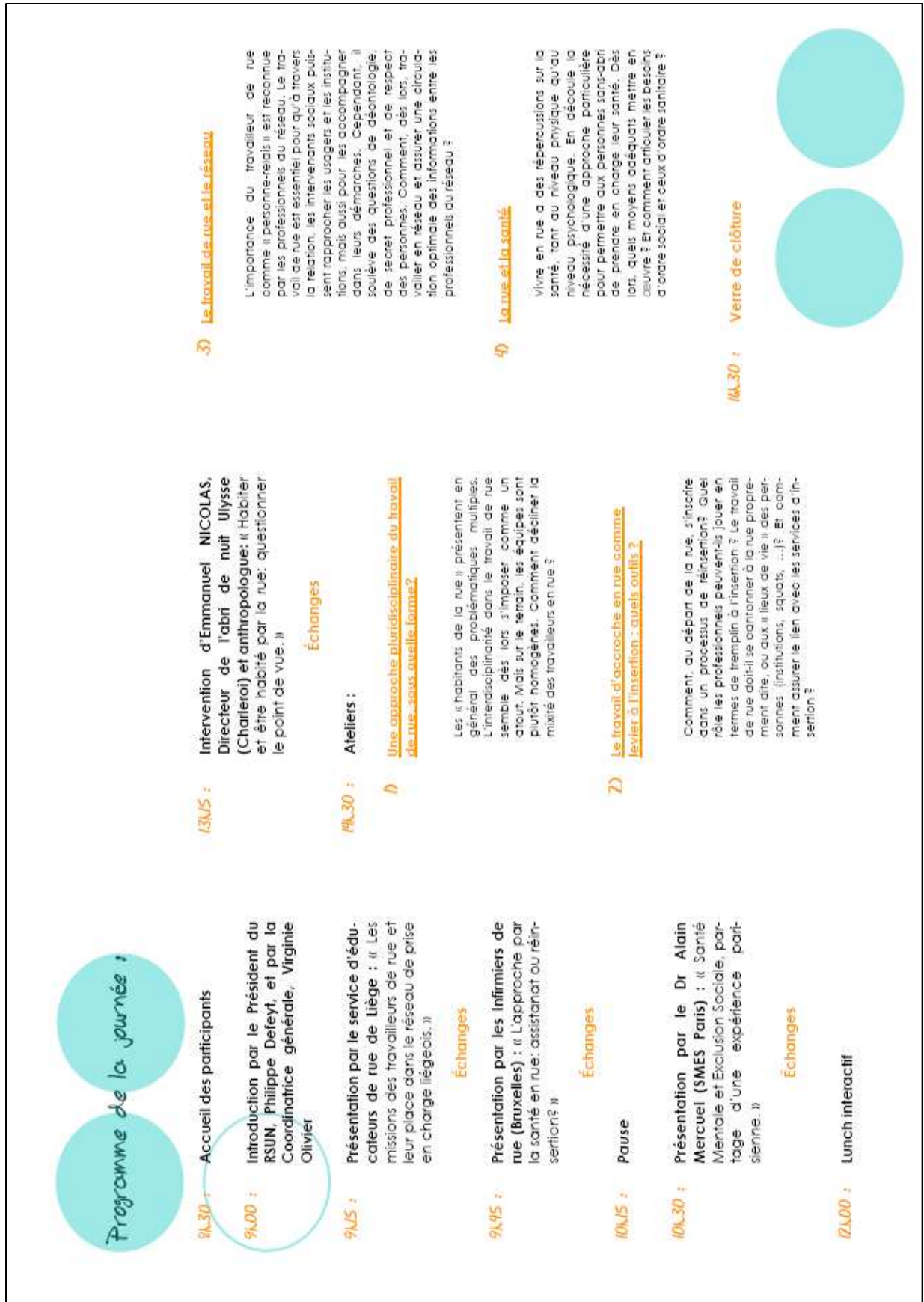
**Journée d'échanges du Relais social**



Relais Social Urbain Namurois  
Association Chapitre XII régie par la loi du 08/07/76  
N° 0692 683 607

Avec le soutien du **Ministre de la Santé, de l'Action Sociale et de l'Égalité des Chances de la Région Wallonne**





**Annexe n°5 : bulletin d'inscription pour les formations CCS - RSUN**

**Renseignements pratiques :**

**Conseil consultatif du social**  
Service des Affaires sociales  
Cellule citoyenneté  
Hôtel de Ville • 5000 Namur  
Tél : 081/24 63 91  
concertationcitoyennete@ville.namur.be

**Relais social urbain namurois**  
Rue d'Harscamp 9  
5000 Namur  
Tél : 081/33 74 57  
relais.social.namurois@hotmail.com

**Le Conseil consultatif du social  
et le Relais Social  
Urbain Namurois  
vous proposent**

**Les après-midi  
de la formation  
2009**

Des formations gratuites  
et transversales dispensées  
par des experts,  
à destination des professionnels  
du secteur social namurois.

Editeur responsable :  
Jean-Marie Van Bol • Secrétaire communal  
Hôtel de Ville • 5000 Namur


L'inscription est à envoyer à :  
Service des Affaires sociales – Cellule citoyenneté  
Hôtel de Ville – 5000 Namur  
Téléphone : 081/24.63.91  
Fax : 081/24.63.99  
kristel.alexis@ville.namur.be

<p><b>23 juin 2009</b> 13h-17h</p> <p><b>Les violences intrafamiliales</b></p> <p>Cette séance d'information et de sensibilisation à la thématique des violences familiales aura comme objectif l'identification, la détection ainsi que le fonctionnement des violences familiales.</p> <p>Lieu : <b>salle du Conseil communal</b></p>	<p><b>13 octobre 2009</b> 13h-17h</p> <p><b>L'écoute active et le décodage de la demande</b></p> <p>Les acteurs de terrain, sont régulièrement confrontés à des personnes dont soit ils ne perçoivent pas bien la demande, soit il apparaît que la demande formulée n'est pas la demande « réelle ». Cette formation permettra de développer son acuité en termes d'écoute et de communication.</p> <p>Lieu : <b>salle multimédia du CPAS</b></p>
<p><b>15 septembre 2009</b> 13h-17h</p> <p><b>La gestion des conflits</b></p> <p>Cette formation permettra d'identifier les situations de conflit, d'analyser leur nature et de découvrir les modes de résolutions de ces conflits. Elle permettra également d'acquérir des outils afin de mieux communiquer, en regard de la pratique quotidienne des travailleurs de terrain.</p> <p>Lieu : <b>salle multimédia du CPAS</b></p>	<p><b>17 novembre 2009</b> 13h-17h</p> <p><b>Ecouter les aidants proches pour mieux les soutenir</b></p> <p>Présentation d'un outil préparé avec des aidants proches et visant à améliorer la communication entre aidants proches, professionnels et volontaires et, ainsi renforcer leur capacité d'aide mutuelle.</p> <p>Lieu : <b>salle du Conseil communal</b></p>

**Feuillet  
d'inscription  
à détacher**

Institution : .....

Prénom, nom et fonction  
du participant : .....

.....

.....

Choix de(s) formation(s) :

Violences intrafamiliales

Gestion de conflits

Ecoute active et décodage de la demande

Aidants proches

Un formulaire d'inscription par personne svp