

Relais social urbain namurois : Rapport d'Activités 2007



Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Contexte | 3 |
| Activités de mise en place | 5 |
| Contacts avec les interlocuteurs à la Région wallonne | 5 |
| Contacts avec les Coordinateurs généraux et les équipes des autres Relais sociaux de Wallonie | 5 |
| Installation logistique | 5 |
| Contraction de services | 5 |
| Activités de coordination générale | 6 |
| ▪ Organisation interne : | 6 |
| ▪ Réunions extérieures : | 6 |
| ▪ Contacts avec des institutions du champ social namurois | 7 |
| ▪ Contacts dans un cadre spécifique | 7 |
| ▪ Contacts sur demande, en lien avec les projets et les subsides..... | 8 |
| ▪ Participation à des colloques et journées d'étude..... | 8 |
| Activités liées aux projets subventionnés par le RSUN | 9 |
| Projets 2007 | 9 |
| Projets 2008..... | 9 |
| Détail des actions menées dans le cadre des projets en 2007..... | 10 |
| ▪ Gestion commune des logements d'urgence et/ou de transit..... | 10 |
| ▪ Activités de déménagement pour les familles en grande précarité sociale | 11 |
| ▪ Accueil du matin..... | 12 |
| ▪ Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) | 12 |
| ▪ Aide aux plus démunis en période de grande chaleur | 13 |
| ▪ Plan « Grands froids »..... | 14 |
| ▪ Lutte contre l'isolement des personnes âgées | 16 |
| ▪ Projets prévus et non aboutis..... | 17 |
| → Réseau santé mentale | 17 |
| → Projet de relais hygiène-santé dans le quartier des Arsouilles | 18 |
| → Solutions et insertion des personnes sans domicile fixe | 19 |
| Composition des différentes instances du Relais Social urbain namurois en 2007 .. | 20 |



Contexte

Le Relais Social Urbain Namurois est constitué sous la forme d'une association régie par le Chapitre XII de la loi du 08 juillet 1976 organique des CPAS.

L'objectif d'un réseau social est de coordonner, de manière optimale, les différents outils créés en vue de lutter contre toute forme de précarité, de pauvreté et d'exclusion.

Pour mener à bien ce projet, le RSUN a la volonté de former un filet social solide et serré afin d'empêcher les plus démunis de passer au travers des mailles de ce filet.

Pour ce faire, les institutions publiques et le tissu associatif se sont réunis afin de répondre à l'appel à projet de la Région wallonne et ont ainsi constitué le Relais Social Urbain Namurois.

La philosophie du projet se base sur un partenariat réel entre ces deux acteurs distincts mais complémentaires. C'est pourquoi, les organes constitutifs du RSUN (Assemblée générale, Conseil d'administration et Comité de pilotage) sont composés à part égale de représentants des institutions publiques et des associations fondatrices de l'association. Si le Relais Social Urbain Namurois a été créé via ses statuts le 27 juillet 2006, ce dossier a été finalisé en juillet 2007. Pour ce qui concerne les projets, ceux-ci ont été élaborés de commun accord et sont le fruit de diverses concertations.

Les membres fondateurs de cette association sont :

- La Région Wallonne
- La Ville de Namur
- Le CPAS
- Le Centre Hospitalier Régional - CHR
- Le Centre de service social
- Le Resto du Cœur
- La société Saint-Vincent de Paul

Leurs actions actuelles sont les suivantes :

- **La Ville** et plus précisément l'Echevinat des Affaires sociales, s'investit depuis plusieurs années dans la rencontre, sur leur lieu de vie, des 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.

- **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.

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

- **Le Centre de Service Social** outre les aides financières qu'il octroie, supervise les activités de la « P'tite Buweye » qui met à disposition des plus démunis douches, machines à lessiver et séchoirs trois jours par semaine.

- 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.
- La société **"Saint-Vincent de Paul"** de son côté propose repas et colis 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.

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.

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) Les actions facilitant le passage des situations de crise à un processus d'insertion sociale ;
- 5) L'organisation d'un dispositif d'urgence sociale.

Le Relais social urbain namurois n'a vraiment pu démarrer ses activités que lors de l'engagement de personnel pour les mener. Ainsi, c'est en septembre 2007 qu'a été engagée la Coordinatrice générale, Virginie Olivier. En novembre 2007, est venue la rejoindre une Coordinatrice adjointe, Noëlle Darimont, pour lui prêter renfort. Les quatre mois de 2007 ont été surtout mis à profit pour s'installer, récolter et transmettre les informations relatives au Relais sociaux, déterminer certaines balises internes, faire le point sur les projets subventionnés en 2007 et travailler sur les projets et le budget 2008.

Activités de mise en place

▪ Contacts avec les interlocuteurs à la Région wallonne

- Dès le mois d'août, une réunion a été convoquée par le Cabinet Magnette, afin de donner les grandes lignes directrices des missions des Relais sociaux et de mettre en évidence certains points importants.
- Ensuite, nous avons sollicité une réunion de travail avec Monsieur Brogniet et Madame Walka, de la DGASS afin d'avoir davantage de précisions sur toute une série de questions qui restaient en suspens.
- Nous avons également sollicité une rencontre avec l'inspecteur de la Région wallonne, Monsieur Mathieu, pour bien cerner la nature des comptes à rendre.

▪ Contacts avec les Coordinateurs généraux et les équipes des autres Relais sociaux de Wallonie

Tous les Relais sociaux ont fait l'objet d'une visite de la part de la Coordinatrice générale. Chaque coordinateur a pu ainsi donner son point de vue sur les Relais sociaux, donner des informations par rapport au mode de fonctionnement de ceux-ci, préciser ses particularités locales, pointer les difficultés par lesquelles il est passé lors du lancement de leur Relais social, proposer des conseils, apporter des réponses à nos questions. Ces rencontres ont été particulièrement riches pour la mise en place du Relais Social Urbain Namurois, où tout est à construire.

▪ Installation logistique

Etant donné la naissance du Relais social namurois et bien que des locaux soient mis à notre disposition par le CPAS pour un loyer modique, il a fallu nous équiper petit à petit et donc aussi, vu notre statut d'organisme public, réaliser un certain nombre de marchés (informatique, mobilier, stores, petite fourniture de bureau, etc.), ce qui a pris un temps considérable.

Le délai nécessaire pour être correctement équipé a parfois aussi ralenti le travail. A titre d'exemple, malgré notre demande en septembre, nous n'avons obtenu une connexion Internet que début décembre !

▪ Contraction de services

En outre, en fin d'année, des démarches ont également été introduites auprès de l'ONSS-APL afin que le RSUN puisse engager en son nom son personnel (qui a été jusque fin décembre sous contrat avec la Ville de Namur). Un marché a été lancé concernant un secrétariat social et les diverses assurances nécessaires.



Activités de coordination générale

▪ Organisation interne :

- Recueil d'informations par rapport au fonctionnement des Relais sociaux et transmission aux instances du RSUN
- Réalisation des Règlements d'Ordre Intérieur du Comité de Pilotage et du Conseil d'Administration
- Préparation des Comités de Pilotage et des Conseils d'Administration
- Réunions de travail régulières avec le Président
- Réunions de travail régulières avec le Trésorier
- Réunions d'équipe
- Préparation du dossier de demande de subvention 2008
- Gestion du personnel : procédure de recrutement de deux travailleurs (une assistante administrative et un travailleur social APE - screening des CV, suivi du comité de sélection, épreuve écrite, épreuve orale).

▪ Réunions extérieures :

- Participation à trois **groupes thématiques du Conseil Consultatif du Social**, organisé par l'Echevinat des Affaires sociales de la Ville de Namur :
 - le logement
 - le lien social (isolement et santé mentale)
 - le travail en réseau

Ces rencontres font suite au Bilan social, qui a recueilli les différentes problématiques amenées par les acteurs du champ psycho-médico-social namurois. Leur but est, à travers ces thématiques ciblées, de proposer des pistes d'amélioration dont l'Echevin des Affaires sociales pourrait se saisir. L'intérêt pour le RSUN, outre le fait de faire connaissance avec les professionnels, est d'avoir une vue d'ensemble de la réalité de terrain, mais aussi d'obtenir certaines précisions dont lui aussi pourrait se saisir, notamment par rapport aux lacunes au niveau de la formation.

- Participation à des **réunions de la concertation « inter-hôpitaux »**, organisées par l'Echevinat des Affaires sociales de la Ville de Namur qui réunit systématiquement :
 - l'Echevin des Affaires sociales de la Ville de Namur
 - le Responsable de la Cellule multisociale de la Ville de Namur
 - le Chef de Cabinet du Président du CPAS
 - le Directeur de la Clinique et Maternité Ste Elisabeth
 - le Directeur de la Clinique St Luc
 - le Directeur ou un représentant du Centre Hospitalier Régional
 - la Coordinatrice du Relais social urbain namurois

L'objectif de cette concertation est une bonne collaboration et synergie entre les institutions hospitalières, le CPAS et la Ville de Namur, ainsi que la résolution de situations sociales rencontrées par les institutions précitées pour lesquelles les solutions apportées à ce jour apparaissent encore insuffisantes. Outre les invités permanents, des personnes ressources sont invitées ponctuellement en fonction du thème abordé. En 2007, ont été abordés la prise en charge des personnes précarisées et les mesures judiciaires alternatives dans les hôpitaux.

▪ Contacts avec des institutions du champ social namurois

Ces contacts ont pour objectif d'une part de présenter le Relais social urbain namurois, mais aussi de cerner le travail mené par ceux-ci et de connaître leur point de vue sur la réalité sociale de terrain et sur les dynamiques de réseau :

- **Lutte Solidarité Travail** : mouvement militant qui offre un espace de parole citoyen aux personnes démunies et leur propose une information sur demande.
- **Maison médicale des Arsouilles** : équipe pluridisciplinaire qui apporte des soins médicaux et une guidance sociale, mais également coordonne une série de projets communautaires dans le quartier St Nicolas, dit des Arsouilles, dans lequel elle est implantée.
- **Phénix** : équipe pluridisciplinaire qui propose un suivi médical, psychologique et communautaire avec les personnes toxicomanes.
- **Service d'Accompagnement du CPAS** : service composé d'assistantes sociales qui assurent un suivi individuel à toute personne qui en fait la demande (sans obligation d'émarger au CPAS) et qui aide les personnes dans leurs diverses démarches : logement, budget, santé, famille, etc.
- **Service de repas à domicile du CPAS** : service qui livre des repas à domicile pour toute personne qui en fait la demande et peut assurer si besoin un accompagnement social.
- **Resto du Cœur** : asbl qui propose un restaurant social, mais également un accompagnement social et une médiation de dettes via les assistantes sociales de sa « Boutique de droit », ainsi que des logements de transit supervisés et une école de devoirs.

▪ Contacts dans un cadre spécifique

- Dans le cadre de la **recherche à venir « Réseau santé mentale »**, le RSUN a rencontré le Coordinateur de la *Plate-forme namuroise de concertation en santé mentale*, ainsi que l'une des personnes qui avait en son temps mis sur pied le « réseau de soins » au niveau du service des Affaires sociales de la Ville de Namur.
- Dans le cadre de la **recherche à venir « Accueil, prise en charge et réinsertion des sans-abri »**, le RSUN prend part aux réunions rassemblant les représentants des différents abris de nuit de Wallonie. Les débats tournent autour de différents thèmes, tels que l'analyse des différents articles du décret des maisons d'accueil, les projets pédagogiques, et la question de l'inconditionnalité de l'accueil. Chaque réunion a lieu dans une ville différente, et permet ainsi de visiter les abris de nuit et de se forger une idée des difficultés et inconvénients de chaque structure. La réflexion se poursuit en 2008. Des contacts réguliers ont lieu avec divers travailleurs sociaux (travailleurs sociaux de rue, du dispositif d'urgence sociale, travailleurs des restaurants sociaux) afin d'être tenus au courant de l'actualité de terrain en la matière).



▪ **Contacts sur demande, en lien avec les projets et les subsides**

Certaines associations, ayant eu vent de la création du Relais social urbain namurois, sollicitent une rencontre, afin de s'informer sur les missions de celui-ci et sur les possibilités de subsides. En 2007, cela a été le cas de :

- l'asbl Plain-Pied, qui est un bureau d'études spécialisé en aménagements pour les personnes à mobilité réduite et a pour objectif de conseiller les concepteurs afin de développer des espaces, des produits, des événements et des services répondant aux demandes de celles-ci.
- L'asbl « Espace P » - Namur, qui a pour buts prioritaires la sensibilisation, l'information et la prévention visant à réduire la transmission du virus HIV et des autres MST parmi la population des personnes prostituées; la formation de personnes-relais volontaires afin d'adapter au mieux l'information ; la prise en charge de tous les problèmes relatifs au dépistage volontaire ; l'accompagnement des personnes prostituées séropositives ou malades et de leur entourage en ce compris la défense de leurs intérêts matériels et juridiques ; l'étude des problèmes de santé compte tenu de leurs aspects psychosociologiques.

▪ **Participation à des colloques et journées d'étude**

→ Novembre 2007 :

Journée d'étude « Pauvreté et exclusion sociale » aux Moulins de Beez. Cette journée avait pour objectif de permettre aux auteurs du livre « Pauvreté et exclusion sociale – Partage d'expériences entre Wallonie et Québec » de faire part aux différents participants de leurs contextes institutionnels et de leurs cadres méthodologiques respectifs. Rencontre très riche, au cours de laquelle ont été abordés des les indicateurs utiles pour mesurer les phénomènes de pauvreté et d'exclusion, ainsi que l'évaluation des politiques publiques en faveur de la cohésion sociale. Cette journée d'étude nous a entre autres fourni des éléments très utiles pour la recherche relative à l'« Accueil, prise en charge et réinsertion des sans-abri »

Journée d'étude et Comité de concertation annuel du Relais social urbain de Mons Borinage autour du thème « La santé à l'épreuve de la grande précarité », qui a permis une réflexion collective (Relais sociaux de Wallonie, Région Wallonne, intervenants du secteur psycho-médico-social) autour de la création des Relais santé.

Colloque « précarité, assuétudes, santé mentale : triangle infernal ? » au CEME de Dampremy, qui a consisté en un partage d'expériences d'acteurs sociaux venus de Paris, de Flandre et de Wallonie, concernant la prise en charge de personnes présentant un « double diagnostic », associant toxicomanie et troubles mentaux.

→ Décembre 2007

Participation au Comité de concertation du Relais social urbain du Pays de Liège. La matinée a permis de rencontrer différents partenaires du RSPL, qui ont pu exposer leurs projets transversaux. L'après-midi consistait en une évaluation des apports du RSPL dans la lutte contre la grande précarité, l'implication des partenaires dans cette dynamique, et les améliorations à apporter par rapport à ces objectifs.

Activités liées aux projets subventionnés par le RSUN

Projets 2007

- Contacts avec les responsables attitrés des projets pour débroussailler leur état d'avancement.
- Organisation de réunions pour certains d'entre eux (Dispositif d'Urgence Sociale et Activités de déménagement social), dans le même esprit.
- Réalisation et transmission d'un topo de cet état d'avancement au Comité de Pilotage (CP) et au Conseil d'Administration (CA).
- Travail sur un projet de convention avec les institutions subventionnées, qui a été avalisée par le CP et le CA.
- Réévaluation du budget 2007 pour les projets pour le faire valider par les différentes instances du RSUN et le soumettre à la Région wallonne.

Projets 2008

- Travail sur un formulaire de demande de subvention au Relais social pour les projets 2008.
- Recueil et traitement des projets en demande de subvention pour 2008 ; Débats en CP et en CA et décisions.
- Travail sur le budget de ces projets.

Détail des actions menées dans le cadre des projets en 2007

Le Relais social urbain namurois ne fonctionne effectivement que depuis le 1^{er} septembre 2007, date à laquelle il a pu engager du personnel. C'est pourquoi, la plupart des projets ont dû être pensés dans l'urgence, et ont constitué davantage des pistes de travail que des projets effectifs. L'essentiel des projets (ci-après décrits) ont nécessité des concertations entre les partenaires et sont donc seulement en train de se mettre en place.

▪ Gestion commune des logements d'urgence et/ou de transit

Pilote : Le pilotage de ce projet devait, au départ, être assuré par la Ville. Cependant, en raison du nombre de projets gérés par l'Administration communale, la gestion de celui-ci a finalement été reprise par le CPAS de Namur.

Partenaires : Ville, Gestion Logement Namur asbl.

Descriptif :

L'idée d'une gestion commune des logements d'urgence et de transit a reposé sur le constat suivant : les personnes se retrouvant à la rue suite à une expulsion, une rupture familiale, une catastrophe naturelle ou autre et devant faire face à cette situation d'urgence ont notamment la possibilité de se tourner vers ce type de logements d'occupation dite « précaire », car provisoire. Cependant, ces structures sont trop peu nombreuses pour répondre à une demande croissante sur le territoire namurois et sont, par ailleurs, gérées par des associations ou institutions différentes, ce qui ne permet pas aux professionnels de se forger une idée claire de leur disponibilité.

En mutualisant l'ensemble du parc de logements d'urgence et de transit et en déléguant sa gestion à une seule assistante sociale, ce projet a pour dessein d'améliorer la visibilité des logements disponibles et d'en assurer un management plus rationnel. Ce travailleur social a également pour tâche d'assurer le suivi des bénéficiaires avec l'aide, le cas échéant, d'un psychologue pour les personnes davantage marginalisées nécessitant un accompagnement plus soutenu afin de permettre à ces dernières d'acquérir les outils nécessaires pour conserver leur futur logement.

Pour mener à bien cette tâche, les missions suivantes étaient à l'agenda :

- Lister les logements d'urgence et ou de transit sur le territoire ;
- Contacter les gestionnaires de ceux-ci et leur présenter le projet ;
- Elaborer des conventions de partenariat ;
- Assurer le suivi social des bénéficiaires ;
- Assurer un accompagnement psychologique pour les personnes déstructurées.

Bilan : Ce projet n'a réellement débuté, dans les faits, qu'au premier octobre 2007 et est soutenu en termes de personnel par une assistante sociale à tiers-temps détachée du CPAS. Il a depuis lors été étoffé, le recensement des logements de transit et d'urgence s'élargissant aux logements à plus long terme. L'idée de la création d'une base de données a également été retenue, à laquelle les travailleurs sociaux auraient accès, ce qui leur éviterait de téléphoner chacun de leur côté aux mêmes propriétaires et engendrerait un gain de temps considérable.

Etant donné l'ouverture de ce projet aux logements du parc locatif à plus long terme, il a été rebaptisé « Coordination commune du parc de logements locatifs pour personnes en situation de précarité ».

▪ Activités de déménagement pour les familles en grande précarité sociale

Pilote : Ville de Namur

Partenaires : Saint-Vincent de Paul, Compagnons dépanneurs et CPAS

Descriptif :

Si l'actuelle inflation qui touche les loyers des habitations complexifie fortement la recherche d'une habitation à prix raisonnable, la donnée souvent oubliée dans le calcul du déménagement (garantie locative, montant du 1^{er} loyer, remise en état du logement quitté et/ou du nouveau, frais d'ouverture des services divers, petits mobiliers supplémentaires, ...) est le coût du déménagement lui-même.

Ce coût peut être l'entrave majeure pour les familles, et in fine, pour les intervenants sociaux, quand des changements de logement doivent impérativement s'opérer en raison des conditions de salubrité ou de la situation financière de la famille.

Grâce à diverses initiatives émanant du CPAS, de la Ville et du secteur associatif, les usagers en situation de précarité peuvent trouver des alternatives moins coûteuses pour faciliter leur déménagement et de facto, leur relogement. Dans les faits, les déménagements pour ce public peuvent être effectués par la Saint-Vincent de Paul et par les Compagnons dépanneurs. La Cellule Mobilier de la Ville intervient également, dans le cadre d'expulsions ou de déménagement vers/à partir des logements d'urgence et de transit.

Cependant, les professionnels constatent un manque de coordination de ces activités de déménagement. Aussi, germe l'idée d'une cellule de « dispatching », qui permettrait de rationaliser les disponibilités des différents partenaires, tant du point de vue matériel qu'au niveau du personnel. A titre d'exemple, les Compagnons dépanneurs mettent leur camionnette à disposition, et la Saint-Vincent de Paul, qui gère les activités de volontaires plus jeunes, amène du personnel plus apte à effectuer la manutention.

Pour mener à bien ce projet, le Relais social a accordé au pilote un subside destiné à l'acquisition de caisses de déménagement réutilisables, ainsi que pour un 2/5 ETP technicien, engagé en renfort au sein de l'équipe technique en vue de soutenir la coordination technique des déménagements sociaux. Le projet porte donc désormais l'appellation « Coordination de déménagements sociaux pour familles en grande précarité sociale ».

Bilan : Ce projet n'a pas vraiment démarré en 2007. Si l'achat de 30 caisses de déménagement en plastique dur a pu être engagé, il n'en est pas de même pour le personnel. En effet, la Ville (comme d'ailleurs plusieurs partenaires) doit faire face à une situation financière délicate, et attend la confirmation de la Région Wallonne pour engager le technicien pour ce projet qui a été reconduit en 2008.

▪ Accueil du matin

Pilote : le Resto du Coeur

Partenaires : la Saint-Vincent de Paul, le Centre de Service Social et la Ville de Namur

Descriptif :

L'abri de nuit fermant ses portes dès 7h00 du matin, et les services sociaux n'ouvrant leurs portes qu'à partir de 8h00 au plus tôt, les sans abri se retrouvent seuls en rue sans aucune aide durant cette tranche horaire. De plus, la plupart d'entre eux démarrent leur journée le ventre vide, aucun repas n'étant autorisé à l'abri de nuit. Or, les nutritionnistes s'accordent pour dire que le petit déjeuner est un repas essentiel pour l'organisme.

C'est ainsi que le Resto du cœur a souhaité lancer un projet de petits déjeuners en partenariat avec le Dispositif d'Urgence Sociale (qui, lors du passage à l'abri de nuit, veillera à inviter les hébergés à prendre leur petit déjeuner à la fermeture des portes), les travailleurs sociaux de rue, le Centre de Service Social et la Société Saint-Vincent de Paul, et ce, pour permettre aux plus démunis d'avoir une alimentation équilibrée et composée d'au moins trois repas par jour. Par la même occasion, ce nouvel espace offre la possibilité aux personnes accueillies de s'informer de l'actualité, par la mise à disposition de journaux, et de la radio. Un dernier objectif, et non des moindres, est d'activer des actions de remédiation en invitant les bénéficiaires à discuter avec les travailleurs sociaux du Resto du Cœur, du Dispositif d'Urgence Sociale et de l'équipe des travailleurs sociaux de rue.

Bilan : Etant donné les travaux de rénovation et d'aménagement des Resto du Cœur et le déménagement temporaire dans un autre lieu, le démarrage de ce projet n'a pas pu avoir lieu en 2007, et a été reporté à 2008.

▪ Dispositif d'Urgence Sociale (DUS)

Pilote : Ville de Namur

Partenaires : CPAS



Descriptif :

Le dispositif d'urgence sociale est destiné au public en situation de grande détresse sociale. Il fonctionne avec 4 travailleurs sociaux qui disposent d'un véhicule et d'un gsm (ligne verte).

Ils interviennent auprès de personnes connaissant des situations de crise ou de détresse en dehors des heures classiques de bureau (8h-16h). En général, ces situations demandent une intervention immédiate d'un travailleur social. Un numéro vert gratuit permet aux personnes de contacter le dispositif d'urgence 24h/24. Les travailleurs sociaux ont une mission d'action et/ou d'écoute souvent indispensables pour désamorcer les situations de crise. Ils travaillent en partenariat avec l'équipe des travailleurs sociaux de rue de la Ville ainsi qu'avec les éducateurs de l'abri de nuit, où ils se rendent chaque soir pour rencontrer les personnes hébergées. Actuellement, le service fonctionne réellement de 16h00 à 8h00 avec 4 travailleurs effectifs. Le service social de jour prend le relais de 8h00 à 16h00.

Bilan : Pour 2007, le Relais Social a repris à sa charge la subvention qui était auparavant octroyée par la Région Wallonne et a en outre, exceptionnellement, accordé une subvention pour la part du budget que la Ville supportait sur fonds propres, ce projet étant un des seuls projets réellement en fonctionnement.

Pour l'année 2007, les assistants sociaux du DUS ont reçu 3919 appels, émanant de 928 personnes distinctes. Les demandes les plus formulées sont principalement relatives, par ordre d'importance, à l'écoute (le rôle de l'intervenant social étant de rompre le sentiment d'isolement et d'aider la personne à dépasser la situation de crise), à l'hébergement, à l'aide matérielle (nourriture, vêtements, chauffage, ...) et à la santé (besoin de soins, de médicaments, ou prise en charge à la sortie d'une structure de soins).

Environ 65% des usagers sont sans logement, et ont pour la plupart des ressources financières minimales, voire n'ont aucune ressource financière.

Les travailleurs sociaux constatent également que la période hivernale n'entraîne pas une augmentation des demandes.

▪ Aide aux plus démunis en période de grande chaleur

Pilote : le Resto du Cœur

Partenaires : Ville, CPAS, Centre de Service Social, Saint-Vincent de Paul, Centre de Services à Domicile, Titres Services et Télépronam.

Descriptif :

Les vagues de chaleur sont de plus en plus fréquentes et sont associées à une augmentation de la mortalité. Plusieurs catégories de personnes encourent davantage de risques lors des canicules. Il s'agit particulièrement :

- Des personnes âgées, fragilisées par la maladie, la perte de mobilité ou la dépendance aux autres pour les activités de base de la vie journalière ;
- Des personnes fragilisées par une maladie chronique ou un handicap ;
- Les personnes isolées socialement souffrent également davantage durant ces vagues de chaleur ; la rareté des visites diminue les chances d'une détection précoce des signes alarmants et allonge le délai d'alarme ;

- Des personnes sans abri, en raison du manque de locaux frais qui leur seraient accessibles en journée. Il est également indispensable de pouvoir leur assurer des apports hydriques suffisants.

Bilan : Diverses actions ont été menées pour la mise en route de ce projet :

- Un dossier pédagogique à destination des personnes isolées a été constitué en vue de les prévenir du risque de déshydratation et de coups de chaleur ;
- Une campagne d'information et de sensibilisation était prête à être mise en œuvre en cas de nécessité, c'est-à-dire si les conditions climatiques laissaient présager une canicule ou un pic de pollution dû à la chaleur ;
- Tout un réseau de transmission d'informations est resté en veille en cas d'alerte à la canicule, réseau composé des partenaires de ce projet.
- 50 gourdes ont été achetées pour les destiner au public sans abri, ainsi que 3 palettes de bouteilles d'eau, qui ont pu être stockées à la Cellule Mobilier de la Ville de Namur. Une petite fontaine d'eau a également été installée dans la rue d'Arquet, dans le quartier de Bomel.
- Le pilote ainsi que les partenaires ont dressé un inventaire des lieux où les personnes sans abri pourraient éventuellement se rafraîchir.

Durant l'été 2007, le plan « Grandes chaleurs », bien qu'opérationnel, n'a pas été activé vu les conditions météorologiques.

Pour 2008, ce projet sera repris par le Relais social, dans le cadre de ses activités de coordination générale.

▪ Plan « Grands froids »

Pilote : le Relais social, de par ses activités de coordination générale

Partenaires : tous les membres du Relais social

Bilan :

Pour l'hiver 2007-2008, diverses dispositions ont été prises en collaboration étroite avec le Relais social et ses différents partenaires. Le Plan « Grands froids » a pour but d'optimiser l'accueil du public SDF, de jour comme de nuit, en période hivernale. Il vise également à amener davantage de confort aux personnes mal chauffées.

A. Concernant le public sans-abri :

► **Accueil de nuit :** l'abri de nuit, géré par la Ville, augmente chaque hiver sa capacité d'accueil de 6 lits maximum. Si ce n'est pas suffisant, les personnes à héberger sont orientées vers une des casernes du Namurois. Vu les difficultés, manifestées par la Ville, à mettre en place le « dédoublement » de l'abri de nuit faute de personnel, le RSUN a octroyé, pour l'hiver 2007-2008, le subside nécessaire à l'engagement d'un éducateur supplémentaire à mi-temps. La condition posée étant que ce dispositif de dédoublement soit effectif sans condition d'intempérie, dès que la capacité d'accueil du dortoir - quelle qu'elle soit - est dépassée de 3 personnes. Le subside, l'intérêt et la mise en œuvre de ce dispositif restent à évaluer, la subvention hivernale courant jusque mars 2008.

► Accueil de jour : cet accueil de jour est actuellement assuré, entre autres, par la St Vincent de Paul et par le Resto du Cœur. La Société Saint-Vincent de Paul a notamment élargi ses horaires d'accueil du public, et permet à toute personne sans abri de venir prendre une boisson chaude en journée.

B. Concernant le public mal chauffé :

Le Relais social urbain namurois a également permis à la Ville, pour l'année écoulée, d'étoffer et d'entretenir son stock de poêles à pétrole, à destination du public mal logé. Des sans-abris qui « squattent » peuvent donc également en bénéficier.

Bilan :

- Les informations relatives aux dispositions prises dans le cadre du plan « Grands froids » sont regroupées dans un fascicule, dispatché aux partenaires du Relais. Pour l'an prochain, nous souhaiterions pouvoir réaliser une brochure plus complète (et diffusée plus largement aux professionnels du namurois ainsi qu'à la population) comportant, à l'instar de celle réalisée pour le plan « Grandes chaleurs », des aspects préventifs quant aux risques encourus par le public-cible lorsque les températures sont négatives ou en cas d'intempéries.
- Le Resto du Cœur a pu créer, via sa fédération, des liens avec le Ministre de la défense ; il a pu bénéficier de couvertures et vêtements (parka, chaussures). Pour l'an prochain, le RSUN pourrait s'occuper du stock, ce qui permettrait de commander plus, et trouver (éventuellement financer) un lieu de stockage.
- Des passerelles vers d'autres projets subsidiés par le RSUN pourraient se créer. Par exemple, l'identification des personnes isolées telle que réalisée dans le projet « Lutte contre l'isolement des personnes âgées ».
- La question de la diffusion de l'information au public cible est essentielle : comment faire savoir qu'il existe des solutions (spots radio et TV, toutes boîtes, ...) ?
- Si un accueil peut être assuré en journée les jours de la semaine, il n'en va pas de même le week-end. Il faudra donc veiller à combler cette lacune.
- L'accès au stock de vêtements est également essentiel en cette période. Nous veillerons à intégrer des représentants des vestiaires sociaux au prochain « Plan hiver »
- A la Ville, un éducateur mi-temps a été engagé pour la période du 1^{er} décembre 2007 au 31 mars 2008 pour permettre d'effectuer des rôles de garde s'il avait fallu faire appel au dispositif de la Caserne du Génie à Jambes pour dédoubler l'abri de nuit. Cependant, ce dispositif des casernes est assez fastidieux et lourd à mettre en œuvre. Les travailleurs sociaux de la Ville n'y ont eu recours qu'une seule fois en 2007, non pas parce que la situation l'exigeait vraiment, mais pour tester la formule et en tirer les conclusions. C'est ainsi que l'idée de pouvoir utiliser un autre site est en cours de réflexion.
- Une évaluation du Plan « Grands froids » est prévue pour la mi-avril.

▪ Lutte contre l'isolement des personnes âgées

Pilote : Ville de Namur

Partenaires : Service d'accompagnement du CPAS, service de repas à domicile du CPAS, travailleurs sociaux de la Ville, Centre de Service Social, mutuelles, services de soins à domiciles, Télépronam.

Descriptif :

En raison de l'allongement de l'espérance de vie et du vieillissement de la population, de plus en plus de personnes âgées se retrouvent isolées. Bien que de nombreuses initiatives existent pour ce public, il est toutefois nécessaire d'en améliorer la coordination. Différentes pistes sont envisagées, telles que :

- Le développement du service « repas à Domicile », sous son angle relationnel : en favorisant le volontariat, en complétant les équipes de livraison, en permettant à ces volontaires de retisser des liens et d'assurer une présence afin de tenir compagnie aux personnes confrontées à l'isolement social.
- La mise en place d'un service de « portage de livres » : des volontaires, en collaboration avec les services des bibliothèques communales, veilleraient à faciliter l'accès aux œuvres littéraires, magazines et autres publications disponibles qui seraient mis à la disposition des aînés directement à leur domicile.
- Réinsérer socialement certains de ces aînés dans un processus d'échanges intergénérationnels (enfance, école, partage et échange des savoirs, ...)

Bilan : Ainsi, dans un premier temps, la Cellule « population spécifique » de la Ville a recensé ce qui existe en matière d'aide, d'accompagnement et d'activités à destination des personnes âgées, et plus spécifiquement au niveau des activités de bénévolat. Elle a également étudié – et étudie encore - des projets / actions à mettre en place. Parmi les diverses actions qu'elle souhaiterait mener, l'une d'entre elle consiste en une réflexion sur le développement du bénévolat. Dans cette optique, un projet de « veilleurs de vieillesse » existe en France, dans les Yvelines : il est basé sur le bénévolat et sur les visites de voisinage (une personne veille sur une personne âgée et lui rend de petits services). Un autre projet est un projet de portage de livres chez les personnes âgées qui semble bien fonctionner, près de Paris.

Pour l'avenir, l'idée serait également d'associer les forces de ce service « personnes âgées » à la Ville, du service d'accompagnement du CPAS et du Centre de service social pour pouvoir peut-être détacher du temps pour réaliser certaines actions, dans la mesure du possible.

Le Relais social, après s'être mis d'accord pour accepter que l'isolement de ces personnes pouvait être considéré comme une situation d'exclusion, a décidé de soutenir ce projet en permettant aux travailleurs sociaux de la cellule des aînés de la Ville et à une assistante sociale du CPAS de se rendre dans les Yvelines. Sur place, les professionnels ont pu constater le mode de fonctionnement du service des « Veilleurs en voisins ». Cette ville connaissant une population vieillissante, se retrouve confrontée à l'attrait des plus grandes villes pour les jeunes, qui quittent bien souvent

leur village d'origine. C'est ainsi que l'association s'est créée, comptant pour l'heure 82 bénévoles et 22 personnes visitées. Les travailleurs de cette association opèrent une distinction entre les « veilleurs » et les « visiteurs », dont les rôles sont complémentaires. En effet, les veilleurs ont connaissance des personnes isolées dans leur quartier et prennent un premier contact avec elles. Après avoir évalué la situation, ils proposent le passage d'un « visiteur ». Ce dernier rencontre alors régulièrement la personne isolée, et ce en concertation avec le veilleur de la rue ou du quartier. Leurs interlocuteurs privilégiés appartiennent généralement au personnel médical et/ou para-médical.

Lors de cette visite, les travailleurs sociaux ont pu jauger les différences qui existent entre le projet des Yvelines (notamment que les personnes bénéficiaires appartiennent généralement à une population assez cultivée et aisée) et se faire une idée des obstacles/des questionnements auxquels ils risquent d'être confrontés lorsque leur projet sera opérationnel.

La première question sur laquelle ils réfléchissent actuellement est bien entendu de savoir comment ils vont pouvoir transposer ce type de service à une population nettement plus défavorisée. Par ailleurs, grâce à l'expérience vécue en France, ils savent également qu'ils devront porter une attention toute particulière au recrutement et à la formation des volontaires (l'idée de s'adjoindre les services d'un psychologue fait son chemin), et à la nécessité de leur assurer un soutien, un relais, via un partenariat très étroit avec les services sociaux.

Le bilan de cette visite est très positif, non seulement pour les raisons évoquées plus haut, mais aussi parce que cette rencontre en face-à-face a permis de nombreuses réflexions en cascade.

▪ Projets prévus et non aboutis

→ **Réseau santé mentale**

Pilote pressenti au départ: CPAS

Partenaires : Centre Hospitalier Régional Namurois, Ville de Namur

Descriptif :

Nombre de personnes en rupture avec leur environnement social présentent des troubles de comportement et de la personnalité tels que cette situation nécessite une coordination plus efficace entre les travailleurs sociaux de terrain et le milieu d'accueil institutionnel. Actuellement, les différentes personnes en rupture doivent subir des entretiens redondants qui ne solutionnent pas nécessairement leur situation, et donnent aux professionnels l'impression de manquer d'outils face à cette problématique. Les objectifs de ce réseau seraient :

- De rendre plus efficace la prise en charge des déficiences psychiatriques des personnes fortement précarisées, d'améliorer la collaboration quotidienne entre les différentes structures de santé mentale en concertation avec la « plate-forme de santé mentale » ;
- D'améliorer la connaissance des missions de chaque partenaire ;

- De renforcer chez les professionnels la qualité de l'information échangée en vue d'une amélioration de l'orientation des personnes en besoin de soins.

Bilan : Tant pour 2007 que pour 2008, il a été décidé de ne rien prévoir en termes de projets à subvention, hormis une concertation avec tous les acteurs potentiellement concernés et éventuellement une étude associée (possibilité de sous-traitance) afin de mettre sur pied un « projet qui tienne la route » en 2009 : analyse de ce qui existe (ressources), des besoins et des manques.

C'est finalement le Relais social qui reprend ce thème à son compte dans ses activités de coordination générale.

Dans la pratique, plusieurs entrevues ont déjà eu lieu dans cette optique, notamment avec le Coordinateur de la *Plate-forme namuroise de concertation en santé mentale*, ainsi qu'avec l'une des personnes qui avait en son temps mis sur pied le « réseau de soins » au niveau du service des Affaires sociales de la Ville de Namur. En outre, le Relais social participe également aux réunions inter-hôpitaux organisées par l'Echevinat des Affaires sociales (cf. plus haut) et qui s'intéresse notamment à la question des obstacles rencontrés aux personnes en situation d'exclusion souffrant de troubles psychiatriques.

→ **Projet de relais hygiène-santé dans le quartier des Arsouilles**

Pilote : Au départ, le Centre de service social (cf. bilan)

Partenaires : Li Ptite Buwèye, médecins, infirmiers, dentistes, coiffeurs, écoles, mutuelles, vestiaires sociaux et membres du Relais social urbain namurois.

Descriptif : Ce projet se basait sur les constats suivants:

- de plus en plus de familles et de personnes précarisées sont devant un choix : se nourrir ou se soigner ;
- l'état dentaire de ces personnes est de plus en plus négligé, avec tous les problèmes de santé que cela peut impliquer ;
- l'hygiène laisse de plus en plus à désirer, d'autant plus pour les sans abris. L'enquête de la maison médicale des Arsouilles est venue mettre en lumière l'absence de salle de bain pour une partie importante de logements de ce seul quartier. Ces états de malpropreté et de mauvaise santé n'arrangent rien quant à l'insertion socioprofessionnelle de cette tranche de la population.

Bilan : Au départ, le pilotage de ce projet devait être assuré par le Centre de Service Social. Cependant, l'asbl est confrontée à une situation financière très difficile et n'aurait pu, même avec le remboursement d'intérêts par la Région Wallonne, avancer les fonds pour soutenir la création du relais hygiène-santé. Nous avons alors sollicité la Maison Médicale des Arsouilles afin de savoir s'ils souhaitaient reprendre la gestion du projet. Malheureusement, les délais étaient trop brefs que pour qu'ils puissent repenser et se réapproprier le projet pour 2008. Aucun autre repreneur ne s'est manifesté à ce jour, mais notre souhait est de continuer à mener la réflexion à ce sujet.

Quant aux subsides, pour 2007, le RSUN a décidé de mettre à disposition une partie des fonds du RSUN réservés à ce projet pour renouveler un des séchoirs ainsi qu'un fer à repasser de « Li p'tite Buweye » (prioritaire), seul endroit qui puisse être considéré comme relais hygiène sur Namur à l'heure actuelle. Ils disposent en effet d'un « service lavoir » et d'un « service douche », accessibles trois fois par semaine à des tarifs très réduits. Des bénévoles se relaient sur place pour accueillir et aider les usagers, tout en attendant de leur part une participation active. Elles sont présentes également pour assurer un moment de convivialité autour d'une tasse de café.

→ **Solutions et insertion des personnes sans domicile fixe**

A la base, l'idée de réaliser une étude sur les solutions possibles dans le cadre de l'accueil et l'accompagnement des personnes sans domicile fixe avait été émise par deux membres du Relais social, dans l'idée de repenser l'abri de nuit et d'amorcer des actions à mener, notamment l'idée de « tremplin » vers des solutions à plus long terme. Depuis lors, il a été proposé à tous les Relais sociaux d'engager un travailleur social sous contrat APE pour mener à bien une recherche sur le « sans abris ». Un dossier de demande a donc été rentré en novembre 2007 et ainsi, grâce au soutien de la Région Wallonne, le Relais social urbain namurois est sur le point d'engager un travailleur social dont la mission sera de mener une recherche-action sur le sans-abrisme. Il sera chargé de procéder à un état des lieux et d'amener des pistes d'action par rapport à l'accueil, la prise en charge et la réinsertion des personnes sans domicile fixe à Namur.

Toujours en attente à cette heure de la notification de cette subvention, le début de cette recherche et l'engagement du travailleur social chargé de réaliser cette étude ont dès lors dû être reportés à 2008.



Composition des différentes instances du Relais Social urbain namurois en 2007

Coordinatrice générale : Virginie OLIVIER
Coordinatrice adjointe : Noëlle DARIMONT

Président : Philippe DEFEYT, Président du CPAS
Trésorier : Philippe BRANDENBOURGER, Receveur du CPAS

Membres du Comité de Pilotage :

- Membre effectif et Président du Comité de Pilotage depuis le 1^{er} février 2007 : Jean-Luc ANSIAUX (Ville de Namur)
→ Membre suppléant : Anita ROBERT
- Membre effectif : Jean-Marc TOUSSAINT (Centre Public d'Action Sociale)
→ Membre suppléant : Viviane Fréson
- Membre effectif : Nicole BOLAND (Centre Hospitalier Régional de Namur – Association de Pouvoirs Publics « Solidarité et Santé »)
→ Membre suppléant : Myriam BERTRAND
- Membre effectif : Sylvia SCHLUEPPMANN (« Centre de Service Social de Namur » asbl)
→ Membre suppléant : Joël SCHALLENBERGH-GERARD
- Membre effectif : Roberto GALANTE (asbl « Resto du Cœur de Namur – Maison de la Solidarité »)
→ Membre suppléant : Marianne TROUSSE
- Membre effectif : Joseph NOEL (Association de fait « Société Saint-Vincent de Paul de Namur-Centre »)
→ Membre suppléant : Philippe NAVET
- Membre effectif : Marie-Pierre Van Dooren (représentante du Gouvernement wallon)
→ Membre suppléant : Laurence LEPRINCE

Membres du Conseil d'Administration :

- Philippe DEFEYT (CPAS), Président
- Anne OGER (CPAS)
- Daniel RECLOUX (CPAS)
- Dominique NOTTE (CHR)
- Yvette DESTREE (Ville de Namur)
- Anne HUMBLET (Ville de Namur)
- 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 :

- Les membres du Conseil d'Administration



- Les membres du Comité de Pilotage
 - - Gwenaëlle GROVONIUS, CPAS
 - Nermin KUMANOVA-GASHI, Ville de Namur
 - Patrick MAILLEUX, Ville de Namur
 - Etienne ALLARD, CHR
 - Myriam BERTRAND, CHR
 - Jacques VAN WEYNENDAELE, Société Saint-Vincent de Paul

RSUN/ND-VO/Mars 2007