

RELAIS SOCIAL URBAIN NAMUROIS

Rapport d'activités et d'évaluation 2016



Table des matières

Table des matières	2
1. Introduction	3
2. Présentation	4
2.1 Présentation du Relais Social Urbain Namurois	4
2.2 Présentation des Partenaires du Relais Social	6
2.3 Brève description des partenaires du Relais social	7
2.4 Les réseaux du champ psycho-médico-social existant sur Namur	25
3. Rapport de la Coordination générale : Bilan 2016 et Perspectives 2017	29
4. Rapport des projets financés dans le cadre du RSUN	37
4.1. Pré - liminaire	37
4.2. Préambule	37
4.3. Pôle Accueil de jour	39
Projet « Accueil du matin », Resto du Cœur de Namur	39
Projet « Programme d'Accueil Supplémentaire et Service du Soir - PASS », « Une Main Tendue » ASBL (UMT)	41
Projet « La Ruche », GABS	44
4.4. Pôle Urgence sociale	46
Projet « Dispositif d'Urgence Sociale », service de Cohésion sociale - Cellule Solidarité, Ville de Namur	46
4.5. Pôle Travail de rue	53
Projet « Salamandre » piloté par l'ASBL Phénix	53
Projet « Travail de rue de L'Echange », Namur Entraide Sida - Service L'Echange	57
4.6. Pôle Logement	60
Projet « Action Logement » piloté par le CPAS.	60
Projet « Post-Hébergement - Le quai », ASBL « Les Trois Portes »	63
Projet « Les 2R », ASBL « Les Trois Portes ».	66
4.7. Pôle Santé	68
Projet du Re-Verre	68
Projet « Accompagnement des personnes en grande précarité et en détresse sociale lors d'une hospitalisation » piloté par le CHR Sambre et Meuse, site Meuse.	70
Projet « Relais santé Basse-Sambre » - RSBS, piloté par le GABS	72
Projet « Mise en place d'une Equipe mobile Santé et action sociale », service SAGEISS à Andenne	75
5. Pour ne pas conclure...	77

1. Introduction

Notre rapport s'inscrit désormais dans la démarche de simplification administrative de la Wallonie.

Finie la trame du rapport d'activités imposé. Dès lors, nous voici libres d'être un peu plus créatifs. Naturellement, l'évaluation reste une démarche essentielle à nos yeux, comme dans toute action financée par les pouvoirs publics. C'est pourquoi vous trouverez 4 parties au sein de ce rapport :

1) La présentation des partenaires, car le Relais Social est un réseau de partenaires qui œuvre à la lutte contre la grande précarité.

2) Une brève synthèse des actions de la Coordination générale du RSUN menées en 2016, ainsi que les perspectives pour 2017.

3) Une évaluation synthétique des projets financés dans le cadre du RSUN, rédigée par les partenaires pilotes de ces projets.

4) Le RASH, tel que demandé par la Wallonie, complété par quelques éléments issus du rapport statistique 2015, qui permettent une approche du phénomène de la grande précarité sur Namur.

A côté de ce Rapport d'activités paraîtra prochainement le Rapport statistiques 2016, qui se consacre à l'analyse quantitative et qualitative des données récoltées en 2016 auprès de nos partenaires, ainsi qu'une contextualisation et une mise en perspective.

Les activités du Relais Santé, du Capteur logement et du Housing First font l'objet d'un rapport à part.

Ces différents documents sont disponibles sur demande et téléchargeables via le site www.rsunamurois.be.

Avant de se plonger dans le cœur de ce rapport, il est essentiel de mettre en avant que l'année 2016 fut, pour l'équipe de la Coordination générale, marquée sous le sceau du changement : le départ de plusieurs membres de l'équipe, dont celui de la Coordinatrice générale et du Président, ont impliqué un renouveau.

Qui dit changement, dit aussi crise pour retrouver un nouvel équilibre, que nous atteignons petit à petit grâce à la motivation des agents engagés, qui mettent leurs compétences et leur enthousiasme au service du Relais Social, des actions développées, des partenaires et du public qui est le nôtre.

Je les remercie sincèrement pour la confiance qu'ils m'ont accordée.

Je ne peux clôturer cette entrée en matière sans rendre hommage à mes prédécesseurs pour l'énergie et le dévouement qu'ils ont engagés dans la création et le développement du Relais Social.

La Coordinatrice générale

2. Présentation

2.1 Présentation du Relais Social Urbain Namurois

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 des Travaux publics, de la Santé, de l'Action sociale et du Patrimoine.

C'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.

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

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

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

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

Avec toujours pour finalité l'insertion sociale.

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

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

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

« Une personne est en situation de grande précarité (ou d'exclusion sociale) quand simultanément :

- elle est confrontée à un cumul de problématiques graves (au moins 2 sur 3) liées :

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

- a) au non-emploi ou à une situation économique particulièrement défavorisée (aide sociale, surendettement grave ...),
- b) à la santé (dont les handicaps physiques et mentaux limitant gravement l'autonomie) ou à l'aide médicale,
- c) à un manque de logement décent et à l'absence de protection d'un environnement sain ;

et

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

Etant donné le public-cible sur lequel il se concentre, le Relais Social Urbain Namurois a ajouté parmi ses axes de travail :

- Le logement,
- La santé.

En outre, le Relais Social coordonne le Plan « Hiver » et le Plan « Grandes chaleurs ».

La coordination d'un **Plan « Hiver »** consiste en une concertation et une coordination des différents partenaires en vue de renforcer et intensifier le dispositif de prise en charge des personnes à la rue en période de grands froids. Dans ce contexte, un dépliant reprenant les différentes informations utiles (abri de nuit, n° d'appel du DUS, hygiène, alimentation, etc.) est également édité et diffusé. En 2015, ont été initiées une analyse des Plans Hiver depuis 2007 et une réflexion sur les impacts du Plan Hiver.

La coordination d'un **Plan « Grandes chaleurs »** permet de coordonner les plages horaires des lieux d'accueil de jour, de diffuser les informations aux partenaires, d'organiser la distribution du stock d'eau. Dans ce contexte, un dépliant reprenant les adresses utiles (point d'eau, abris) et les conseils de prévention est diffusé. Ce Plan est conditionné aux températures et non plus à une période déterminée.

Le Relais Social a aussi un **rôle d'observatoire de la précarité sociale**. Après plusieurs années de travail, une récolte de données harmonisée entre les différents Relais Sociaux s'est mise en place via les services partenaires. 2014 était une année-test. 2015 a permis d'avancer sur cette récolte de données et de faciliter la collaboration avec les institutions partenaires, dans une optique win-win : un retour est fait aux partenaires via l'analyse des données. Maintenant bien ancrée dans la pratique, cette récolte de données sert de base au rapport statistique annuel, à l'évaluation des projets, mais permet aussi de répondre à d'éventuelles interpellations parlementaires et d'objectiver certains constats.

Aussi, **des partenaires peuvent obtenir un financement via le Relais Social** afin de développer des projets partenariaux en direction du public-cible, touchant aux axes précités et permettant de répondre à des besoins non couverts. La coordination se charge du suivi pédagogique des projets et du pré-contrôle financier pour la Wallonie.

Le Relais Social ne pilote –normalement- pas les projets subventionnés mais peut soutenir leur impulsion et veille à leur bonne coordination. Cependant, au fil des ans, il a été amené à développer et gérer lui-même certains projets : le Relais Santé de Namur, le projet de Capteur de Logement² et le Housing First. Ce dernier fait l'objet de conventionnements avec 3 partenaires (Le Service de

² Projet qui reçoit un financement facultatif, et géré conjointement avec le Réseau Santé Namur sur son volet pédagogique.

Cohésion sociale de la Ville de Namur, l'asbl « Namur Entraide Sida » et l'asbl « Phénix »), qui engagent spécifiquement du personnel pour compléter l'équipe, avec l'expertise propre à chacune de ces institutions.

Les actions du Relais Social Urbain Namurois peuvent se résumer en 3 axes :

- ⇒ 1. Créer, nourrir, soutenir le réseau ;
- ⇒ 2. Développer de nouvelles actions visant à faciliter le passage de l'urgence à l'insertion ;
- ⇒ 3. Répondre aux missions obligatoires : Coordination des Plans Saisonniers, Suivi des fonds octroyés aux projets, Observatoire de la grande précarité.

2.2 Présentation des Partenaires du Relais Social

Les membres fondateurs du Relais social urbain namurois sont, outre la Wallonie qui est à la fois partenaire et pouvoir subsidiant:

- La Ville de Namur
- Le Centre Public d'Action Sociale de Namur
- Le Centre Hospitalier Régional Sambre et Meuse, site Meuse
- Le Centre de service social de Namur
- Le Resto du Cœur
- La société Saint-Vincent de Paul – Conseil provincial de Namur

En 2008, un partenaire nous a rejoints :

- L'asbl Phénix

En 2009, huit autres partenaires nous ont rejoints :

- L'Arche d'Alliance, désormais incluse dans l'asbl Les 3 Portes
- Le Centre d'Action Interculturelle
- Sésame
- Namur Entraide Sida
- Les Sauvèrdias
- La Province de Namur
- La Maison Médicale des Arsouilles
- L'Hôpital neuropsychiatrique St Martin

En 2010, six nouveaux partenaires nous ont rejoints :

- Le Centre d'Information et d'Education Populaire - CIEP
- Li P'tite Buwèye
- L'asbl « Avec Toit », désormais incluse dans l'asbl Les 3 Portes
- Le Groupe d'Animation de la Basse Sambre
- Le Centre Public d'Action Sociale de Sambreville
- La Maison Médicale de Bomel

En 2011, se sont ajoutés :

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

En 2012, sont devenus partenaires :

- La Maison Médicale de La Plante
- Le Foyer namurois

En 2014 sont devenus partenaires :

- Le Service d'Assistance, de Guidance et d'Intervention Sanitaire et Sociale de la Ville d'Andenne (SAGEISS)
- La Maison Médicale des Balances
- Le Re-Verre
- Le Groupe d'Animation Basse-Sambre (GABS)
- Gestion Logement Namur

Et en 2017

- Espace P...

Soit actuellement 31 partenaires, en plus de la Wallonie.

2.3 Brève description des partenaires du Relais social



- **La Wallonie**, via le Ministère Wallon des Travaux publics, de la Santé, de l'Action sociale et du Patrimoine, qui octroie les subventionnements des Relais sociaux, et son Administration, la Direction Générale Opérationnelle 5 : Pouvoirs locaux, Action sociale et Santé.

Cabinet du Ministre Prévot: Place des Célestines 1 5000 Namur
Direction Générale Opérationnelle 5 : Pouvoirs locaux Action sociale et Santé : 100, Avenue Gouverneur Bovesse – 5100 Jambes.
Personne de contact : Isabelle Bartholomé : 081/32.73.71



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

Esplanade de l'hôtel de Ville – 5000 Namur – www.ville.namur.be
Personnes de contact : Jean-Luc Ansiaux, chef du service de Cohésion sociale : 081/24.63.68

Nathalie Poupier, responsable de la cellule solidarité, 081/24.60.29 Email : cohesion.sociale@ville.namur.be



- **Le CPAS de Namur**, comprend notamment une Direction de l'Action Sociale déclinant ses missions en différents axes : l'Aide Individuelle, la Formation en Français et Alphabétisation, la Médiation de Dettes, l'Insertion Sociale, l'Insertion Socioprofessionnelle (Synergie Emploi, Entreprise de Formation par le Travail), la Prévention, l'Aide à la Gestion du Logement, l'Accompagnement et l'Aide au Maintien à Domicile (Repas à domicile, assistance pour l'entrée en maison de repos ...) et l'Hébergement (Maison d'accueil, Logements de transit, Pension de familles ...). Les Travailleurs Sociaux, Educateurs, Psychologues, Formateurs, Tuteurs Energie, Médiateurs de Dettes, Juristes, Secrétaires, Accueillantes, Volontaires, s'adressent à un public multiple, demandeur en matière de besoins vitaux, d'accès au logement, d'insertion sociale, socio-professionnelle et enfin, de façon plus spécifique, aux aînés.

Pour remplir ses missions, le CPAS s'inscrit, par le biais de nombreuses conventions, dans un large partenariat avec les acteurs tant publics que privés de l'action sociale namuroise.

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

165, Rue de Dave – 5100 Jambes
Personne de contact : *Stéphanie Petrov, Directrice* : 081/33.71.01

- **Le Centre Hospitalier Régional Sambre et Meuse, site Meuse** est le plus important hôpital public général de la région namuroise.



Avenue Albert 1er, 185 - 5000 Namur – www.chrn.be
Présidence : Monsieur Etienne Allard
Direction : Monsieur B. Wéry, Directeur
Personne de contact : *Yolande Stavart, Cheffe du service social* : 081/72.61.36

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



Rue d'Arquet 3/5 - 5000 Namur - www.restoducoeurdenamur.be
Personne de contact : *Roberto Galante, Directeur* : 081/22.53.23.

- **Société Saint-Vincent de Paul – Conseil provincial de Namur asbl**

La Société Saint-Vincent de Paul est une organisation catholique internationale de laïcs au service des démunis.



Son action comprend toute forme d'aide apportée par un contact de personne à personne pour alléger les souffrances et promouvoir la dignité ainsi que l'intégrité de l'homme.

Elle veut contribuer à mettre plus de justice, d'amour et de désintéressement dans le monde d'aujourd'hui.

Elle s'efforce de sensibiliser l'opinion publique aux injustices et à la pauvreté : elle adhère au Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté.

Concrètement : aider moralement, nourrir, vêtir, loger et accompagner socialement des personnes en grande précarité quelle que soit leur origine ethnique, leur opinion ou leur religion.

La société fonctionne uniquement avec les libéralités défiscalisées, les dons de vêtements, de mobilier et le travail de volontaires laïcs répartis dans 342 Conférences en Belgique : la province de Namur compte 26 Conférences (cellules de base).

Bien que ces cellules aient la liberté d'agir au mieux afin de trouver des solutions aux problèmes locaux, une structure assure la cohérence de l'ensemble.

Ainsi la Société est animée par un Conseil général international dont le siège est à Paris.

En Belgique, le Conseil national coordonne l'action de tous les Vincentiens du pays.

Le Conseil national est composé du Président national, de son équipe de travail et des Présidents des Conseils provinciaux.

Chaque Conseil provincial regroupe, autour du Président provincial, les responsables des différentes Conférences de la province.

Ces Conseils se réunissent régulièrement pour analyser les problèmes qui se posent à leur niveau. Ils s'informent des difficultés et des succès des équipes qu'ils représentent.

Ils suscitent des initiatives nouvelles. Ils créent, s'il y a lieu, des services communs. Ils étudient les moyens à mettre en œuvre pour coordonner et animer l'action caritative et sociale.

Les Conférences constituent les cellules opérationnelles de base, les plus proches possible des réalités du terrain.

Le Conseil national et les Conseils provinciaux sont constitués en asbl – les Conférences restent des associations de fait.

www.vincentdepaul.be

*Personne de contact : Jacques Van Weynendaele – 081/737.363 – 0496/106.665.
jacques.vanweynendaele@gmail.com.*

- **Le Centre de Service Social de Namur (CSSN)** est un service social polyvalent et généraliste, présent à Namur depuis 1953 et qui compte aujourd'hui 10 assistants sociaux (AS), dont 6 sont occupés au siège de l'ASBL, au Centre de Service Social lui-même ; 3 autres AS du CSSN travaillent dans des bureaux spécifiques tels que le Centre des Immigrés Namur-Luxembourg (grâce à une convention de partenariat qui lie les 2 ASBL) et une autre AS du CSSN travaille au Service Social de la Batellerie et des Gens du Voyage à Vivegnis (Oupeye/Liège).



Des permanences ont lieu tous les jours, de 8h30 à 13h, sans rendez-vous. De plus, une permanence téléphonique est assurée quotidiennement par une AS qui peut dès lors traiter pas mal de demandes. Ce service peut aussi donner rendez-vous aux personnes qui le souhaitent, en dehors des permanences ou se rendre à leur domicile.

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

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

- **L'asbl Phénix** est un Centre de Jour en Rééducation Fonctionnelle pour des personnes qui, souvent suite à des circonstances de vie difficiles, sont tombées dans la consommation préjudiciable de drogues, d'alcools ou de médicaments.

Nous nous sommes donnés un double objectif: d'une part, relever ces personnes, d'autre part, les aider à se (re)construire elles-mêmes un avenir, y compris sur le plan professionnel. Nous sommes convaincus que c'est ainsi qu'elles retrouvent leur dignité d'hommes et de femmes. Mais au-delà, tout au long d'un parcours d'accompagnement très exigeant, elles peuvent prendre conscience et développer leurs potentialités, leurs qualités et leurs compétences.



Les missions générales et la philosophie de Phénix consistent à viser le rétablissement en accueillant, écoutant, accompagnant, soutenant, mais aussi en confrontant et en responsabilisant la personne toxicomane vers un projet de vie plus épanouissant. Pour ce faire, Phénix se base sur le modèle de l'approche des communautés thérapeutiques qui propose aux personnes dépendantes un environnement sans drogue, où elles vivent ensemble d'une façon structurée et organisée afin de promouvoir le changement et le rétablissement. L'auto-aide et l'entraide sont des piliers du processus thérapeutique dans lequel le bénéficiaire est le protagoniste principal.

L'Asbl Phénix se compose de sept services :

- Service Accueil, « PSSP » (convention avec la Ville de Namur et SPF Intérieur), qui accompagne et écoute la personne en demande d'aide ;
- Le Service MJA (la Ville de Namur et SPF Justice) intervient auprès des personnes ayant commis un ou des délits lié(s) à l'usage de drogues et qui font l'objet d'une mesure judiciaire ;
- Le Service Salamandre (convention avec le RSUN- subsidié par la Wallonie) a pour but de créer un lien direct entre les personnes précarisées usagers de drogues et les institutions ;
- Le Service Jeunes (subsidié par la Wallonie et en partenariat avec la Ville de Namur et SPF Intérieur) qui propose un accueil et un suivi ambulatoire pour des jeunes de 14 à 21 ans, rencontrant des problèmes de comportement liés à la consommation de produits et/ou à une dépendance, ainsi que pour leurs parents/proches
- Centre de Jour en Rééducation Fonctionnelle (subsidié par l'INAMI) qui propose des entretiens individuels multidisciplinaires (Médecin, Psychiatre, Psychologue, Assistant social, Educateurs,...) et un accompagnement de jour en groupe (sessions de traitement) : groupes thérapeutiques, groupes d'apprentissage d'habilités sociales, groupes à thèmes,..... Basés sur une approche psychopédagogique communautaire ;
- Service Aide et Soins Spécialisé en Assuétudes (subsidié par la Wallonie) qui offre au « stagiaire » de participer à divers ateliers et formations d'insertion socioprofessionnelle ;
- Service Familles (la Wallonie) qui propose des entretiens individuels et familiaux (pour les stagiaires et/ou les proches) ainsi que des groupes d'entraide et de solidarité pour les familles.

Avenue Bourgmestre Jean Materne 165 - 5100 Jambes - info@asblphenix.be - www.asblphenix.be

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



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

En matière de Santé publique, au sein des Maisons Provinciales du Mieux-Etre, différents services sont disponibles:

Les **Services de Santé Mentale provinciaux** sont ouverts à tous. Ce sont des lieux de consultation et d'aide où des professionnels (psychiatres, psychologues, assistants sociaux, logopèdes et psychomotriciens) sont à l'écoute, prennent le temps de réfléchir aux difficultés de la personne et de son entourage en demande et élaborent avec elle des pistes de solutions. Certains services ont des missions spécifiques: ANA (avec nos aînés) traite des problèmes de santé mentale des aînés, Jemelle a développé un club thérapeutique, EMISM intervient comme équipe mobile de la crise et l'urgence en santé mentale en soutien aux acteurs de santé ou de l'action sociale de première ligne, Ciney a une reconnaissance en pédopsychiatrie, la Clinique de l'exil traite les problèmes de santé mentale des migrants et des réfugiés.

Les **Centres Psycho-Médico-Sociaux Provinciaux** (Centres P.M.S.), Le Service Provincial de Promotion de la Santé et les services de Promotion de la Santé à l'École (PSE) assurent ensemble des tâches de guidance sociale, psychologique, pédagogique au profit des élèves des écoles communales et provinciales de tout le territoire de la province de Namur, réalisent leur bilan périodique de santé et conduisent des projets de promotion de la santé à l'école. Ils travaillent également au sein des maisons du mieux-être.

La **Direction de la Santé Publique** y conduit également des actions de dépistage du cancer ainsi que des consultations de médecine sportive.

Le **service de Santé Affective et Sexuelle et Réduction des Risques** (SASER), a pour objectifs :

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

Contact : 081/77.68.20

Les **maisons du mieux-être** et les autres services provinciaux de santé travaillent en concertation pour développer une offre de soins et services accessibles à tous les résidents de la province dans une même perspective.

Contact DSP: 081 77 50 13

La **Direction des Affaires Sociales et Sanitaires** développe des missions en matière :

- de cohésion sociale (Egalité des chances, lutte contre les violences entre partenaires, soutien à l'alphabétisation, distribution de vivres auprès des CPAS, soutien aux Plans de cohésion sociale...),

- d'éducation à la citoyenneté et de soutien à la parentalité, ainsi que d'animation d'un réseau documentaire ouvert aux professionnels et étudiants du secteur. - <http://anastasia.province.namur.be>
- de prise en compte globale du bien-être des aînés, de gestion d'un service de télévigilance et d'un centre d'appels téléphoniques pour personnes âgées (CATUPAN : 0800/23147).
- d'habitat : le Service d'Analyse des Milieux Intérieurs (SAMI) a pour missions de rechercher les sources de pollution à la demande des médecins à l'intérieur des habitations et de proposer des solutions tendant à l'amélioration de la qualité de l'air intérieur. De plus, le service assure la fourniture et la gestion de détecteurs de radon.
- de promotion de l'activité physique et sportive.

Adresse générale : Rue M. Bourtonbourt, 2 – 5000 Namur / Téléphone : 081 /77.67.46 - www.province.namur.be

Personne de contact : Vincent MASSAUX, chargé de communication

- **Le C.A.I. - Centre d'Action Interculturelle** de la province de Namur est un des sept centres régionaux pour l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère et agréé par la Wallonie ayant comme objectif de promouvoir l'égalité des droits pour tous dans une optique interculturelle. Le C.A.I. couvre le territoire de la Province de Namur. Son objectif spécifique et stratégique est de favoriser l'approche interculturelle comme méthodologie de travail dans ses pratiques et les pratiques des acteurs sociaux d'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère.



Le C.A.I. propose un accompagnement individuel ou collectif à destination de toute personne étrangère ou d'origine étrangère dans le cadre du bureau d'accueil des primo-arrivants ou sur base volontaire.

Il coordonne les activités d'accueil et d'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère et propose des formations adaptées aux intervenants en situation multiculturelle. Le Centre de ressource dispose d'outils documentaires et pédagogiques.

Au départ de ses coordinations et de l'actualité, le C.A.I. mène un travail d'interpellation politique, notamment en articulation avec l'ensemble des autres CRI.

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

Direction: Benoîte DESSICY

- **Le Centre Neuropsychiatrique Saint-Martin** est agréé pour 324 lits hospitaliers et 90 places en maisons de soins psychiatriques ; les patients y sont encadrés par environ 540 membres du personnel.



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

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

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

Dans cette perspective, le Centre Neuropsychiatrique Saint Martin participe activement à la réforme des soins en santé mentale en s'inscrivant dans toutes les fonctions de celle-ci par le biais de sa participation à la gestion d'un centre de santé mentale, d'équipes mobiles, d'un centre de rééducation fonctionnelle, par une intensification des soins résidentiels, par la gestion d'habitats spécifiques. On parle aujourd'hui d'un Centre multifonctionnel.

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

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

Personne de contact : Benoît FOLENS, Directeur Général.

- **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, une travailleuse sociale, une coordinatrice, une coordinatrice de projet en santé communautaire et une gestionnaire administrative.



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

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

Personne de contact : Edwine BAUDOT, Coordinatrice.

- **Sésame** accueille et accompagne les usagers de produits licites ou illicites et/ou leurs proches. Sésame n'impose pas d'obligation de sevrage pour être pris en charge.
 - Travail psychologique individuel et/ou de couple, de famille.
 - Suivi médical (les traitements de substitution peuvent en faire partie).
 - Accompagnement social : encadrement, soutien et suivi pour toutes démarches en vue d'améliorer le bien-être et la situation de la personne.



- Prévention : travail avec les adultes en charge de jeunes ou de moins jeunes : écoles, IPPJ, mouvements de jeunesse, mouvements sportifs, aides familiales, etc. ayant à faire face à des consommations.
- Réduction des risques en milieu festif : présence sur les lieux des grands événements festifs.
- Information et service de documentation.

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

Personne de contact : *Ingrid Lempereur, Directrice*

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



D'autre part, les fêtes traditionnelles comme Noël, Pâques, la fête des mères, Saint Nicolas et le Nouvel An sont organisées. Enfin, d'autres événements sont mis annuellement sur pieds comme un concours de cartes (2x par an), un repas suivi d'un bingo, une excursion d'un jour de détente, un week-end « fête à l'accueil » portes ouvertes avec restauration, tombola, fleurs, brocante et chorale des Sauvèrdias. En 2015, 3.105 déjeuners ont été servis, 1.379 repas à emporter ont été distribués, 436 lessives ont été proposées, 669 bains ont été pris et ce sont en tout 27.045 repas qui ont été distribués.

Adresse : rue de Dave 327 - 5100 Jambes / Téléphone : 081/31.21.06 /
sauverdias@skynet.be

Personne de contact : *Frère Nico Leyssen, Responsable*

- **L'asbl Namur Entraide Sida** a comme finalité la réduction des risques liés à la consommation de drogues et la prévention des hépatites et du SIDA, avec comme public-cible, les usagers en grande précarité.



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

Par ailleurs, l'Asbl dispose en partenariat avec la Province de Namur d'une équipe pluridisciplinaire d'accompagnement des personnes vivant avec le virus de l'immunodéficience humaine (VIH).

Adresse : Siège Social : rue des Brasseurs, 112-114 à 5000 Namur / Téléphone : 0479/91
 69 81

Personne de contact : *Virginie Kärtkemeyer, Directrice*



Le comptoir : L'Echange : Rue des Brasseurs, n°112-114 à 5000 Namur / Téléphone / fax : 081/64.00.95

▪ **ASBL « Les Trois Portes »**

L'ASBL « Les Trois Portes » est une association qui met à disposition de personnes précarisées des lieux de vie et un accompagnement socio-éducatif susceptibles de leur rendre mieux-être et autonomie. Ses portes sont ouvertes aux femmes, aux enfants et aux hommes. Constituée en janvier 2012, l'ASBL est le résultat du regroupement des activités de deux associations namuroises historiques « La Fondation Gendebien » et l'ASBL« L'Arche d'Alliance de Namur ».

La raison d'être de l'association est d'offrir à chaque personne, adulte ou enfant, un accompagnement susceptible de lui permettre de reprendre pied dans son environnement personnel et dans la société :

- par un accueil respectueux et chaleureux ;
- par une écoute attentive et une présence au quotidien dans les tâches et démarches à accomplir ;
- par un accompagnement structurant et une gestion de la vie communautaire ;
- par un travail en partenariat avec la personne et son réseau personnel, en collaboration avec d'autres intervenants, dans le but d'apporter une réponse à leurs besoins spécifiques.

Les lieux de vie

Les maisons d'accueil

Un décret de la Région Wallonne précise que les maisons d'accueil ont pour finalité d'héberger toute personne, accompagnée ou non d'enfant(s), temporairement dans l'impossibilité de résoudre ses difficultés, afin de la soutenir dans l'acquisition ou la restauration de son autonomie et de son insertion ou réinsertion sociale.

L'hébergement est prévu – et subsidié – pour une durée de 275 jours, avec possibilité de 3 renouvellements de 90 jours, bien évidemment motivés.

Les 3 Portes comptent aujourd'hui 4 maisons d'accueil représentant :

- 31 lits pour hommes, répartis en trois maisons (16, 8 et 7 lits)
- 61 lits destinés à 28 femmes et 33 enfants, répartis en 20 chambres et 8 appartements supervisés.

L'appartement supervisé offre aux hébergés la possibilité de tester un mode de vie intermédiaire entre la vie collective et l'occupation d'un logement extérieur.

L'appartement supervisé propose un soutien spécifique en fonction du projet individuel de la personne et implique un suivi des travailleurs des 3P pour travailler avec la personne les divers aspects du « bien habiter ». Les 3P offrent aujourd'hui 8 appartements supervisés, dans le cadre du séjour en maison d'accueil.

Les milieux de vie communautaire



Les milieux de vie communautaire assurent une continuité de l'accueil pour des personnes qui ont commencé à reconstruire une autonomie, après un séjour d'au moins 6 mois en maison d'accueil.

Ce sont 2 maisons qui proposent 16 lits (7 hommes seuls, 1 studio, 3 appartements).

Elles sont ouvertes au même type de personnes, à savoir : des hommes seuls ou avec enfants, des femmes seules ou avec enfants, des familles ou des couples.

Un contrat d'un an, renouvelable, leur est proposé.

La crèche « La Volière »

La crèche gérée par les 3P accueille les enfants de toutes familles, avec une capacité de 60 lits.

Elle a fait le choix d'assurer la mixité sociale, l'accompagnement d'enfants en difficulté, l'accueil d'urgence, le soutien à la parentalité quand nécessaire.

Le service de stabilisation

Deux petites maisons offrent 2x4 lits pour des hommes vivant dans la rue et qui sont en décrochage par rapport à la société, disposés à être partenaires dans l'accompagnement, mais pour lesquels une vie en collectivité avec ses règles et ses contraintes n'est pas imaginable. Il n'y a pas de limite dans le temps.

Le Service d'Accompagnement

Ce service s'adresse à toute personne quittant une maison d'accueil ou une maison de vie communautaire et s'installant dans l'arrondissement de Namur. Le but est de donner la possibilité à la personne de consolider son autonomie en s'installant dans un endroit adapté et équipé correctement, à maintenir un contact avec un lieu et des personnes qu'elle connaît et en qui elle a confiance.

La finalité du projet est bien sûr de prévenir, autant que possible, le retour à une situation nécessitant un nouvel accueil.

Les relations extérieures et les collaborations

Une association telle que les 3P ne peut fonctionner sans contacts permanents avec une multitude d'organismes et associations.

Citons : La Région Wallonne, le CPAS de Namur, le Relais social urbain namurois, le CCSN, l'ONE, les maisons médicales, les hôpitaux, les centres de guidance, le Relais santé de Namur, mais aussi le Resto du cœur de Namur, Gestion Logement Namur, l'Agence pour l'Emploi, l'AViQ, le Réseau Santé Namur, RASANAM, SAJ, SPJ, les mutuelles....

Les Trois Portes en quelques chiffres

Ce sont 75 travailleurs pour 61 ETP, qui assurent toutes les tâches et missions évoquées ci-dessus : une direction générale et pédagogique, une direction administrative et financière, 3 coordinateurs, des éducateurs, assistants sociaux, puéricultrices, employés administratifs, ouvriers d'entretien.

Nombre de personnes hébergées en 2014 : 326 pour 37.217 nuitées. Nombre d'enfants accueillis à la crèche: 134 pour 11.048 journées. Nombre de personnes accompagnées au

Post Hébergement : 204 personnes. Soit au total, 664 personnes accompagnées par nos services en 2014.

Les 6 activités sont réparties sur 14 bâtiments dont la majorité se situe dans le quartier « Bomel/Herbatte ».

ASBL « Les Trois Portes » - Rue de Bomel, 154 - 5000 NAMUR - Tel: 081/24.50.70 –
Fax: 081/24.50.79 - www.troisportes.be - info@troisportes.be
Personnes de contact : Directrice générale : Patricia Vansnick,
patricia.vansnick@troisportes.be
Directrice administrative et financière : Thérèse-Marie Bouchat,
therese-marie.bouchat@troisportes.be

- **Le Centre d'Information et d'Education Populaire : le CIEP** de la province de Namur est reconnu comme mouvement d'éducation permanente.



Le CIEP s'est donné pour objectif prioritaire de lutter contre toutes les formes d'exclusion économique, sociale, culturelle et politique.

Il s'agit avant tout de permettre à chacune et à chacun d'exprimer ses aspirations et besoins et de participer à la construction collective de propositions pour répondre aux attentes des citoyens.

La démarche d'éducation permanente permet d'une part, de faire des participants des citoyens critiques, actifs et responsables et d'autre part, d'organiser une action collective en vue de changer de façon durable notre société au bénéfice de tous et surtout aux moins favorisés.

Des coordinations locales s'intéressent surtout à la politique communale et des coordinations provinciales élaborent des analyses et des propositions en matière de santé, de mobilité, de logement, d'emploi et de formation, d'aménagement du territoire,...

Des groupes d'alphabétisation portent sur l'écriture, l'expression et la lecture ; ces formations visent à l'émancipation personnelle des participants et à leur participation citoyenne.

Adresse : Place l'Illon, 17 - 5000 Namur / Téléphone : 081/830.507
Personne de contact : Marie-Ange Gruselle

- **Li P'tite Buwèye** est un lavoir social créé par une équipe de bénévoles qui a fêté son 29ème anniversaire en 2016. Celui-ci est établi dans le centre de Namur et vise à rendre la dignité aux personnes démunies ou sans domicile. Elles peuvent y prendre une douche, laver leur linge et le sécher. Li P'tite Buwèye lessive environ 8.000 kilos de linge par an et compte une vingtaine de douches par jour.

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

Adresse : Rue Rupplémont, 18 - 5000 Namur / Téléphone : 0493/68.16.34
Personne de contact : Véronique Fondaire, Responsable

- **Le Groupe d'Animation de la Basse-Sambre (GABS)**, dont le siège social est à Auvélais, est au service d'une population fragilisée pour laquelle la philosophie de l'éducation permanente a toujours été déployée afin de permettre à chacun de devenir un citoyen, acteur conscientisé et responsable. Le GABS travaille au développement de sa région via un projet intégré comprenant 4 axes complémentaires :
 - **Le développement de la citoyenneté :**
 - Activités et ateliers hebdomadaires divers permettant de rompre l'isolement,
 - Service d'Insertion Sociale,
 - Association de Promotion du Logement, soutien aux publics fragilisés en matière de logement,
 - Relais santé : une infirmière de rue et une travailleuse psycho sociale qui travaillent la précarité par le biais de la santé physique et mentale
 - **La formation socioprofessionnelle :**
 - Formations pour public sans emploi ou dépendant du RIS (bureautique, permis de conduire, aide-ménagères).
 - **Le soutien à la parentalité :**
 - « La Trottinette » : halte accueil pour enfants de 0-3 ans dont les parents entreprennent une formation,
 - « Bébé Bus Basse-Sambre » : halte accueil itinérante pour enfants de 0-3 ans au sein du Réseau des Bébé Bus de la Province de Namur,
 - Stages pour enfants les mercredis après-midi et pendant les congés scolaires,
 - Groupes de paroles pour parents,
 - Troupe de théâtre-action « les mères veilleuses ».
 - **L'économie sociale :**
 - Le GABS est installé sur un ancien site industriel. Un projet de développement est en cours avec les partenaires qui se trouvent également sur le lieu, pour en faire un site d'économie sociale, également dédié à la culture et à la formation,
 - Le GABS est à l'origine de la création de BRILLO, société coopérative à finalité sociale.



Adresse : rue des Glaces Nationales, 142-144 – 5060 Auvélais / Téléphone : 071/78.42.71
 / info@gabs.be / www.gabs.be
 Personne de contact : Vincent Léonard, Directeur

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

SAMBREVILLE est une commune de plus de 27.000 habitants, située en Basse-Sambre, à 20 km de Namur et de Charleroi.

Le Centre Public d'Action Sociale propose :

- des PERMANENCES SOCIALES du lundi au vendredi de 8h30 à 11h00, à l'ancien hôtel de TAMINES, 14 avenue ROOSEVELT (5 minutes de la gare inter-city), 071/26 60 10 ;
- un DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DE PREMIERE LIGNE, en partenariat avec les asbl "Groupe d'animation de la Basse-Sambre"(G.A.B.S.) et "Centre d'Action Interculturelle"(C.A.I.) et l'Administration communale : L'ENTRAIN



(locaux de la gare d'AUVELAIS, gare inter-régionale), 8 place de la Gare, 071/ 95 02 01 ;

- TRAVAILLEUR SOCIAL - REFERENT LOGEMENT /Appui aux personnes mal logées ou ne disposant plus d'un logement personnel
- des LOGEMENTS D'URGENCE ET DE TRANSIT ;
- en partenariat d'économie sociale, des solutions d'AMEUBLEMENT, d'EQUIPEMENT et VESTIMENTAIRE ;
- des services de PROXIMITE et d'AIDE A DOMICILE ;
- des activités de PARTICIPATION CITOYENNE, d'INSERTION SOCIALE, SPORTIVE ET CULTURELLE.

Adresse : Complexe communal Jean POULAIN - 14, avenue Président Roosevelt - 5060 Sambreville (Tamines) / cpas@sambreville.be / Plus d'infos sur le site internet de la Commune, www.sambreville.be, avec les liens action sociale puis CPAS. *Personne de contact : Marc Lenoir, Chef de bureau spécifique à l'Action sociale / Tél : 071 / 26. 60. 31.*

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



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

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

Adresse : Place Monseigneur Heylen, 15 – 5000 Namur / Téléphone : 081/26.09.33 / Fax : 081/22.65.83 / mais.med.bomel@skynet.be *Personne de contact : Sébastien JACQUES, Assistant Social, Licencié en sciences humaines.*

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

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

- La protection de la santé : don de sang, formation du grand public et du milieu professionnel, le prêt de matériel sanitaire ;
- Les actions de solidarité : amélioration des conditions d'existence des personnes vulnérables : lutte contre la pauvreté, visite et accompagnement aux personnes isolées, aide à l'enfance vulnérable, assistance aux migrants ;
- Les interventions catastrophes : action quotidienne pour prévenir et alléger les souffrances des victimes de catastrophes : transport urgent et non urgent en ambulance, dispositif de secours, intervention psychosociale ;
- Sensibilisation humanitaire : promotion du respect des principes humanitaires, de la non-discrimination et de la tolérance : diffusion du Droit international humanitaire.

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

Ouvert tous les matins de 9h à 12h (w-e compris de novembre à mars durant la période hivernale).

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

Namur Citadelle : vestiboutique pour les SDF : ouvert les jeudis de 10h à 13h.
Vestiboutique tout public : ouvert les mardis et les mercredis de 10h à 16h.

Centre local de secours (112 et 105).
Rue de l'Industrie, 124 – 5002 Saint-Servais / Tél : 081/24.17.21- 081/47.93.31

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

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

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

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

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

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

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

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

Personne de contact : Anne-Françoise Pollé, Directrice.



- **Une Main Tendue**

Aider Gérer Informer Réorienter.

Une Main Tendue est un groupe de personnes ayant décidé de s'unir en asbl afin de pouvoir œuvrer pour les personnes en difficultés dans le grand Namur.

L'objectif de l'asbl est de pouvoir réagir dans l'urgence au mieux de ses possibilités, d'être là en première ligne pour une aide, une écoute, un soutien, un lien vers les administrations compétentes et les différentes œuvres caritatives de la région.

L'asbl est ouverte du lundi au vendredi de 16h30 à 21h00. Des colis alimentaires y sont distribués, des repas chauds y sont servis à 2 euros.

Du 1er novembre au 31 mars : ouverture supplémentaire le week-end, lorsque les températures ressenties sont inférieures à 0°.

Adresse : rue Piret Pauchet au n° 57 – 5000 Namur / Téléphone : 081/23.02.05
Personne de contact : Marc Lepinois : 0496/96.89.97



- **La Maison Médicale de La Plante** propose des consultations en médecine générale, kinésithérapie et psychothérapie.

Elle propose aussi des soins infirmiers à domicile et des soins dentaires. Son système de financement est toujours à l'acte.

Le travail social individuel mené par le service social continue à être conséquent ainsi que les actions communautaires en santé portées par le comité de patients, l'assistant social et la gestionnaire.

Parallèlement au pôle sociocommunautaire, l'aspect clinique continue de progresser puisque l'équipe a accueilli un troisième dentiste en mai 2015.

L'équipe actuelle se compose donc de 6 médecins généralistes, de 2 assistants en médecine générale, d'1 psychologue, de 3 kinésithérapeutes, de 4 infirmiers, de 3 dentistes mais aussi du staff administratif. Celui regroupe une gestionnaire, un assistant social, deux accueillantes et une employée polyvalente à l'entretien du bâtiment.

Cette équipe pluridisciplinaire prodigue des soins de première ligne et attache de l'importance à l'accessibilité des soins.

Le tiers payant est appliqué et l'assistant social, grâce à sa collaboration avec le réseau, accompagne les patients désireux de trouver des pistes de solutions face à une problématique économique, sanitaire et/ou sociale.

Chaussée de Dinant, 113 - 5000 Namur / Tél : 081 / 22 40 72 (Accueil) / site internet : <http://mm-laplante.be/>
Personne de contact : Stéphanie Ettinger, Gestionnaire



- **Le Service de Cohésion sociale de la Ville d'Andenne** coordonne les différents projets sociaux portés par les autorités communales dont le service communal du logement, des maisons de quartier, des cours de français-langue étrangère, un espace public numérique et le SAGEISS. Il



participe aux actions menées par la régie des quartiers ainsi qu'à la politique de réduction des risques développée par l'ASBL Zone T et initie différents groupes de travail dont sont issus des projets et actions spécifiques en matière de logement ou de violence intra familiale.

De manière plus spécifique, le SAGEISS propose :

- Un accompagnement psycho-médicosocial aux personnes en difficultés avec une assuétude et aux membres de leur entourage ; un accueil à bas-seuil ; des actions de réduction des risques en partenariat avec l'ASBL Zone T,
- Une équipe mobile santé et action sociale (EMSAS) visant à favoriser l'accès à la santé pour les personnes en situation de grande précarité et à développer le réseau social-santé sur le territoire andennais,
- Des actions de préventions et de sensibilisations aux violences intrafamiliales.

Adresse : Ville d'Andenne, Service de Cohésion Sociale, Place des Tilleuls 1 – 5300 Andenne / Tél : 085/ 849 537

Personne de contact : Corinne Wyard, Cheffe de service

- **ASBL le « Re Verre »** s'est développée sur plusieurs communes : Sambreville, Jemeppe et Floreffe.

Le Re Verre est un groupe de paroles alcool (ouvert à toutes personnes touchées de près ou de loin par la problématique) qui se veut novateur dans la région par sa large ouverture.

Sa différence se remarque par la manière dont ils abordent l'alcoolodépendance à travers 4 axes tous aussi importants les uns que les autres :

1) Réunions : animées par des alcooliques abstinents qui accueillent les personnes concernées en tenant compte de leur environnement familial et social afin de les soutenir, de les accompagner à leur rythme, sans assistanat, dans leur désir de retrouver le contrôle de leur vie. Elles sont un lieu de soutien, d'accompagnement de la personne en recherche d'une existence sans alcool en l'aidant à être acteur de sa démarche ;

2) Un Réseau a été établi avec les services sociaux, médicaux et associatifs ce qui permet de mieux soutenir la personne souvent confrontée à d'autres problématiques d'ordre psychologique, financière etc., telles que Zéphir, CHRVS, MJ et toute association réunissant des acteurs de terrain ;

3) Prévention : Etre acteur de son abstinence est déjà un acte d'information et de prévention. Nous pouvons être présents dans des actions et manifestations dans lesquelles nous serions invités en partenariat par des stands de sensibilisations à une « Consommation Responsable » visant aussi bien les jeunes que les adultes ;

4) Formation permanente : nous participerons autant que possible à des formations et conférences, colloques etc. (alcoologie et autres).

L'asbl a notamment participé à plusieurs Cabaret-théâtre sans alcool, à plusieurs salons de la santé et du bien-être, conférences, animations débats etc....



Adresse du siège social : rue du Bourgmestre, 12 - 5060 Sambreville / Tél : 0491/593.208
Personne de contact : Joëlle SURACI, Présidente



- **Le Foyer Namurois** est une société de logements sociaux qui gère 1.086 logements (essentiellement des appartements) principalement sur Namur. À ce titre, il est amené à gérer les difficultés des locataires dans tout ce qui concerne « la pédagogie de l'habiter » (nettoyer, ventiler, entretenir, ...) et tout ce qui concerne le bien « vivre ensemble » avec ses voisins.

De plus, d'un point de vue technique, le Foyer Namurois poursuit sa mission de mettre à disposition des logements à loyer modéré en construisant de nouveaux bâtiments ou en rénovant son patrimoine. Le Foyer Namurois reçoit, lors des permanences hebdomadaires, les candidats afin de les aider à constituer leur dossier de candidature.

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

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

- **La Maison Médicale des Balances (MMB)**

Le but de la MMB est de soigner tout le monde sans exception dans un cadre chaleureux et amical, d'insister sur les projets d'éducation à la santé et les actions de prévention pour encourager le patient à être acteur de sa santé. Ces services sont proposés à toute personne habitant la zone sans exception. C'est pourquoi pour les personnes non en ordre de mutuelle, nous collaborons avec le CPAS et Fédasil.



En pratique, les personnes qui veulent consulter à la MMB s'inscrivent et signent un contrat avec la Maison Médicale et leur Mutuelle. La personne qui consulte ne paie rien, mais en contrepartie s'engage à ne consulter qu'à la MMB (sauf lors des fermetures, les patients sont orientés vers les systèmes de garde), sous peine de non-remboursement par la Mutuelle et par la Maison Médicale.

La MMB propose un accueil du lundi au vendredi de 8h à 18h, les visites à domicile étant réservées aux personnes dans l'impossibilité de se déplacer. La MMB propose des soins de médecine générale, des soins infirmiers et de kinésithérapie (exclusivement sur prescription médicale), des actions d'éducation à la santé, des activités de santé communautaire, une permanence sociale sur rendez-vous. L'équipe de la Maison Médicale s'engage aussi à établir et gérer le dossier médical des patients.

La MMB a la volonté de s'inscrire dans un réseau, c'est pourquoi, plusieurs conventions de collaboration (RSUN, Concertation du quartier des Balances, ...) ont été signées. Chaque membre de l'équipe participe aussi aux diverses activités proposées par les associations namuroises ainsi que par la fédération de Maisons Médicales.

Rue des Bosquets, 46/13 - 5000 Namur

Personne de contact : Julie Martin / Tél : 081/73.75.78 / Mail : j.martin@mmbalances.be

▪ **Gestion – Logement – Namur (GLN)**

GLN est une Agence Immobilière Sociale (AIS) jouant le rôle d'intermédiaire entre locataires à faibles revenus et propriétaires de logements privés. Elle a été fondée en 1989 par 10 organismes privés et publics de Namur, en concertation avec la Commission Quart-Monde et les Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix. Elle est agréée depuis 1993 par le Ministre du Logement de la Région wallonne.

Objectifs généraux

- Elle contribue à augmenter l'offre de logements à prix modéré sur le territoire namurois.
- Elle répond à la fois aux besoins des personnes démunies en leur facilitant l'accès à un logement décent et aux désirs des propriétaires de neutraliser les risques financiers associés à l'image de locataires à faibles revenus.

Type d'actions et services offerts

GLN est intermédiaire entre le propriétaire et le locataire.

Contre une rémunération de 15 % du loyer, GLN assume une gestion du bien, la rédaction et l'enregistrement de baux et d'états des lieux, la constitution d'un contrat d'assurance incendie par le locataire et garantit au propriétaire :

- le paiement régulier du loyer (que le locataire paie ou non),
- la prise en charge des vides locatifs (pertes de loyer entre deux locations),
- le respect de l'état des lieux et l'exécution des travaux incombant aux locataires.

Le contrat de bail proposé aux locataires a une durée déterminée d'un an reconductible. Au terme de trois années consécutives, le contrat devient un contrat de 9 ans.

Le montant des loyers est fixé en concertation avec le propriétaire. Il restera cependant inférieur à celui du marché locatif privé.

En contrepartie, le propriétaire peut bénéficier :

- d'une réduction du précompte immobilier de 1,25 % à 0,8 % pour les sociétés et à 0 % pour les personnes physiques,
- d'un prêt à taux réduit par le Fonds du Logement de Wallonie ou le Bureau Economique de la Province pour la réalisation de travaux,

Par ce biais, GLN trouve pour le locataire un logement décent à prix correct. Les logements proposés, disséminés dans la ville (pas de formation de ghettos), ne se distinguent en rien des autres logements (pas d'étiquette). De plus, s'il le souhaite, le locataire peut bénéficier d'un accompagnement social assuré par les services sociaux, partenaires de l'ASBL.

Territoire – Prix

L'activité de GLN se limite géographiquement à l'entité du grand Namur. 300 logements sont actuellement gérés.

Equipe de gestion

Elle se compose d'un directeur, d'un assistant social, d'une comptable, d'une secrétaire et de deux techniciens.



Place Abbé André, 4 - 5000 Namur / Permanences les mercredis et vendredis de 9h et sont limitées à 10 candidats

Personne de contact : Joël Schallenbergh, directeur / Tél : 081/22.59.66 / Mail : joël.schallenbergh@gnamur.be

- **Espace P**

Espace P... travaille depuis plus de 25 ans auprès des personnes prostituées.

Notre approche est non directive et respecte sans jugement de valeur les choix de vie de chacun.

Nous accompagnons les personnes qui veulent quitter le milieu de la prostitution, et nous soutenons celles qui souhaitent y rester afin qu'elles défendent leurs droits.

Notre programme d'aide et de soins comprend un travail de proximité, des accompagnements sociaux individuels, des actions collectives et des actions communautaires, visant l'accès aux soins, aux droits, à l'information, à l'insertion socio-professionnelle et à l'émancipation.

Nous proposons à toutes les personnes prostitué-e-s, un service gratuit et anonyme, de dépistage des IST et de vaccination contre l'hépatite B.

Les personnes prostituées constituent un public-cible hétérogène qui cumule les vulnérabilités sur le plan de la santé, de l'accès à l'information, au logement, aux soins, à la sécurité sociale, à la sécurité physique, à la formation et à l'emploi (précarité économique, migration, mobilité, exposition aux IST, aux violences, aux drogues, aux grossesses non désirées, stigmatisation, absence de reconnaissance) et rencontre parfois des difficultés extrêmes.

Rue Docteur Haibe, 4 - 5000 Namur / Ouverture du lundi au vendredi de 9h à 17h

Travail de terrain tous les jeudis, trois mardis et deux lundis après-midi et deux jeudis en soirée

Personnes de contact : Denise Ozdémir, Coordinatrice, ou Véronique Léonard, Responsable de projet

Mail : espacepnamur@gmail.com

2.4 Les réseaux du champ psycho-médico-social existant sur Namur

Il est à noter que différents réseaux existent sur Namur :

- **Le Réseau Santé Namur (projet 107):**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Relais Social Urbain Namurois est particulièrement investi dans le groupe transversal du RSN et au sein du Comité de Fonction 5 relatif au Logement du Réseau Santé Namur. Les deux réseaux portent avec Gestion Logement Namur un projet de Capteur Logement à l'échelon local.

Territoire : l'arrondissement administratif de Namur.

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

⇒ Contact : Didier De Riemaeker, Coordinateur du "Réseau Santé Namur" : Av. Cardinal Mercier, 69 - 5000 Namur - 0491/626.804 - 081/40.88.99 - coordination@reseausantenamur.be - www.reseausantenamur.be

▪ **Le Conseil Consultatif du Social (CCS) :**

« Constitué officiellement depuis janvier 2006, le Conseil Consultatif du Social (C.C.S.) est l'émanation de l'ancienne coordination d'actions sociales namuroises qui regroupe depuis 1994 - en partenariat et sur base volontaire - les associations qui ont pour finalité de mener toute action visant à lutter contre l'exclusion sociale, à promouvoir l'intégration et la cohabitation de tous, quels que soient leurs groupes d'appartenance.

Lieu du partenariat développé entre les associations et institutions d'actions sociales sur le territoire de la Ville de Namur, le Conseil Consultatif du Social a pour volonté de donner à chaque citoyen une place qui lui permette d'être digne et responsable.

Chaque partenaire s'engage à mettre en œuvre ses moyens pour atteindre les objectifs du conseil, non seulement dans son champ d'action propre, mais également en synergie avec les autres partenaires dans une dynamique cohérente et concertée. Toute institution, réseau ou association qui poursuit les principes et objectifs du conseil peut devenir partenaire »⁵.

Organisé par la Ville de Namur, il rassemble tous les acteurs du champ psycho-médicosocial namurois signant la charte du CCS, autour de thématiques :

- Logement, divisé en deux sous-groupes (« habitat solidaire » et « réflexions 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.

Une fois par an, la Ville de Namur organise un « Bilan social », présentant le travail de ces groupes.

Ce Conseil existe dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale de Namur.

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

⇒ Contact : Sophie Gaethofs, Coordinatrice du « Conseil Consultatif du Social" – Service de Cohésion sociale de la Ville de Namur – Place de l'Hôtel de Ville - 5000 Namur - 081/24.63.91– Sophie.Gaethofs@ville.namur.be - <http://www.ville.namur.be/page.asp?id=562&langue=FR>

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

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

⁵ <http://www.ville.namur.be/page.asp?id=562&langue=FR>

→ 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 les soins de santé mentale intégrés, les services psychiatriques et autres institutions ;
- sur la politique à suivre concernant l'admission, la sortie et le transfert ainsi que sur la coordination de la politique médicale et psychosociale, sans préjudice des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

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

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

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

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

Territoire : la province de Namur.

⇒ Contact : Espérance Delvaux, Coordinatrice de la Plate-forme namuroise de concertation en santé mentale - PFNCSM asbl : Rue de Brigniot, 205 - 5002 St-Servais – pfscsm@gmail.com

▪ **Le Centre d'Action Interculturelle :**

Il s'agit d'un centre régional pour l'intégration des personnes étrangères ou d'origines étrangères. Il propose un soutien aux acteurs de terrain confrontés à ce public, par le biais d'organisation d'événements divers : séances d'information, de sensibilisation, de formation, qui ont pour effet indirect la mise en réseau de ces acteurs. Il a également un rôle d'interpellation politique et aura bientôt des missions obligatoires de première ligne.

Il met en place, en collaboration avec les Villes de la Province Namur, les Plans Locaux d'Intégration (PLI), dont l'objectif est de prendre en compte les personnes étrangères et d'origines étrangères dans leur globalité, dans toutes leurs dimensions culturelles, citoyennes, économiques et sociales, et qui rassemblent également toute une série d'acteurs concernés.

Territoire : la province de Namur.

⇒ Contact : Centre d'Action Interculturelle de la province de Namur : Rue Docteur Haibe 2 - 5002 Saint-Servais (Namur) - +32 (0) 81 73 71 76 – info@cainamur.be – www.cainamur.be

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

Les réseaux d'aide et de soins en assuétudes agréés par la Wallonie sont composés d'institutions et de personnes morales qui exercent des activités dans le domaine des assuétudes majoritairement à

l'intérieur de la zone de soins et au moins des services ayant sollicité ou obtenu l'agrément, s'il en existe. Ils ont pour missions :

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

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

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

A l'heure actuelle, Rasanam propose deux groupes de travail : "Mineurs" (jeunes et consommation) et "Femmes enceintes consommatrices".

Territoire : Arrondissement de Namur + quelques autres communes

⇒ Contact : Christine Marsigny, Coordinatrice de RASANAM - Réseau d'Aide et Soins aux Assuétudes de la région namuroise 0490/57.83.50 (Lundi, mardi et jeudi) - Rue Saint-Hubert, 84 à 5100 Dave - coordination@rasanam.be

3. Rapport de la Coordination générale : Bilan 2016 et Perspectives 2017

BILAN 2016	PERSPECTIVES 2017
<p>Suite aux changements évoqués en introduction, l'année 2017 sera consacrée prioritairement à rééquilibrer l'équipe, à veiller à sa stabilité et à la fédérer autour des missions du Relais . Des actions ont déjà été amorcées en ce sens :</p> <p>Journée Team Building et réunions mensuelles avec les adjoints ou assimilés (Relais Santé, Housing First, adjoint à la Coordination générale et Capteur Logements). Ce ne sont-là que les premiers jalons qui vont nous permettre d'entamer un travail en profondeur.</p>	
<p>Coordination des Equipes Mobiles de Rue</p>	
<p>▪ Etablir une grille horaire :</p> <p>Réalisé : grille horaire établie sur base des semaines paires et impaires pour multiplier les possibilités de binômes différents. Cette année, nos deux services assuétudes ont effectué des maraudes ensemble. Cela a été un changement important et positif pour eux.</p>	<p>▪ Etablir une grille horaire :</p> <p>Poursuivre ce fonctionnement qui élargit les possibilités de collaborations, permet des horaires plus souples, et élargit les connaissances des travailleurs tant sur le plan de la pratique professionnelle que du public rencontré.</p>
<p>▪ Difficultés dans la rencontre avec le public ROM</p> <p>Réalisé : Une réunion de présentation du Centre de médiation des gens du voyage a été organisée et ouverte</p>	<p>▪ Difficultés dans la rencontre avec le public ROM</p> <p>Développer le partenariat avec le Centre de Médiation des Gens du Voyage (CMGVW).</p>

<p>plus largement au réseau. Cette rencontre fut enrichissante d'un point de vue théorique, et a permis de poser les premiers jalons d'un partenariat avec l'un des médiateurs, qui a proposé aux EMR de faire appel à lui en cas de besoin.</p>	<p>Envisager une sensibilisation de nos partenaires (faire suite à la très bonne réunion EMR avec le CMGVV). Mettre en place des maraudes avec le médiateur lorsque l'équipe EMR va à la rencontre du public ROM.</p>
<p>▪ Rencontres avec des partenaires du réseau</p> <p>Plusieurs rencontres avaient été envisagées. Parmi celles-ci, deux ont pu être concrétisées en 2016 : la rencontre des organisateurs des « Cafés suspendus », qui avaient été conviés lors d'une réunion Plan Hiver, et une partie du personnel d'Une Main Tendue.</p>	<p>▪ Rencontres avec des partenaires du réseau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rencontre du Centre de Service Social de Namur - Rencontre du service des « GPS » (Groupe de Prévention Sociale) - Rencontre du service ELEA, en charge de l'accompagnement de syndromes post-traumatiques chez les migrants précarisés. (Nos équipes anticipent la sortie des centres Croix-Rouge)
<p>▪ Développement d'immersions interservices</p> <p>Cette dynamique a été insufflée parmi les partenaires des EMR, ainsi qu'avec le Service de santé mentale Reine Astrid. Certaines immersions ont déjà été impulsées, mais les contraintes professionnelles de chacun n'ont pas permis d'aboutir complètement.</p>	<p>▪ Développement d'immersions interservices</p> <p>Poursuite de cette démarche, considérée comme très enrichissante par les professionnels des EMR.</p>
<p>▪ Besoin de supervision/formation</p> <p>Supervision dispensée par E. Nicolas à raison de 3 séances sur l'année, qui fut particulièrement profitable aux équipes. Elle a permis aux équipes d'échanger sur des situations pratiques, des concepts, la posture en travail de rue.</p> <p>Mini formation sur les traitements de substitution donnée par l'Echange</p>	<p>▪ Besoin de supervision/formation</p> <p>→ Rester vigilant à la fatigue des travailleurs sociaux, qui se marque même en dehors des périodes plus critiques comme le Plan Hiver par exemple.</p> <p>→ Important de poursuivre la programmation de supervisions qui apporte un espace de parole. Idée pour 2017 de travailler avec un autre superviseur afin de bénéficier d'approches différentes.</p> <p>→ Pour les travailleurs qui n'ont pas pu y participer, reprogrammer la « mini formation » sur les traitements de substitutions dispensée par l'Echange.</p>
<p>▪ Organisation d'un focus group sur la manière dont la souffrance des personnes impacte les professionnels</p> <p>Une infirmière du Relais Santé, actuellement inscrite au master en ingénierie sociale, a pris en charge ce focus group en vue de faire émerger les spécificités de chaque service, de voir ce qui est mis en place au sein des services, et de recueillir le ressenti des travailleurs.</p>	<p>▪ Organisation d'un focus group sur la manière dont la souffrance des personnes impacte les professionnels</p> <p>Les pistes évoquées en séance seront transmises à la Coordinatrice qui examinera les possibilités de s'en saisir. Par ailleurs, l'infirmière qui a organisé le focus group est actuellement inscrite dans un programme de recherche sur le bien-être des travailleurs. En 2017, elle aura l'occasion de se rendre 3 semaines en Suisse et de comparer ce modèle au nôtre. Nous sommes convaincus que cette expérience enrichissante pourra in fine profiter au réseau.</p>
<p>▪ Diffusion du folder et création d'une page internet sur le site du RSUN.</p> <p>Le folder a été finalisé</p>	<p>▪ Diffusion du folder et création d'une page internet sur le site du RSUN.</p> <p>La demande des équipes est principalement de délivrer les informations aux professionnels. La publication se fera dès lors sur notre site internet, voire sur les sites des institutions partenaires dans les EMR.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travailler sur des thématiques ciblées <p>Plusieurs pistes ont été évoquées, parmi lesquelles un choix devra être opéré : le bien-être des usagers, les urgences psychiatriques, la prise en charge des personnes qui viennent d'arriver en rue, les sorties « brusques » d'institution, le besoin de considération des usagers, remettre l'utilisateur au centre pour la question de ses besoins.</p> <p>La thématique prioritaire est celle des ressources que les usagers auraient besoin d'activer, en les impliquant en tant qu'experts de la question.</p>
--	---

Accueil de jour	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place d'un lieu d'accueil de jour ▪ Prospections en vue de trouver un local pour héberger le projet, et ce en collaboration avec des partenaires du réseau. Prospection également sur les possibilités financières. ▪ Analyse des cadres de fonctionnement et financement recueillis ▪ Première identification des partenaires potentiels dans le projet 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place d'un lieu d'accueil de jour <p>L'accueil de jour reste une demande forte du réseau. Mais pour pouvoir réfléchir concrètement au projet, il est nécessaire de trouver un bâtiment pour imaginer comment il pourrait se décliner. Le « nerf de la guerre » restant toujours le budget nécessaire pour trouver un bâtiment dans le centre de Namur, ou très proche de celui-ci.</p> <p>Donc, pour 2017, nous poursuivrons, dans la mesure de nos possibilités, la recherche d'un bâtiment et de financement(s). Si nous y parvenons, il conviendra ensuite :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De trouver un pilote pour gérer ce projet ; ▪ D'identifier les partenaires du projet. ▪ De définir les objectifs de cet accueil de jour

Urgence sociale	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place d'une procédure de prise en charge des situations d'urgence sociale dans la Basse-Sambre <p>Lors de la rencontre annuelle du Relais Santé Basse-Sambre avec les partenaires de Sambreville et Jemeppe-sur-Sambre, s'est posée la question de la prise en charge de situations urgentes, et particulièrement en-dehors des heures de bureau.</p> <p>N'ayant pas de DUS dans la région, il a été suggéré par les participants de réfléchir à la mise en place d'une procédure.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place d'une procédure de prise en charge des situations d'urgence sociale dans la Basse-Sambre <p>Une première rencontre a eu lieu dans le courant du mois de décembre 2016.</p> <p>Pour 2017, le travail consistera en la réalisation concrète de ces pistes, certainement par une responsabilisation partagée par différents partenaires.</p>

(Re) Logement

▪ Capteur Logement Namur

- Réalisation d'un triptyque dédié au projet et à l'attention des propriétaires privés du namurois. Ce dépliant est disponible au service d'enregistrement des baux de Namur qui est régulièrement approvisionné, preuve que toute une série de propriétaires repartent avec ce document.
- Réunions régulières avec le Comité de suivi afin d'aborder les difficultés rencontrées et de tenter d'y remédier.
- Participation aux réunions « inter capteurs », rassemblant les différents Capteurs de Logement de Wallonie.
- Organisation d'une formation via le RaPeL sur l'accompagnement dans le logement pour les partenaires du projet.

▪ Capteur Logement Namur

- Poursuite des actions mises en place
- Augmenter le parc locatif
- Continuer à informer et sensibiliser les partenaires du projet, et en particulier leurs nouveaux collaborateurs
- Réflexion sur l'articulation concrète avec le projet Action Logement et entamer des pourparlers avec celui-ci afin d'unir les forces, notamment en termes de prospection immobilière et éventuellement élargir cette articulation à d'autres partenaires effectuant des actions similaires.
- Travailler davantage à l'intégration du Capteur au sein de l'équipe de la Coordination générale
- Mettre en place un système de relais en cas d'absence du Capteur.
- Refaire le point par rapport au partenariat avec la Pension de famille
- Prospection propriétaires : rencontre avec le syndicat des propriétaires de Namur, désormais envisageable maintenant que nous disposons de chiffres et d'éléments concrets.

▪ Projet de Housing First Namur

- Evaluer le projet au terme d'une année de fonctionnement
- Coordonner l'équipe
- Réaliser de la captation de logements en collaboration avec le Capteur Logement
- Arriver à 10 personnes relogées avant 1 année de fonctionnement : à l'heure actuelle, nous en comptabilisons 14.
- Trouver des pistes alternatives de financement : nous avons désormais un financement de la Wallonie pour une période de 3 ans (terme le 30.06.2019)
- Articulation du projet avec d'autres projets du réseau

▪ Projet de Housing First Namur

- Evaluation continue du projet
- Poursuite de la coordination du projet et de la captation de logements
- Arriver à 8 inclusions par an.
- Aboutir à un « engagement logement » de la part des partenaires du logement social
- Trouver des pistes alternatives de financement : une demande de points APE a reçu un avis positif début 2017, permettant ainsi d'augmenter le volume de personnel.
- Articulation du projet avec d'autres projets du réseau
- Améliorer les collaborations avec les services partenaires pour la préparation administrative de l'entrée en logement.
- Veiller au bien-être des travailleurs, qui mènent des actions soutenues auprès d'un public particulièrement écorché.

▪ Réflexion sur la problématique du logement

- Poursuite de la participation à des lieux de réflexion sur la question
- Travail spécifique à faire dans le cadre de l'observatoire – Etude sur les freins à l'accès au logement pour le public en grande précarité
- Premiers constats issus du projet de Housing first Namur

▪ Réflexion sur la problématique du logement

- Poursuite de ce travail dans le cadre de l'observatoire
- Révision et actualisation de l'analyse de la structure « Les 2R » afin d'en montrer l'évolution au Cabinet du Ministère de l'Action Sociale : reprendre les adaptations depuis mi-2014 et les intégrer.
- Création d'un outil en lien avec les possibilités de logement
- Réflexion sur un « réseau logement »

Santé

<p>▪ Relais Santé Namur</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Permanences de soins infirmiers, travail de rue en collaboration avec d'autres équipes de première ligne du namurois, présences institutionnelles dans les restaurants sociaux, l'avoiron social, abri de nuit, maison d'accueil bas seuil, accompagnements socio-médicaux individuels... ▪ Formation/information des partenaires, des étudiants et du grand public sur les problématiques des personnes sans abri et l'accompagnement de celles-ci. 	<p>▪ Relais Santé Namur</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Idem, avec le souhait d'investir plus encore les missions et le rôle d'éducation à la santé et de création de lien au moyen d'ateliers spécifiques, organisés en collaboration avec un service de santé mentale. ▪ Supervision pour l'équipe
<p>▪ Suivi du projet Equipes Mobiles Action Sociale (EMSAS)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuite du projet ▪ Intégration de l'aspect santé à part entière via le rôle infirmier ▪ Concrétisation et amplification des prises en charge sur le terrain. ▪ Participation au Comité d'accompagnement du projet EMSAS ▪ Mise en place de liens entre EMSAS et le Relais Santé de Namur (réunions inter-relais santé) 	<p>▪ Suivi du projet Equipes Mobiles Action Sociale (EMSAS)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuite du projet ▪ Etoffement du travail en réseau. ▪ Participation au Comité d'accompagnement du projet EMSAS ▪ Poursuite des échanges entre EMSAS et le Relais Santé de Namur (réunions inter-relais santé) ▪ Travail sur la mise en place d'une Maison médicale
<p>▪ Relais Santé Basse-Sambre</p> <p>Participation au Comité d'accompagnement du projet « Relais Santé Basse-Sambre »</p>	<p>▪ Relais Santé Basse-Sambre</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Participation au Comité d'accompagnement du projet « Relais Santé Basse-Sambre » ▪ Implication dans la réflexion sur les prises en charge de situations d'urgence sociale
<p>▪ Concertations Aide Médicale Urgente :</p> <p>En 2016, au-delà de l'actualisation du tableau de prises en charges AMU et de l'évaluation du dispositif, ces rencontres ont permis des triangulations sur des situations concrètes ainsi que la présentation du Centre de Planning Familial Willy Peers pour étudier la possibilité de prises en charges d'IVG pour des personnes en situation AMU.</p>	<p>▪ Concertations Aide Médicale Urgente :</p> <p>Pour 2017, poursuite de ces rencontres, présentation du travail réalisé en concertations et de la prise en charge des situations AMU au réseau, intégration au sein de cette concertation d'Espace P... et de Médecins du Monde.</p>

Plans saisonniers

Coordination d'un Plan Hiver 2015-2016

- Poursuite des actions de base (diffusion de températures, organisations de l'extension d'offre de service)
- Modification du ROI adoptée par la Ville de Namur. Dorénavant, l'abri de nuit est inconditionnel tout l'hiver.
- Animation des réunions de coordination et d'évaluation
- Poursuite des visites chez les partenaires pour être à leur écoute et les soutenir.
- Croisement des données issues du travail d'analyse des Plans Hiver de 2007 à 2015 et des impacts du dispositif identifiés par les travailleurs.

Coordination d'un Plan Hiver 2015-2016

- Idem
- Recherche, de manière anticipative, d'un abri de nuit supplétif étant donné que la Caserne du Génie sera mise en vente en 2018.
- Relancer la réflexion sur les impacts du Plan Hiver

Coordination d'un Plan Grandes chaleurs (PGC)

→ Organisation du Plan « Grandes chaleurs », en veillant à ce que cette coordination ne soit pas énergivore, en appliquant un PGC « à la carte », en dehors des périodes officielles : critères de sortie en maraude, prévision de bouteilles d'eau pour le 1^{er} avril, etc.

→ Coordination des plages horaires d'ouverture pour les lieux d'accueil de jour

→ Diffusion des informations sur les températures aux partenaires (également via mailing et diffusion sur notre site),

→ Organisation de la distribution du stock d'eau et de casquettes

→ Organisation des maraudes socio-sanitaires en réseau, à l'instar des maraudes hivernales.

→ Evaluation avec le réseau.

Coordination d'un Plan Grandes chaleurs

- A poursuivre
- Réflexion sur un Plan Grandes Chaleurs à plus large échelle sur la commune (avec la cellule gestion de crise de la Ville).

Le but est de coordonner chaque opérateur (Ville, Province, CPAS, Relais) à être acteur dans ce plan, en parallèle avec leurs missions propres.

Observatoire

▪ Observatoire de la grande précarité:

▪ Pilotage et analyse la récolte de données des 11 services partenaires dans le cadre de l'observatoire de la grande précarité et du sans-abrisme ; rédaction du rapport statistique annuel et présentation au réseau ainsi qu'à toutes les instances intéressées. Cette récolte a abouti spécifiquement à la mise en place, au pilotage et à l'animation d'un groupe de travail sur l'absence de ressources et le non-recours aux droits des personnes précarisées.

▪ Elargissement à une analyse plus qualitative, notamment

▪ Observatoire de la grande précarité:

▪ Poursuite de l'ensemble du travail de récolte et d'analyse des données des services partenaires (en ce compris tout le travail en lien : participations aux réunions avec l'IWEPS, liens avec d'autres données locales/régionales/nationales/supranationales, rédaction du rapport statistique et présentation de celui-ci...)

▪ Développement de la partie qualitative de l'observatoire du sans-abrisme à Namur par la réalisation d'une recherche en vue d'évaluer les échecs en termes de prise en charge et de proposer des pistes d'actions renouvelées et concluantes dans l'objectif de lutter plus efficacement

<p>par des croisements permettant d'identifier les freins à l'insertion : l'agent a réalisé un travail de récolte de données qualitatives sur les freins au logement des personnes sans-abri auprès de différents acteurs (SWL, SLSP, capteur logement, services d'accompagnements divers...). Ce travail exploratoire a débouché sur le développement de différentes recherches dans le cadre de l'observatoire.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un programme de récolte de données est désormais mis en place et facilite l'encodage, qui se fait en ligne. ▪ Présentation/ interventions sur des sujets variés en fonction de l'expertise sollicitée. 	<p>contre ce phénomène ;</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concertation sur la question des personnes sans revenus : Un groupe de travail sur l'absence de (recours aux) droits est mis en place depuis 2016. Pour l'instant, le groupe travaille sur des situations concrètes, avec une grille d'analyse. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Groupe de travail sur l'absence de (recours aux) droits : Poursuite en 2017, avec une analyse plus « méta » et un travail sur des pistes concrètes.

Aide alimentaire	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aide alimentaire ▪ Participation à des réunions de coordinations et colloques sur cette thématique ▪ Visite de Reveral, avec le Président du Comité de Pilotage. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aide alimentaire ▪ Poursuivre la participation à des réunions de coordinations et colloques sur cette thématique ▪ Visite du projet Soréal ▪ Poursuivre le travail en binôme avec le référent du Comité de pilotage pour l'aide alimentaire <p>Si la nécessité se fait ressentir, et que nous en avons la possibilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réunion avec l'ensemble des acteurs pour définir ce qui existe et cerner les attentes de chacun. En effet, d'autres opérateurs, notamment au niveau wallon et provincial, effectuent déjà ce travail. ▪ Elaboration d'un organigramme des services de distribution, des sources d'approvisionnement, des lieux de concertations et des projets existants ou en voie de construction.

Projets partenariaux subventionnés : Suivi pédagogique et pré-contrôle financier	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pôle Accueil de jour : <p>→ Poursuite du subventionnement des projets « Accueil du matin », « PASS » et « la Ruche »</p> <p>⇒ Lien avec le projet de mise en place d'un lieu d'accueil de jour</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pôle Accueil de jour : <p>Idem</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pôle Urgence sociale : <p>→ Poursuite de la collaboration dans le cadre des maraudes saisonnières. Maintenir l'association DUS/Relais Santé pour les maraudes supplémentaires.</p> <p>→ Travail de réflexion sur les impacts à moyen et à long</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pôle Urgence sociale : <p>Idem</p> <p>+ Travail de réflexion sur la prise en charge de situations d'urgence sociale dans la Basse-Sambre</p>

terme des dispositions spécifiques au Plan Hiver (intégré dans le volet « plans saisonniers).	
<p>▪ Pôle travail de rue :</p> <p>→ Poursuivre la coordination des Equipes Mobiles de rue interservices → Poursuivre les maraudes supplémentaires → Poursuivre le subventionnement de « Salamandre » (Phénix) et du projet « Travail de rue » (NES)</p>	<p>▪ Pôle travail de rue :</p> <p>Idem</p>
<p>▪ Pôle Logement :</p> <p>→ Subventionnement de projets : Action Logement (CPAS de Namur, « Service d'accompagnement Post-hébergement » (3 portes), service pré-accueil « Le Rocher-Le Réveil » (3 portes)</p>	<p>▪ Pôle Logement :</p> <p>Idem</p> <p>+ Revoir et compléter l'analyse de la structure « Les 2R » afin d'en montrer l'évolution et l'évolution du projet au nouveau Cabinet du Ministère de l'Action Sociale : reprendre les adaptations depuis mi-2014 et les intégrer.</p>
<p>▪ Pôle Santé et grande précarité :</p> <p>→ Subventionnement et pilotage du Relais Santé (RSUN) → Subventionnement partiel (avec la contribution des communes concernées de la Basse-Sambre) du Relais Santé Basse-Sambre(GABS-RSUN). Comité de suivi du projet avec le GABS. → Subventionnement du projet d'accompagnement des patients précarisés lors d'une hospitalisation (CHR) →Subventionnement du projet le Re-Verre, de l'asbl du même nom →Subventionnement du projet « Equipes mobiles Santé et Action sociale - EMSAS » (SAGEISS – Andenne) – Intégration d'un profil infirmier au projet</p>	<p>▪ Pôle Santé et grande précarité :</p> <p>Idem</p>

Actions favorisant la mise en réseau	
<p>▪ Participation aux lieux de concertations extérieurs</p> <p>Réseau Santé Namur, CCS Logement, PCS Namur-Andenne- Jemeppe-Sambreville ...</p>	<p>▪ Participation aux lieux de concertations extérieurs</p> <p>Réseau Santé Namur, CCS Logement, PCS Namur-Andenne- Jemeppe-Sambreville ...</p>
<p>▪ Evénements collectifs de réseau :</p> <p>▪ Journée des partenaires organisée en avril 2016 : stands, séance plénière, lunch interactif.</p>	<p>▪ Evénements collectifs de réseau :</p> <p>▪ Organisation d'un colloque sur la prise en charge du sans-abrisme à Namur, très probablement abordé sous l'angle du développement du pouvoir d'agir.</p> <p>▪ Organisation d'un « tour » des institutions (à la demande).</p>
<p>▪ Formations :</p> <p>▪ Une seule formation en 2016 (organisée par le rappel). Les autres formations planifiées en 2016, inscrites dans le programme à la demande du réseau, n'ont pas recueilli un nombre suffisant d'inscriptions que pour pouvoir les mettre en œuvre (formations destinées aux volontaires).</p>	<p>▪ Formations :</p> <p>▪ Perspective de pouvoir prendre en charge des formations demandées de manière plus individuelle par les partenaires, et principalement les pilotes qui ne peuvent plus budgéter ce type de frais dans leur enveloppe.</p> <p>▪ Analyse des besoins futurs en termes de formation à destination du réseau, en évaluant les raisons du peu de mobilisation face aux formations proposées en 2016.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Communication : ▪ Création d'un outil reprenant les possibilités de logement de manière accessible et intelligible au plus grand nombre. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Communication : ▪ Poursuite du « relifting » du site internet ▪ Poursuite du travail sur l'outil logement
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Belgian Homeless Cup : Une fois le conventionnement avec un club de foot finalisé, la CG du RSUN se retirera du projet pour ne garder qu'un rôle de facilitateur au besoin. En 2016, la difficulté de collaborer avec l'URNamur s'est une fois de plus fait sentir. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Belgian Homeless Cup : Au vu de la charge de travail du personnel et de la difficulté d'aboutir sur ce dossier, ce projet ne sera pas prioritaire dans nos actions 2017.

4. Rapport des projets financés dans le cadre du RSUN

4.1. Pré - liminaire

Avant même d'entamer un liminaire ayant trait au rapport sur les projets financés par le Relais en 2016, il est important pour le Relais et ses partenaires de revenir sur une année compliquée.

Il faut avoir un certain courage pour reconnaître que cette année 2016 ne fut pas optimale en termes de gestion de personnel. Le Relais a connu des départs, comme dans toute organisation somme toute, mais des départs d'une partie des personnes ressources, personnes clefs de l'institution. Ces départs, amplificateur de stress au sein de l'équipe, cumulés à des convalescences ont perturbé le bon fonctionnement administratif du Relais.

Convenons que ce volet demeure effectivement secondaire dans la mission première d'un relais ; mission première qu'il est bon de rappeler, à savoir mettre en réseau des services publics et associatifs qui œuvrent dans la lutte contre l'exclusion. Assurer donc principalement la coordination d'organismes qui sont en contact premier avec des personnes en grande précarité. Le Relais jouant dans cette thématique un rôle important de renforcement du lien - du liant des actions menées ; actions qui vont de l'urgence à l'insertion.

Ces perturbations ont freiné le Relais dans ses actions ; freins qui dans toute « logistique » pour des services de 1^{ères} lignes ont généré ce que l'on peut décrire comme un « effet escarpolette » qui s'est fait clairement sentir au sein du Relais mais aussi dans le chef de certains partenaires (ex. : retard dans la libération de subsides qui ont entraîné des dérangements dans la réalisation de projets menés par certains partenaires). En septembre 2016, une équipe, reconstituée avec de nouveaux éléments, se stabilise de mois en mois. Le Relais trouve une nouvelle vitesse de croisière.

Ces points pré-liminaires vont nous permettre de faciliter la transition nous amenant au préambule de ce rapport 2016.

4.2. Préambule

En effet, au niveau des projets 2016, nous pouvons affirmer qu'abstraction faite des éléments supra, l'année a été riche en termes d'évolution, d'avancements, d'augmentations (surtout en termes de public), mais aussi de « fatigue » des travailleurs. Ce dernier point, constaté et verbalisé par quasiment l'ensemble des partenaires lors de réunions d'instance notamment, a voulu être transcrit et faire partie intégrante de ce rapport.

En effet, lors de l'évaluation des projets et des rencontres préalables y afférentes, la Coordination générale a souhaité laisser aux partenaires la possibilité de répondre à une question, qui d'habitude se limitait aux constats de fatigue du public fréquentant nos partenaires, ayant trait à « *la fatigue de vos travailleurs, employés, volontaires...* ».

Les constats que nous ont livrés nos partenaires sont criants quant à la complexification des problématiques psycho-sociales de notre public, à l'énergie que les équipes déploient pour y faire face, parfois sans succès, à la fatigue liée au comportement de certains et aux tensions qui en découlent. Il est difficile d'en faire un simple résumé, chaque partenaire ayant ses propres constats dans leur propre sphère d'action. Ces constats sont repris en fin de chaque fiche de projet (cf. point 1.3).

En 2015, nous mettons en lumière la mise en route de projet sur notre arrondissement administratif, projets qui en 2016 ont pris un essor certain au sein de leur zone d'action.

Pour rappel, il s'agit :

- **du Relais Santé Basse-Sambre (RSBS)**, initié en 2014 par le GABS⁶ ; le RSBS n'a eu cesse d'activer une série de prises en charge, de développer encore et de renforcer des partenariats utiles et s'est rendu incontournable dans le paysage psycho-socio-sanitaire de la Basse-Sambre. En 2016, présent au sein de plusieurs PCS communaux, il se coordonne avec les acteurs sociaux et ensemble, ils ont initié une réflexion quant à la nécessité de la création d'un DUS propre à la zone. D'autres réflexions sont également menées dans l'idée de création de renforcement de réponses telles qu'un Abri de Nuit et un Plan Hiver spécifique aux communes couvertes.
- et du projet d'**Equipe Mobile Santé et Action Sociale** à Andenne. Même constat que dans la Basse-Sambre, bien que le public soit différent. Les mêmes réflexions parcourent ce service et ses partenaires (DUS spécifique, Accueil de Nuit (petite structure)). Depuis début 2016, le travail de terrain se met en place et se développe en renforçant les partenariats locaux.

Comme les années précédentes, pour soutenir les opérateurs et assurer un suivi adéquat des projets, nous mettons en place, en sus du processus d'évaluation finale annuelle des projets, une évaluation à mi-parcours (juin-juillet). Rappelons que celle-ci permet de faire le point et de s'assurer que les pilotes sont sur la bonne voie pour la mise en place de leurs objectifs. C'est aussi l'occasion pour eux de nous faire part de leur vécu et des questionnements par rapport aux réalités de terrain. Ce travail est particulièrement riche, a fortiori lorsqu'il est réalisé en collaboration avec le Chargé de projets, qui a dans ses missions la récolte de données, car cela permet d'aller plus en profondeur dans l'analyse. Cette évaluation à mi-parcours est également utile pour les instances lorsqu'elles se penchent sur les demandes de subvention (en général en septembre-octobre). Malgré les difficultés soulignées au point 1.1, nous avons mené à bien cette méthode de travail.

Comme les années précédentes, des comités d'accompagnement ont été mis en place. Il appert que certains Comité d'accompagnement doivent être réactivés, toujours dans une optique de soutien au partenaire et de les aider à faire face à des questions liées à de nouvelles réponses à apporter (ou pas) à leurs objectifs initiaux.

⁶ Qui a ainsi fait renaître feu le Relais santé Basse-Sambre, initié par le RSUN et qui avait dû être abandonné faute de poursuite du financement (Inami, à l'époque), alors que tous les partenaires de la Basse-Sambre avaient estimé qu'il répondait à un besoin non couvert dans la région.

Nous constatons toujours que ces pilotes de projets s'inscrivent dans une dynamique d'autoévaluation et d'évaluation de leurs actions par les partenaires du réseau. L'évaluation des projets par les usagers reste toujours compliquée à mettre en œuvre.

Comme en 2015, mais plus exacerbées, les pilotes sont confrontés à l'incertitude des subventionnements qui sont réapparues. Ceux-ci sont, chaque année, tributaires non seulement de l'enveloppe qui sera accordée par la Wallonie, mais aussi des choix budgétaires des instances du RSUN. L'expérience accumulée par certains travailleurs (plus âgés) génère de plus en plus des montages (quand cela est possible) mettant à mal les finances institutionnelles amenant de plus en plus nos partenaires à faire des choix en matière de gestion de personnel, et à « raboter » leur frais de fonctionnement.

Comme l'année précédente, pour rappel, afin de stabiliser les emplois des professionnels, mais aussi le travail de lien qui s'établit avec les plus précarisés, nos instances ont fait le choix d'un financement pluriannuel des projets. Ainsi, le budget 2016 est le même que celui attribué en 2017 pour un fonctionnement tri-annuel⁷. Ces délais ont été réfléchis aussi pour permettre à nos administrateurs de prendre des décisions en connaissance de cause et éviter d'avoir à se prononcer lors des moments de changements de représentation des instances. Par ailleurs, ce fonctionnement laisse malgré tout la possibilité d'accueillir de nouveaux projets à relativement moyen terme. Toutefois les perspectives 2018 demeurent préoccupantes.

Comme en 2015, nous avons demandé aux partenaires de rédiger eux-mêmes la partie du projet et nous n'y avons apporté que des modifications minimales.

4.3. Pôle Accueil de jour

Projet «Accueil du matin», Resto du Cœur de Namur

OPÉRATEUR PRINCIPAL	Resto du Cœur de Namur-Maison de la Solidarité ASBL
PUBLIC CIBLE	Principalement les usagers de l'abri de nuit, les personnes sans-abri et toutes celles éprouvant le besoin de trouver un endroit d'accueil agréable où se poser et prendre le petit déjeuner.
FINALITÉ(S)	Pallier de manière pérenne au manque de structure prenant en charge les personnes les plus précarisées dès le début de la journée. Permettre la rencontre entre usagers et partenaires sociaux.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accueillir, avant l'ouverture des services sociaux, les personnes en situation de précarité et créer des liens sociaux en mettant en avant le contact humain ➤ Permettre aux plus démunis de prendre un petit déjeuner complet, premier repas de la journée, considéré comme capital par les nutritionnistes ➤ Informer et orienter les usagers vers le service petit déjeuner. ➤ Informer et orienter les usagers vers les services sociaux adéquats et vers des voies de remédiation. ➤ Consolider le travail en réseau.
RÉSUMÉ DU PROJET	Depuis 2007, le Resto du Cœur a mis en place un service d'accueil et de petit déjeuner au sein de son institution. Ainsi, dès 7h00 du matin, les personnes quittant l'abri de nuit ou celles se trouvant dans une situation particulièrement précaire sont accueillies dans un lieu convivial et se voient offrir le premier repas de la journée ainsi qu'un accès aux petites annonces et à

⁷ Pour autant bien entendu que l'enveloppe qui nous est octroyée par la Wallonie demeure à minima inchangée et que le projet continue à rencontrer les objectifs qui lui sont propres.

	<p>l'actualité. Depuis 2015, une assistante sociale est venue renforcer le projet, dans le cadre de la valorisation des invendus, mais aussi pour permettre de faciliter le lien entre les bénéficiaires et les services sociaux appropriés à leur situation, et ce, dès le matin.</p> <p>Enfin, des partenaires clés de l'action sociale réalisent des permanences lors cet accueil (Le Relais santé, l'équipe « Salamandre » ou encore l'assistante sociale de « Action Logement »). Ce projet vise donc non seulement à offrir aux personnes démunies un petit déjeuner copieux et un lieu accueillant pour se réchauffer et se poser, mais aussi, et surtout la possibilité de créer des liens et de donner une impulsion vers les services de réinsertion.</p>
PARTENAIRES	Le service de Cohésion Sociale de la Ville de Namur (Dispositif d'Urgence Sociale, abri de nuit...), la cellule de réinsertion sociale du CPAS, Action Logement, le Relais santé, Salamandre (Phénix ASBL), L'Echange (Namur Entraide Sida), etc.
MOYENS (personnel, nombre d'ETP)	1 mi-temps collaborateur Buffet - Petits Déjeuners Horeca 1 mi-temps AS APE
MOYENS COMPLÉMENTAIRES	Renfort d'un travailleur « article 60 » qui amène un soutien logistique au collaborateur Présence de volontaires en salle (aspect relationnel et logistique)
SUBVENTION 2016	<p>➔ TOTAL : 18'987.28 €</p> <p>➔ Frais de personnel : 12'738.30 €</p> <p>➔ Frais de fonctionnement : 6'248.98 €</p>
INDEXATION 2016	<p>➔ TOTAL : 19'454,37€</p> <p>➔ Frais de personnel : 13'051.66 €</p> <p>Frais de fonctionnement : 6'402,71 €</p>

CONSTATS MARQUANTS ET PERSPECTIVES

Le Resto du Cœur explique dans son évaluation que les faits de violences qui ont été enregistrés en début d'année ont supprimé la procédure d'échange des tickets de « petit déjeuner » gratuits délivrés par un partenaire. En effet, certains usagers ne parvenaient pas à obtenir de certains opérateurs le ticket utile. Le prix d'un euro n'étant pas toujours accessible, des disparités entre usagers ont amené le pilote à réfléchir et à retirer ce mode de fonctionnement.

Le comptage statistique est assuré autrement et la gratuité pour tous est dorénavant d'application. Cette situation n'a pas eu pour conséquence d'augmenter la fréquentation au-delà de l'attractivité namuroise pour ce public cible.

Cela a eu un impact apaisant pour l'accueil et l'écoute.

Impact(s) du projet

Selon le partenaire, un bon repas matinal et une écoute constructive éloignent quelque peu de la consommation de produits délétères et donnent énergie et motivation pour aller vers des solutions constructives.

Pouvoir compter sur des travailleurs sociaux qui connaissent le réseau et les procédures administratives est aussi un élément de succès dans les démarches nécessaires pour quitter la rue.

La polyvalence des compétences rencontrées grâce aux partenariats issus du Relais Social est un gage d'une bonne orientation.

Un impact négatif pourrait être que le nombre d'usagers progresse, à terme pourrions-nous encore y faire face ? L'abri de nuit attire une population hors zone namuroise grandissante. Le travail de recherche de logement est moins évident alors que ces usagers en transhumance souhaitent plutôt pouvoir habiter leur ville et région.

Que souhaitez-vous partager au sujet de la fatigue des usagers ?

- Le public

En plus des travailleurs sociaux qui sont dévolus pour la logistique et l'accueil, et de la présence des travailleurs partenaires en provenance du RSUN, une quarantaine de bénévoles se relayent chaque matin pour apporter le lien social et humain. Le Resto du Cœur a constaté que des usagers renfermés sur eux-mêmes et ne voulant pas s'ouvrir aux travailleurs sociaux font meilleur accueil aux personnes qui s'installent avec eux à table et qui entament la conversation. Lorsque le lien social se crée, par la suite, une fois la confiance acquise, une aide sociale et un accompagnement peuvent se mettre en place.

L'assistante sociale du Resto du Cœur, présente en salle, est attentive aux situations rencontrées. En plus des accompagnements physiques auprès des services sociaux quand c'est nécessaire, elle allie sa fonction de valorisation des invendus alimentaires pour préparer avec les usagers un programme de distribution de colis personnalisés.

Selon le Resto du Cœur, une personne sans-abri n'est pas intéressé à recevoir des marchandises « cuisinables » et ce, faute d'infrastructure. Par contre, des colis « tartinables » et énergisants sont proposés et offerts.

Que souhaitez-vous partager au sujet de la fatigue de vos travailleurs, employés, volontaires... ?

Les disputes entre usagers, qui ont en général commencé pendant la nuit, provoquent parfois des stress et des violences au sein de l'établissement. Cela provoque au sein du Resto du Cœur des conditions de travail assez stressantes qui doivent être gérées et qui amènent le Resto du Cœur à devoir prendre au cas par cas des mesures protectrices.

Le fait de demander, lors de ces moments de stress, un ticket de gratuité que l'utilisateur n'aurait pu se procurer amenait aussi des soucis du même ordre. D'où l'arrêt en accord avec les partenaires de cette modalité d'accès au service « Accueil du Matin », qui maintenant ne nécessite plus de billetterie. Sauf violence, l'accueil y est inconditionnel.

Projet « Programme d'Accueil Supplémentaire et Service du Soir - PASS », « Une Main Tendue » ASBL (UMT)

OPÉRATEUR PRINCIPAL	ASBL « Une Main Tendue »
PUBLIC	Personnes sans-abri, réfugiés, familles en grande précarité, personnes ayant le revenu d'intégration, etc.
FINALITÉ	Optimiser l'aide aux personnes précarisées via l'ouverture d'un lieu d'accueil entre la fermeture des services sociaux et l'ouverture de l'abri de nuit Gérard Jacob.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Permettre aux personnes en situation de précarité d'être accueillies entre la fermeture des services sociaux et l'ouverture de l'abri de nuit ➔ Assurer des heures d'ouverture plus importantes dans le cadre de l'accueil de jour et de soirée durant le Plan Hiver ➔ Apporter une aide alimentaire au public cible ➔ Accueillir les usagers dans une perspective dynamique et éducative

RÉSUMÉ DU PROJET	<p>Ce service a pour vocation d'offrir un accueil aux personnes précarisées dans des plages horaires non couvertes par d'autres services, notamment en soirée avant l'ouverture de l'abri de nuit. Dans cette structure, le repas du soir est servi et des colis sont distribués en fin de journée. Durant toutes les plages horaires d'ouverture, un accueil bas-seuil est assuré.</p> <p>Deux personnes sont en charge de l'aide sociale et alimentaire, une gestionnaire journalière et une éducatrice A1 qui offre un accompagnement éducatif aux usagers qui le souhaitent. Plusieurs partenaires réalisent des permanences durant cette ouverture de soirée (Salamandre, le Relais santé). De plus, une particularité de ce service consiste à accueillir et rendre les usagers actifs dans la vie de l'institution en les encadrant en tant que bénévoles s'ils le désirent. Ce projet est particulièrement actif dans le cadre des plans saisonniers en permettant aux personnes de se poser, de se réchauffer (ou se rafraîchir, en fonction de la saison), de prendre un repas et de se fournir du matériel (vêtements, couvertures, etc. en hiver et bouteilles d'eau, casquettes, etc. en été).</p>
PARTENAIRES	Le RSUN, le Relais santé, le CPAS, la Ville de Namur- service de Cohésion sociale, le Resto du Cœur, les Sauvèrdias, Salamandre, les 3 Portes, le CSSN, la Banque Alimentaire...
MOYENS (PERSONNEL, NOMBRE D'ETP)	1 employée logistique ETP 1 éducatrice ETP
MOYENS COMPLÉMENTAIRES	Un article « 60 » Une équipe de bénévoles / volontaires.
SUBVENTION 2016	<p>➔ TOTAL : 31'818.30 €</p> <p>➔ Frais de personnel : 27'155.60 €</p> <p>➔ Frais de fonctionnement : 4'662.70 €</p>
INDEXATION 2016	<p>➔ TOTAL : 32'601,03€</p> <p>➔ Frais de personnel : 27'823.63 €</p> <p>Frais de fonctionnement : 4'777.40 €</p>
COMPLÉMENTARITÉ AVEC DES PROJETS DES PARTENAIRES	<p>Ce service est le seul à ouvrir ses portes en soirée et permet d'assurer la continuité avec l'abri de nuit dont il est relativement proche géographiquement. Des partenaires comme Salamandre et le Relais Santé réalisent des permanences durant cette plage horaire.</p> <p>Ce projet est particulièrement important durant les plans saisonniers (ouvertures supplémentaires le WE en période hivernale).</p>

CONSTATS MARQUANTS ET PERSPECTIVES

Dans un rapport, UMT remarque que les perspectives d'avenir ne sont pas réjouissantes. En effet, de plus en plus de personnes sont en situation de précarité. Cette situation peut être due à une perte d'emploi, une maladie de longue durée, une petite pension, des familles monoparentales et plus particulièrement les femmes avec un travail à temps partiel, ne permettant pas de subvenir aux besoins de la famille, etc.

UMT rencontre aussi de plus en plus de jeunes qui sont en rupture familiale et qui se retrouvent livrés à eux-mêmes, pour terminer en rue.

UMT remarque également qu'il y a de plus en plus de couples où les deux partenaires travaillent et qui n'arrivent pas à terminer le mois. L'ASBL souligne qu'elle aide des personnes souffrant de maladie mentale et/ou de handicap, également livrées à elles-mêmes dans les méandres de la ville et leur fragilité les entraîne vers des consommations problématiques.

Mais un des constats les plus marquants est le fait que le logement reste un problème majeur en Wallonie. Il est difficile de trouver un logement sur Namur quand vous êtes dans la précarité. Celle-ci ne donne pas confiance aux propriétaires qui demandent de plus en plus de preuves de revenus.

UMT constate également un vieillissement des personnes en rue et cumulant des problématiques sociales (voire psycho-sociale). UMT constate également que les situations sociales prennent de l'ampleur et qu'elles s'aggravent. UMT rappelle qu'il y a 3 ans, le public était plus jeune.

UMT constate encore une augmentation des problèmes de justice en lien avec des impayés.

Impact(s) du projet

Positifs :

- ✓ Donner aux personnes sans-abri, un espace accueillant et chauffé où l'éducateur les écoute les renseigne et les oriente dans l'attente de l'ouverture de l'abri de nuit à 21 heures.
- ✓ Permettre à tous d'avoir une écoute attentive, de ne pas être seuls et d'être accueillis jusqu'à 21 heures, moment où l'abri de nuit prend le relais pour l'accueil nocturne.

Perspectives :

- Finaliser le projet « Passerelle » et sa mise en œuvre pratique (le permis introduit à l'urbanisme a été refusé, donc UMT est à la recherche d'un nouvel emplacement)
- Maintenir le volume de l'emploi
- Redévelopper le concept des jardins partagés
- Développer des projets orientés tant sur le bien-être individuel que collectif
- Consolider le groupe de travail afin de financer et de remettre les transports sociaux dans les activités d'Une Main Tendue.

Que souhaitez-vous partager au sujet de la fatigue des usagers ?

Effectivement, UMT remarque que la plupart des usagers, surtout au restaurant, sont dans un état de fatigue très avancé, et ce quel que soit leur âge. Il est vrai que les bénéficiaires arrivent essentiellement en fin de journée, à partir de 16 heures en général. Certains s'endorment en mangeant.

Que souhaitez-vous partager au sujet de la fatigue de vos travailleurs, employés, volontaires... ?

UMT parle d'un personnel qui est au bord de la rupture, car il y a de plus en plus de bénéficiaires (1108 familles au 6 janvier 2017) et de plus en plus de travail, mais surtout de plus en plus de détresse. Le fait de voir toutes ces personnes dehors par tous les temps avec des enfants qui doivent attendre pour recevoir le colis tant nécessaire est prégnant. S'ajoute à cela l'exiguïté des locaux qui sont les mêmes qu'il y a 10 ans quand l'association accueillait 270 familles. Cela c'est le côté le plus dur pour le personnel (salariés, volontaires et bénévoles) ; qui se dévoue sans compter, sans relâche, sans faillir, mais qui s'essouffle selon l'association.

UMT postule qu'un bâtiment, le travail serait le même plus adapté permettrait de réduire la charge émotionnelle ; l'hypothèse étant que l'exiguïté renforce ce sentiment.

Projet « La Ruche », GABS

OPÉRATEUR PRINCIPAL	GABS
PUBLIC	Par la « force » des demandes et des besoins exprimés, les actions de La Ruche sont faites pour viser un public grandement précarisé. La Ruche s'adresse à un public mixte, désireux de rompre la solitude, de retrouver une activité dans son quotidien, de renouer du lien.
FINALITÉ(S)	Permettre aux personnes de disposer d'un lieu convivial où se poser, sans que les pros ne soient dans une relation d'attente afin de favoriser la création de liens de confiance. Proposer un lieu d'émancipation où le public qui le fréquente est aussi celui qui le fait évoluer, via des activités participatives, émancipatrices, et la valorisation des compétences des usagers.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Offrir au public précarisé un lieu où se poser et développer son estime de soi ➤ Favoriser l'intégration du public dans un réseau ➤ Proposer un accompagnement social ➤ Travailler la transition vers les nouveaux locaux ➤ Permettre un travail critique et une évaluation régulière
RÉSUMÉ DU PROJET	<p>La Ruche est un lieu d'accueil de jour bas seuil situé à Tamines, près de la gare. Le public qui fréquente les lieux est assez diversifié, mais a en commun une situation de vie précaire. Au sein de cet accueil, ce sont en général des problématiques complexes et variées auxquelles les travailleurs sont confrontés : la solitude, la perte de confiance en soi, les problèmes de santé physique et mentale, les assuétudes, la rupture avec les institutions sociales sont autant de points communs aux personnes qui fréquentent le service. Dans cette région de la Basse-Sambre caractérisée par des pertes d'emplois importantes, la Ruche propose un lieu d'accueil convivial où se poser, créer des liens, s'impliquer dans des activités, recréer un réseau... La Ruche est également reconnue comme APL (Aide à la Promotion du Logement)</p> <p>Pour l'avenir (avril 2018), la Ruche doit déménager dans un bâtiment voisin, bien plus spacieux, qui offrira d'une part la cohabitation avec d'autres services à vocation sociale, mais aussi un espace plus adéquat à la réalisation d'entretiens sociaux notamment.</p>
PARTENAIRES	Relais santé Basse-Sambre, le CRAC'S, le Re-Verre, le Centre de Planning Familial, Services de santé mentale, Maison médicale, CHR Auvelais, la Croix-Rouge, les Fringuettes de Ste Barbe, les Compagnons dépanneurs, l'En train, ATD Quart-Monde, Comité de quartier des Bachères, les Sambrevillois du Cœur, AIS, CPAS, PCS, Zéphyr, la Bogue, L'AMO
MOYENS (PERSONNEL, NOMBRE D'ETP)	Animateur/trice ETP - APE (déduction faite des points A.P.E., soit 21.000€)
MOYENS COMPLÉMENTAIRES	3 ETP travailleurs sociaux (animateurs, accompagnateurs)
SUBVENTION 2016	<ul style="list-style-type: none"> ➤ TOTAL : € 18'266.24 ➤ Frais de personnel : 12'497,96 € ➤ Frais de fonctionnement : 3'076,42 € ➤ Frais d'investissement : 2.691.86 €
INDEXATION 2016	<ul style="list-style-type: none"> TOTAL : € 18'715.59 ➤ Frais de personnel : 12'805.41€ ➤ Frais de fonctionnement : 3'152.10€ ➤ Frais d'investissement : 2'758.08 €
COMPLÉMENTARITÉ AVEC DES PROJETS DES PARTENAIRES	<p>Soucieux de défendre les besoins locaux, le GABS est très actif dans les commissions d'accompagnement du PCS de Sambreville et de Jemeppe-sur-Sambre.</p> <p>La Ruche développe de nombreux partenariats qui permettent d'activer et de valoriser les</p>

	<p>compétences des personnes qui le souhaitent, et sont donc très ouverts vers l'extérieur.</p> <p>L'arrivée du Relais santé Basse-Sambre est un atout précieux dans la collaboration et la prise en charge des usagers.</p>
--	--

CONSTATS MARQUANTS ET PERSPECTIVES

Pour La Ruche, les constats marquants qui guident sa démarche sont l'importance d'ouvrir des portes avec des projets qui donnent l'opportunité de les déstigmatiser le public de la Ruche et de renforcer la mixité, pour favoriser l'intégration (le projet Street Art en est une belle illustration).

Par ailleurs, les futures infrastructures de la Ruche offriront de nouvelles possibilités de partenariats (planning familial, Centre de santé mentale, Maison médicale...) qui viseront à renforcer l'offre d'outils au service du bien-être pour tous et à mutualiser les ressources spécifiques des partenaires tout en impliquant de façon importante les participants.

Le personnel de La Ruche constate également l'importance de maintenir une attention à ce qu'offre le réseau à Sambreville et plus particulièrement au centre de Tamines, de façon à ne pas créer de doublon, au contraire à co-construire des réponses adaptées et complémentaires aux besoins exprimés par les publics. C'est de cette façon par exemple que l'institution, avec le Relais Santé, a initié notamment un travail visant à créer un dispositif d'urgence adapté aux besoins spécifiques de la Basse-Sambre avec l'ensemble du réseau.

Dans le même esprit, l'institution participe activement à la création du Pôle jeunesse au centre de Tamines qui vise à offrir un accueil adapté et garanti au public 16-25 ans qui poussera la porte de chacun des services impliqués.

Impact(s) du projet

La Ruche observe que la créativité est un outil qui permet d'avoir un impact réel sur **l'estime de soi** ; les personnes peuvent entrer à la Ruche en disant qu'elles aiment peindre, tricoter, plier des origamis et non pas uniquement en se présentant uniquement par leurs difficultés quotidiennes.

L'association constate également que plusieurs personnes créent au sein de la Ruche de **nouveaux liens** qui continuent à exister en dehors de l'accueil et à générer de la **solidarité** (déplacement, déménagement, petits travaux...).

La possibilité de s'approprier le lieu, de participer activement au quotidien (servir le café aux nouveaux, faire la vaisselle, apporter un élément de déco...) a également un impact sur la **confiance mutuelle** et sur le fait de **se sentir utile** à autrui.

La Ruche est également un lieu où lors de nombreux débats, l'équipe est amenée à donner de l'information sur les mécanismes sociaux et culturels, sur les institutions... Cela est **source d'émancipation** et dans une certaine mesure peut redonner confiance dans leur pouvoir d'action.

Perspectives :

- Comme en 2016, au-delà du champ d'action de La Ruche, c'est bien la finalisation et de facto la réussite du déménagement (postpsé) qui demeurent être les principales perspectives. Il en découle une série d'aménagements qui facilitera le travail et l'accueil du public.

Que souhaitez-vous partager au sujet de la fatigue de vos travailleurs, employés, volontaires... ?

La démarche de La Ruche implique une grande proximité avec le public. Chaque travailleur vit différemment cette proximité. Des affinités existent et l'institution souhaite y prêter attention.

Cependant, cela suscite aussi de nombreuses questions : jusqu'où les expériences respectives peuvent être partagées, qu'induit-on comme attentes chez les participants à travers cette proximité ? Comment adapter la relation lorsqu'une confusion apparaît ?

Ces questions sont particulièrement présentes pour le moment et font l'objet de la supervision en cours.

Il est important également de permettre à l'animatrice principale de maintenir une activité en dehors du projet de La Ruche en tant que tel et de faciliter la réalisation de projets en dehors des murs. En effet, certaines périodes de la journée peuvent sembler à certains moments très silencieuses ou au contraire excessivement tendues. Il est important de prévoir la possibilité de « prendre une respiration » régulièrement et de diversifier les intervenants dans le lieu d'accueil.

4.4 Pôle Urgence sociale

Projet « Dispositif d'Urgence Sociale », service de Cohésion sociale - Cellule Solidarité, Ville de Namur

OPÉRATEUR PRINCIPAL	Service de Cohésion Sociale de la Ville de Namur Cellule Solidarité
PUBLIC	Tout citoyen en détresse ou en situation de crise ou d'urgence se trouvant sur le territoire namurois. Tout professionnel confronté à ce type de situation.
FINALITÉ(S)	Contribuer et améliorer la prise en charge des crises sociales et de l'urgence sociale, en permettant à toute personne, se trouvant sur le territoire namurois en situation de crise sociale d'obtenir, à tout moment, une aide sociale rapide.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none">➤ Organiser la réception des demandes de manière permanente➤ Analyser la situation➤ assurer la mobilisation d'un travailleur sur le terrain si la situation le nécessite➤ assurer la prise en charge du besoin révélé➤ Assurer la pérennisation du DUS
RÉSUMÉ DU PROJET	<p>Le DUS s'inscrit dans le décret II du Conseil Régional wallon du 22 juillet 1993 attribuant l'exercice de certaines compétences de la Communauté française à la Région Wallonne et à la Commission communautaire française.</p> <p>Il a pour vocation de permettre à toute personne sur le territoire namurois, en situation de crise et/ou d'urgence, d'obtenir une aide ou une réorientation 24h/24. Et, ainsi, permettre à ces personnes de sortir de l'état de crise qu'elles traversent. Le professionnel confronté à ce public cible est également visé par l'action.</p> <p>Actuellement, l'équipe est composée de 6 travailleurs sociaux : deux subventionnés par le PCS et 4 par le RSUN. A chaque instant un travailleur social est présent et disponible 24h/24 et 365 jours/an pour des situations se posant dans l'urgence.</p> <p>La méthode construite au travers des supervisions est celle de la gestion de crise, avec un accent qui est mis sur la réactivation des ressources propres à la personne. Mais leur spécificité réside dans le délai de mobilisation, très rapide, et dans le temps qu'ils peuvent consacrer à la prise en charge des situations d'urgence. Il dispose également d'un véhicule, un GSM et une petite trésorerie. L'équipe DUS est en mesure d'assurer le financement, par exemple, des médicaments ou d'une nuit d'hôtel lorsque cela s'avère justifié et qu'il n'y a pas d'autres moyens de réponse possible.</p> <p>L'intervention dure tout au long de la crise, qu'elle prenne quelques minutes ou quelques jours.</p>

PARTENAIRES	<p>Ville de Namur ; RSUN et RS ; Hôpitaux, services publics ou privés et institutions psychiatriques ; CPAS ; Hôtels et auberges, services privés qui acceptent les hébergements d'urgence à caractère social ; Services de secours public comme Police, service régional d'incendie ; Le milieu associatif, services publics et privés dans les domaines de la santé : hôpitaux généraux, hôpitaux psychiatriques, maisons médicales, relais santé, équipes mobile pléiade, etc. ; Le milieu associatif, services publics et privés dans le domaine du logement : action logement (service de recherche de logement du CPAS), sociétés de logement social, etc.</p> <p>Le milieu associatif, services publics et privés dans le domaine de l'hébergement : abri de nuit, maisons d'accueil namuroises, abri de nuit bruxellois et wallon, maisons d'accueil bruxelloises et wallonnes, les hôtels namurois qui acceptent de recevoir des personnes en précarité, etc. Le milieu associatif, services publics et privés dans le domaine de l'aide alimentaire : les restaurants sociaux namurois, repas et colis alimentaires, etc.</p>
MOYENS (PERSONNEL, NOMBRE D'ETP)	<p>2 AS TP</p> <p>2 AS TP APE (4 points en tout)</p>
MOYENS COMPLÉMENTAIRES	2 ETP et des frais de fonctionnement subventionnés dans le cadre du PCS
SUBVENTION 2016	<p>➔ TOTAL : 171'391.24 €</p> <p>➔ Frais de personnel : 171'391.24€</p> <p>➔ Frais de fonctionnement : /</p>
INDEXATION 2016	<p>➔ TOTAL : 175'607.46€</p> <p>Frais de personnel : 175'607.46 €</p> <p>➔ Frais de fonctionnement : /</p>
COMPLÉMENTARITÉ AVEC DES PROJETS DES PARTENAIRES	Le DUS est un service central qui est disponible pour tous les partenaires lorsque le besoin se manifeste et inversement.

CONSTATS MARQUANTS ET PERSPECTIVES

Les constats par rapport au public du DUS

Un leitmotiv : La crise plutôt que l'urgence

Le DUS veille donc à se concentrer sur cette problématique de crise, qui implique, la plupart du temps, des interventions courtes et ponctuelles, ainsi qu'un travail de réorientation en ce qui concerne la prise en charge d'un éventuel problème "de fond". Un de ses objectifs à ce sujet est d'être identifié comme un service de gestion de crise, davantage que comme un service d'urgence.

Régler la crise : Pas toujours de qui on croit !

Le DUS a établi que l'objectif méthodologique est le dépassement de la crise qui s'exprime à travers la demande de la personne qui appelle. En ce sens, la personne en crise n'est pas toujours le bénéficiaire identifié. Aider ce bénéficiaire, c'est parfois simplement gérer la crise de celui qui s'inquiète pour lui : un parent, un passant, un tiers, voire un professionnel. Identifier la personne « en crise » exige donc une analyse de tous les instants. Car cela est crucial pour l'efficacité de l'intervention, mais aussi parce que ça oblige parfois à aller à l'encontre des évidences, des réflexes et des idées reçues : même si l'aide est orientée vers le « bénéficiaire » ce n'est pas toujours auprès de ce dernier qu'il faut intervenir.

Ainsi, le public du DUS, ce sont les bénéficiaires, mais aussi les appelants.

Les problématiques

- *Une certaine « expertise reconnue », l'exemple de l'hébergement d'urgence*

Le DUS confirme les mêmes constats que l'année passée.

Le DUS observe qu'au fil du temps, il est interpellé régulièrement pour des demandes d'hébergement d'urgence. Cela concerne plusieurs types de public : les personnes sans-abri, les situations de violence conjugale ainsi que les personnes victimes de calamité (principalement des incendies). Le DUS est interpellé par les personnes elles-mêmes, mais plus généralement en ces circonstances, par des tiers ou des services. Ce n'est pas tant le nombre de demandes qui interpelle, mais le fait qu'on reconnaisse au DUS une certaine expertise, un certain "savoir-faire" pour ces situations particulières. Les moyens sont certainement pour beaucoup (mais pas exclusivement) dans cette reconnaissance : la grande mobilité du service, la possibilité qu'a le service de recourir à une mise à l'hôtel en cas de nécessité, des disponibilités horaires en dehors des heures de bureau, la présence quotidienne du service à l'Abri de Nuit et sa participation aux plans saisonniers auprès des personnes sans-abri.

Cependant, la méthodologie développée par le DUS y contribue également : disponibilité en temps et donc présence "le temps qu'il faut" auprès de la personne, fonction "apaisante" de la gestion de crise, implication dans le projet global "Abri de nuit", etc. Dans le même ordre d'idée, si la manière de gérer la crise, la situation sera méthodologiquement la même, les outils utilisés, les solutions institutionnelles proposées, seront différents.

Par exemple, une personne vivant le traumatisme d'un incendie sera dans la plupart des cas "prise en charge" dans un certain confort (logement à l'hôtel). De même, une femme qui vient d'être violente physiquement et/ou sexuellement ne trouvera sans doute pas sa place à l'Abri de nuit où le public est composé de plus de 88% d'hommes. L'approche sera sans doute différente s'il s'agit d'une situation de violence conjugale "à répétition". A l'inverse, le DUS ne propose pas l'hôtel à une personne à la rue depuis une longue période, avec une problématique psychiatrique importante.

Les exemples sont sans doute un peu caricaturaux. Ils renvoient cependant aux notions d'événement critique et de « Crise Sociale » de la méthodologie du service et illustrent que la "bonne" réponse n'est pas nécessairement celle attendue. Selon le DUS, avec le temps, cette procédure trouve de plus en plus écho chez les partenaires.

- *D'autres problématiques en augmentation ?*

Le DUS observe également une augmentation des demandes ou une plus grande intensité des demandes liées à certaines problématiques :

- Les souffrances psychologiques et psychiatriques : Le DUS est sollicité de plus en plus pour des personnes « en errance », porteuses de troubles psychologiques, voire psychiatriques qui les mettent dans une grande souffrance. Dans ses interventions, le DUS se trouve souvent fort limité pour réussir à travailler la crise avec ces personnes. Ce dernier partage ici les questionnements déjà émis par d'autres services relatifs à la prise en charge de ces souffrances et insiste sur l'importance des bonnes collaborations avec les services spécialisés dans ce type de profil.
- Les personnes âgées : les demandes relatives à des personnes âgées en perte d'autonomie sont de plus en plus présentes. Souvent exprimées par des proches qui sont au bout de leur possibilité de soutien. Ce sont aussi les situations des personnes âgées qui perdent subitement leur autonomie :

santé physique, dégradation de la mémoire qui présente un danger, etc. La gestion de la crise est une chose, le relais vers un service pouvant prendre en charge en est une autre.

- Les situations de « non droit » : Il s'agit d'une part des personnes migrantes, qui ont épuisé tous les recours possibles et n'ayant plus aucun droit. La crise est d'autant plus difficile à gérer qu'une perspective quelconque n'existe pas. Aider les gens à se remobiliser, oui, mais vers quoi ? Il s'agit aussi des personnes ayant perdu leur droit, par exemple dans le cadre des activations de chômage. Ici aussi, la mobilisation est difficile, car les gens ont perdu un certain équilibre, et le peu de perspectives d'un nouvel équilibre les tirent « vers le bas ».

Par rapport à ses partenaires

Partenaires V/S professionnel en crise

Le DUS fait référence aux personnes, et plus précisément les professionnels, avec qui, il travaille autour d'une situation commune. Le DUS a évoqué ci-dessus que l'appelant peut être aussi la personne en crise. Le partenariat commence lorsque cette crise est gérée et que commence une forme de réciprocité dans le travail autour d'une situation.

Du nécessaire recadrage perpétuel...

Concernant la gestion de crise et en réponse à une demande « posée dans l'urgence », le DUS explique que cela implique à l'égard de ses partenaires un « recadrage » de son action, son potentiel et ses limites. Il n'est pas toujours facile de faire comprendre qu'une fois la crise passée, le DUS ne « continue » pas avec la personne.

D'autre part, ses moyens et surtout la mobilité du service, ainsi que sa disponibilité temporelle peuvent pousser rapidement et avec récurrence les « demandeurs » à sous-traiter le DUS pour des tâches de transport ou de livraison : taxi social, déménagement, livraison d'un colis alimentaire, etc. Le DUS doit sans cesse poser les limites par rapport à cela, au risque de « ne plus faire que cela ».

A la nécessaire souplesse perpétuelle

Les choses ne sont cependant jamais nettement tranchées. D'une part, la petite aide matérielle telle un transport, ou la livraison d'un colis, voire une démarche plus administrative (parfois dans la durée) peut parfois être un élément de résolution de la crise. D'autre part, user de souplesse sur le cadre, principalement avec les partenaires, relève aussi de « l'échange de bon procédé ». Ainsi le DUS peut répondre à une demande des urgences d'un hôpital de ramener une personne chez elle, parce qu'il a aussi parfois besoin de la même souplesse de la part du partenaire (ex. admission aux urgences d'une personne, dans le cadre d'un besoin davantage social). Toujours bien entendu sans mettre le cadre et les missions de travail en péril, de part et d'autre.

L'outil du dialogue et de la concertation. Quelques exemples.

- Le projet global Abri de nuit.

Le DUS a évoqué longuement l'année passée les difficultés rencontrées pour maintenir cette notion de la gestion de crise dans le cadre de l'intervention auprès des personnes sans abri, suite au décès d'une personne fréquentant l'abri de nuit et de la déferlante médiatique qui en a suivi.

Le DUS a évoqué également la nécessité, mais aussi la fragilité du dialogue autour de la construction de ses projets ou de sa méthodologie.

Les tensions entre les logiques « humanitaires » et les logiques « d'accompagnement » furent grandes.

Elles ont abouti sur des changements structurels à l'abri de nuit et de là à la logique du « projet global abri de nuit » intégrant autour de ce projet un ensemble d'équipes du service de Cohésion sociale, dont le DUS.

Ces réflexions et échanges ont mobilisé fortement les équipes - et donc la nôtre - durant le printemps. Cela va encore être le cas dans les mois à venir.

- Les plans saisonniers

Les plans saisonniers et plus particulièrement le Plan Hiver impliquent un grand nombre de partenaires, coordonnés par le Relais Social Urbain Namurois.

La composante « humanitaire » y est forte, renforcée par l'émotion tout aussi forte qu'il peut y avoir dans la population et le relais des médias. La position de l'intervention de crise prise par le service y est d'autant plus inconfortable et nécessite une part importante de dialogue tant avec les partenaires qu'avec le public qui l'interpelle de manière préférentielle (N° vert oblige) pour justifier ce qui peut apparaître comme de la non-intervention de la part du service. Les tensions sont parfois grandes. Comme déjà cité ci-dessus, le DUS a longuement commenté dans son rapport 2015 le décès d'une personne sans-abri en mars 2014, le relais médiatique dont il a fait l'objet, l'émotion et les conséquences méthodologiques qu'il a suscités.

De ces grosses crises, c'est encore le dialogue entre le cadre d'intervention du DUS et les demandes des appelants qui permet d'atteindre ses missions : d'une part, dépasser les « crises » éventuelles, principalement de l'appelant, et d'autre part, parfois indirectement, rejoindre le besoin des personnes.

- Les concertations régulières et ponctuelles

Diverses rencontres et concertations, certaines ponctuelles, d'autres plus régulières, sont aussi l'occasion de cet échange, permettant d'expliquer le contexte méthodologique du service, mais aussi de le confronter à d'autres, le remettre en question et l'affiner également. Citons parmi d'autres, deux de ces rencontres :

- Le réseau de soins « 107 » : le DUS participe au comité de Fonction 1 avec les services d'urgences et de 1ère ligne. L'intérêt de la démarche est qu'elle s'inscrit dans la durée, liée au projet 107, lui-même. Chacun peut y apporter au fil du temps la présentation de son travail et diverses problématiques auxquelles l'un et l'autre sont confrontés et d'affiner ainsi le projet.
- les personnes « en absence de droit » dans le cadre du RSUN : les équipes rencontrant les personnes sans abri sont de plus en plus amenées à accompagner des personnes pour qui plus aucun droit n'existe. Le RSUN organise des réunions régulières autour de cette problématique avec les équipes concernées.

Le DUS participe également à d'autres rencontres permettant ces réflexions et échanges.

Avancements et aménagements apportés au DUS par rapport à l'an passé

Diffusion, collaboration

L'équipe continue son travail de représentation. Comme déjà cité, le DUS participe à des présentations lors de certaines journées organisées par des partenaires. Le DUS organise des rencontres privilégiées entre services toujours pour présenter l'équipe et son travail. Cette année, le DUS a rencontré trois services lors de rencontres formelles organisées à cet effet, mais un bien plus grand nombre encore lors de réunions/colloques.

En ce qui concerne la publicité du service, ses folders, affiches et bics au logo de l'équipe sont distribués au fur et à mesure des rencontres. Le DUS mène une réflexion avec les autres équipes concernées autour du « Projet Global abri de nuit » pour redéfinir le projet et les implications des équipes suite à la modification du règlement d'ordre intérieur de l'abri de nuit.

L'équipe continue de participer et de s'investir dans différentes réflexions : le Réseau Santé Namur, les ateliers "immigrations et précarité" coordonnés par le Centre d'Action Interculturelle de Namur.

Le partenariat avec les établissements d'enseignement social et plus particulièrement l'Henallux a consisté cette année à la participation à plusieurs jurys de fin d'études.

Au niveau méthodologique

Profitant d'une équipe partiellement nouvelle, le DUS a entamé une « relecture » de l'arbre décisionnel du service, et donc de sa méthodologie. Le DUS met ainsi en relation les questionnements actuels (principalement apportés par les nouveaux collègues) et les outils méthodologiques déjà construits (principalement vécus par les collègues plus anciens).

Au niveau technique

Une base de données unique à toutes les équipes de la Cellule solidarité est maintenant pleinement opérationnelle. C'est un outil d'information, de communication et de gestion des dossiers entre équipes qui s'affine et s'affirme au fil du temps.

Quel est/sont le(s) Impact(s) du projet ?

Certaines caractéristiques du service ont un impact sur les attentes des appelants et sur la perception qu'ils ont du service. Ces caractéristiques sont parfois des états de fait qui s'imposent à l'équipe, qui ne sont donc pas nécessairement des choix et qui peuvent induire une image qui soit nourrit ou soit peut mettre à mal la méthode de travail du service et ses objectifs.

a) Numéro d'appel gratuit

C'est une caractéristique très intéressante en termes d'accessibilité, mais cela peut amener une sorte d'abus. Le DUS constate tout de même qu'au fil du temps les abus sont de moins en moins nombreux et sont même anecdotiques désormais en ce qui concerne les usagers « en crise ». Le DUS continue donc à postuler que c'est un inconvénient mineur par rapport aux bénéfices que cela amène. De plus, cet aspect « parasite » des appels, qui visent le relais ou le contact d'autres services, est relativisé, car si l'appelant tente de contacter un service d'aide, c'est peut-être qu'il y a crise et qu'il y a donc matière à investiguer.

b) Service de l'administration communale

Le numéro du DUS est toujours le seul renseigné comme numéro gratuit dans l'annuaire de la Ville de Namur. Le DUS a donc régulièrement des appels pour des renseignements sur d'autres services communaux, mais toutefois, cette proportion d'appels est toujours raisonnable et limitée.

c) Numéro renseigné comme contact pour l'abri de nuit

Cette caractéristique est toujours très intéressante vu que le DUS fait partie du « projet global abri de nuit » et que le DUS collabore avec les équipes concernées. Le DUS peut ainsi opérer un premier contact avec ces personnes, anticiper les demandes pour l'abri de nuit et le faire dans la logique de « gestion de crise » du service vu que les personnes sont souvent en état de stress lorsqu'elles sont à la recherche d'un lieu d'hébergement.

d) Numéro renseigné comme contact d'urgence sur le répondeur du CPAS en dehors des heures de bureau

Sur le répondeur du CPAS, le numéro d'appel du DUS est toujours renseigné comme numéro d'urgence. Le message stipule « pour les situations d'urgence et en dehors des heures de bureau... », mais le répondeur se déclenche souvent durant les heures de bureau (saturation du standard téléphonique ?). Cette information semble entrer dans ses missions vu que le DUS est le seul service social disponible en dehors des heures de bureau. Cependant, cela reste toujours problématique puisque ce répondeur est diffusé également la journée et que le DUS fonctionne également en journée donc reçoit de nombreux appels.

Dès lors, bon nombre d'appels adressés au DUS a pour des demandes concernant des informations propres à des suivis de dossier au niveau du CPAS. Ces personnes ont donc des attentes spécifiques et, ne connaissant pas le DUS ou en ayant une perception biaisée, font appel au DUS. Il est alors nécessaire de recadrer et expliquer aux personnes ses missions, la méthodologie de travail du service et parfois d'insister sur le fait que le DUS n'a pas tout simplement pas accès aux informations demandées. Ces personnes expriment parfois un grand désarroi, même une exaspération après avoir essayé d'atteindre le CPAS. Le nombre de ces appels reste assez anecdotique au regard du nombre global d'appels, mais il est demandé au DUS une énergie considérable si le DUS veut continuer à recevoir les personnes avec toute l'empathie nécessaire. Le DUS a déjà signalé le problème au CPAS et plaide toujours pour un répondeur diffusant une information différente durant la journée.

e) Perception par les partenaires et/ou services

Pour le DUS, semble également important d'identifier la perception qu'ont les autres services et partenaires du service lorsqu'ils sollicitent le DUS pour un bénéficiaire avec qui ils sont en contact.

Le DUS a pu constater que ceux-ci ont parfois des attentes spécifiques et parfois, ne comprennent pas pourquoi, après analyse de la situation, le DUS refuse d'intervenir. Etant donné que ces services étaient dans l'attente de certaines réponses par rapport à l'identification service public du DUS, service social, service d'urgence, etc., le DUS a pris la décision depuis plusieurs années maintenant de se déplacer selon les demandes afin de se rendre auprès du service qui appelle le DUS. Ce déplacement permet au DUS de poser l'analyse du service face au partenaire et de l'y impliquer afin de prendre en considération la demande du professionnel.

Une fois sur place, le DUS analyse donc la situation et dégage la demande de la personne concernée elle-même et son besoin. Cette analyse peut donc aboutir à une « non-prise en charge » pour une raison précise, mais le DUS a expliqué le pourquoi de la décision du service directement vu qu'il est présent avec le partenaire. La demande du partenaire a ainsi trouvé réponse même si le DUS n'avait pas pris la situation en charge de la manière dont l'appelant l'avait imaginée au départ.

Grâce à ces rencontres avec les autres partenaires, le DUS constate que cette approche permet aux services partenaires de l'utiliser avec cohérence et de mieux cerner sa méthodologie de travail. La démarche de rencontre du service et d'information auprès de celui-ci, de manière individuelle, et qui consiste à présenter l'équipe et sa méthodologie de travail, contribue à cette amélioration.

Que souhaitez-vous partager au sujet de la fatigue de vos travailleurs, employés, volontaires... ?

Par rapport à l'équipe

Structuration

▪ *Renfort plan hiver*

Pendant la durée du « Plan grand froid », donc de novembre à mars, l'équipe DUS est renforcée d'un emploi à temps plein ayant pour mission d'agir en binôme à l'abri de nuit et pour les maraudeurs en soirée.

Depuis deux ans maintenant, le renfort est effectif dès le 1^{er} novembre. L'impact sur la disponibilité à l'accompagnement des hébergés d'une part et sur la fatigue globale de l'équipe est clairement positif. Depuis ce mois de décembre, la disponibilité auprès des hébergés est encore accrue de par la mise en place d'un service de transport indépendant pour véhiculer les personnes de l'Abri de nuit aux casernes. Service jusqu'à présent rendu par le DUS qui mobilisait pour ce faire un des travailleurs durant la quasi-totalité de la soirée.

▪ *Mouvance*

Plusieurs modifications au sein de l'équipe ont eu lieu. Le DUS avait déjà parlé ci-dessus de l'apport du renfort durant le Plan hiver. Par ailleurs, plusieurs travailleurs ont été en indisponibilité pour l'année, ce qui a modifié temporairement l'équipe. Ces changements, même si éphémères, sont globalement vécus positivement. Les changements entraînent souvent un sentiment d'insécurité, tant pour l'équipe en place que pour des collègues inscrits dans une logique de passage. Le DUS a essayé d'organiser ce passage comme des temps de formation mutuelle et une source de dynamisme, à la cohésion du projet et de l'équipe, aussi éphémère soit-elle.

Le DUS souligne enfin que le renouveau important de l'équipe les a amenés à postposer, à l'année prochaine, l'accueil d'étudiant stagiaire.

Perspectives

- Poursuivre la rencontre des partenaires et distribution de ses nouveaux supports médias (affiches, flyers et bics).
- Utilisation de l'outil informatique commun propre à la Cellule solidarité doit encore être affiné, notamment au niveau de son traitement statistique et de l'accessibilité en dehors des bureaux.
- Réflexion sur l'adaptation des outils de téléphonie et informatique sur base des besoins du service. Cette réflexion est en cours, elle est menée en collaboration avec les services techniques et d'économat.
- Poursuivre la « mise à jour » de ses outils méthodologiques.
- Maintenir la réservation d'un véhicule jour et nuit.
- Maintenir six travailleurs dans l'équipe. Dans cette perspective, le DUS pourrait poursuivre la production des divers rapports d'évaluation afin de maintenir ces postes en place.
- Maintenir la gratuité de ligne 0800/124 20.

4.5 Pôle Travail de rue

Projet « Salamandre » piloté par l'ASBL Phénix

OPÉRATEUR PRINCIPAL	Asbl Phénix
PUBLIC	Personnes précarisées confrontées à un problème d'assuétude sans aide à ce niveau.
FINALITÉ(S)	Le projet se définit comme un « projet mobile de création de liens, d'accompagnements et d'orientations vers les différents services et institutions, de personnes précarisées présentant une problématique d'assuétude ». Le projet vise également à aider et informer les différents professionnels en leurs murs.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Créer un lien avec les personnes précarisées rencontrant un problème d'assuétude, sur leurs lieux de vie ➤ Accompagner et orienter les bénéficiaires ➤ Offrir un accueil personnalisé, inconditionnel et sans rendez-vous dans un espace de vie sans consommation (Service accueil de l'ASBL Phénix)

	➔ Développer et optimiser le travail en réseau
RÉSUMÉ DU PROJET	Le projet Salamandre vise les personnes précarisées présentant un problème d'assuétude et se définit comme un « projet mobile de création de liens, d'accompagnement et d'orientation vers les différents services et institutions ». L'équipe est composée de trois travailleurs (2ETP) aux compétences complémentaires : une psychologue et 2 éducateurs spécialisés. Leur objectif premier est de pouvoir aller à la rencontre du public cible afin de créer une accroche via des passages en rue, dans les lieux publics et des permanences au sein des institutions à caractère social. L'équipe participe également aux maraudes des EMR. Outre l'accroche, Salamandre vise également l'orientation et l'accompagnement des usagers dans un projet de réinsertion global. Des entretiens sont réalisés, des orientations vers les services adéquats en fonction des demandes des personnes, de leurs situations de vie, des trajets de soins mis en place, etc. Dans ce contexte, des visites dans les hôpitaux, des accompagnements physiques ou encore des visites à domicile sont réalisés lorsque cela s'avère nécessaire.
PARTENAIRES	Une Main Tendue, Resto du Cœur, HNP Saint-Martin, CHR (unités D1 et de crise), Hôpital Saint-Luc, Li P'tite Buwèye, Les Sauvèrdias, l'ASBL « Les Trois Portes », les Equipes Mobiles de Rue, le Relais Santé, Service Pléiade, le Centre de Service Social, le CPAS, la Ville de Namur, Namur Entraide-Sida (le comptoir l'Echange), Maisons Médicales (les Arsouilles, Bomel, la Plante), le Beau-Vallon, les centres de cure et de postcure, les centres ambulatoires(Sésame...), Transit à Bruxelles, Samu Social, Maisons d'Accueil...
MOYENS (PERSONNEL, NOMBRE D'ETP)	1 Travailleur Social ETP avec points APE – 3 ans d'ancienneté 1 Travailleur Social ½ avec points APE 1 Travailleur Social ½ avec points APE
MOYENS COMPLÉMENTAIRES	Un soutien des travailleurs de l'ASBL Phénix si nécessaire.
SUBVENTION 2016	➔ TOTAL : € 67'263.64 ➔ Frais de personnel : 65'127.44 € ➔ Frais de fonctionnement : 2'136.20 €
INDEXATION 2016	➔ TOTAL : € 68'918.33 ➔ Frais de personnel : 66'729.58€ ➔ Frais de fonctionnement : 2'188.75€
COMPLÉMENTARITÉ AVEC DES PROJETS DES PARTENAIRES	L'équipe Salamandre réalise des permanences chez plusieurs partenaires subsidiés par le RSUN comme Le Resto du Cœur, Li P'tite Buwèye ou encore Une Main Tendue. Elle collabore également efficacement dans le cadre des Equipes Mobiles de Rue. Salamandre participe également au projet Capteur de Logement en accompagnant au domicile des personnes placées en logement.

CONSTATS MARQUANTS ET PERSPECTIVES

Durant cette année 2016, Salamandre a touché 379 nouveaux bénéficiaires.

Les visites ou interventions des travailleurs au sein des institutions à caractère social accueillant un public très fragilisé répondent à de réelles demandes.

Afin de toucher davantage de personnes fragilisées, comme celles qui fréquentent peu les différents services, l'équipe Salamandre a continué à effectuer des maraudes dans la périphérie namuroise, a mis en place un travail de rue en soirée une fois par semaine et a systématisé ses passages au Vi Clotchî et aux 2 R.

Salamandre est ainsi visible et accessible tant aux équipes de professionnels et/ou bénévoles pour répondre à leurs interrogations qu'aux utilisateurs des services pour les aiguiller dans leurs demandes.

L'équipe Salamandre assure en fait de plus en plus de permanences et visites au sein des institutions. Elle est également beaucoup plus présente en rue et touche davantage de bénéficiaires. Enfin, elle s'investit dans de nouveaux projets, augmente le nombre de collaborations avec les différents services et va à la rencontre de nouveaux partenaires.

Salamandre n'a cessé, en effet, de diversifier ses compétences et de faire toujours mieux pour les personnes précarisées et les professionnels du secteur. Les idées d'amélioration et d'élargissement de services ne manquent pas (permanences et présences en rue en soirée après 19h et le week-end), seul le nombre d'équivalents temps plein attachés au service Salamandre fait obstacle à la mise en place de ces projets.

C'est pour cette raison que, pour 2017, l'ambition du service est humblement :

- de maintenir les différentes maraudes et permanences au sein des institutions partenaires ;
- de consolider les collaborations avec les différents services ;
- d'établir de nouveaux partenariats ;
- mais aussi (et surtout) de maintenir l'équipe en place.

Selon Salamandre, le projet a bien sa place dans le réseau. Malgré les nombreux changements subis au sein de l'équipe ces dernières années et certaines difficultés rencontrées au fil du temps, il a su maintenir son efficacité. Grâce à sa spécificité dans l'aide aux personnes précarisées et souffrant d'assuétude et à ses collaborations diverses, il constitue un maillon essentiel dans l'aide aux personnes en situation précaire à Namur.

Au cours de cette année 2016, Salamandre a dû faire face à un nombre très important de personnes en situation de grande précarité.

Une perte d'emploi, un divorce, une exclusion du chômage, un revenu ne suffisant pas à payer les factures et de quoi vivre, des dettes qui s'accumulent, une pension trop faible que pour pouvoir continuer à payer son loyer... voilà diverses raisons qui font que certains se retrouvent même à la rue. Ils dorment à l'abri de nuit ou dans un abri de fortune et peinent à s'y retrouver dans la multitude des démarches à accomplir pour obtenir une aide financière ou trouver un logement.

La tentation est alors grande de vouloir s'anesthésier grâce à l'une ou l'autre substance afin d'oublier un instant les difficultés. Et le cycle infernal risque de s'enclencher alors... Le service Salamandre vient en aide à ces personnes qui se retrouvent en grande difficulté afin mettre en place avec elles un trajet de soins et/ou un projet de vie.

Salamandre a également été frappé, tout au long de cette année, par certains profils de personnes qui font la manche et que l'on ne croisait pas auparavant : des mères de famille, des pensionnés, des personnes souffrant d'un léger trouble mental.

Cette année encore, l'équipe a été touchée par les trop nombreux décès parmi ses bénéficiaires.

Enfin, Salamandre a été particulièrement surpris par la présence de plus en plus importante de personnes souffrant de pathologies mentales diverses en rue. Ses partenaires l'ont régulièrement interpellé par rapport à ces bénéficiaires qu'ils ont du mal à gérer au sein de leurs services. Les travailleurs sociaux se sont parfois aussi, senti impuissant devant certains usagers nécessitant de l'aide, et démunis face à certaines situations pour lesquelles ses partenaires les sollicitaient. Comment intervenir auprès d'une personne en pleine décompensation ? Où pouvoir l'orienter quand elle est en crise ?

Comment soutenir les partenaires qui quelquefois n'ont plus de patience face à des personnes totalement délirantes qui incommode ou mettent mal à l'aise les autres usagers ? Ces questions restent posées...

Impact(s) du projet

Le projet Salamandre, de par son existence même, conscientise tout d'abord les personnes qu'il rencontre (professionnels, bénévoles, citoyens, bénéficiaires, commerçants...) sur l'état de pauvreté à Namur aussi.

Il sensibilise également davantage les différentes équipes avec lesquelles il travaille aux problématiques liées à la précarité et incite ces équipes à réfléchir et à adapter la prise en charge de ce public spécifique.

Ainsi, le Service Accueil et le Centre de Jour de Phénix réfléchissent régulièrement à l'accueil et à la prise en charge du public Salamandre en fonction des particularités de ce dernier et adaptent leurs actions en conséquence.

Enfin, le travail de réseau tel que développé par Salamandre permet de faire connaître certains services à d'autres et de favoriser les collaborations entre eux.

- Que souhaitez-vous partager au sujet de la fatigue de vos travailleurs, employés, volontaires... ?

Travailler avec des personnes en situation de grande précarité a inévitablement des impacts sur le service. La fatigue - physique et psychique -, le sentiment d'impuissance, la démotivation, la tristesse, la révolte, la colère... voilà quelques-uns des ressentis qui sont parfois au sein de l'équipe.

Le travail de Salamandre est avant tout de créer du lien. Comment dès lors ne pas être touchés lorsqu'une personne que l'on a accompagnée pendant plusieurs mois, dans des moments bien souvent très difficiles (ce qui renforce encore les liens qui se sont créés) décède ?

Comment gérer ces multiples décès auxquels le service est malheureusement confronté chaque année ? Cela n'est pas toujours évident, Salamandre a connu parfois de réels moments de souffrance...

Salamandre est aussi quelquefois en questionnement par rapport à son travail : a-t-on accompagné l'utilisateur au mieux ? Comment également ne pas perdre un peu de la motivation du service quand les bénéficiaires reproduisent encore et encore les mêmes schémas qui les empêchent d'avancer ou de se sortir de leur situation difficile ? Comment ne pas s'essouffler face aux nombreuses rechutes de certains de ses bénéficiaires qui les appellent très souvent à l'aide et pour lesquels, au bout d'un moment, le service n'entrevoit plus de pistes de solutions tant ils ont épuisé les différents services pouvant les prendre en charge ? Comment ne pas s'épuiser quand les usagers les sollicitent constamment et qu'ils souhaitent une réponse immédiatement ? Comment tenir le coup quand les bénéficiaires déversent toute leur colère sur les intervenants parce qu'ils sont là au moment où cette colère s'évacue ?

Comment rester insensibles aux personnes très jeunes qui se retrouvent à la rue, sans aucun soutien familial ? Comment pouvoir accepter que des personnes qui ont travaillé toute leur vie se retrouvent avec une pension de retraite insuffisante que pour pouvoir leur permettre de vivre décemment ?

Comment faire face au manque de solutions trouvées par le service pour les personnes en situation irrégulière qui dorment en rue, alors qu'elles ont faim et froid ?

Toutes ces questions donnent parfois l'impression aux intervenants de Salamandre de ne pas faire correctement le travail, de ne pas aller jusqu'au bout des choses.

L'épuisement qui peut les envahir par moments est lié à ce sentiment d'impuissance devant l'ampleur des problèmes psycho-sociaux et l'intensité de la détresse des personnes que le service rencontre.

Salamandre insiste sur le fait que nous nous devons d'être vigilants devant l'ampleur des besoins et de la souffrance des personnes dont nous nous occupons tous, afin de préserver et de protéger un minimum nos

équipes respectives, et ce, d'autant que cela relève véritablement, pour certains d'entre nous, du défi que de mettre une limite à sa disponibilité.

Ceci dit, toute cette fatigue se voit très régulièrement balayée par la richesse et la diversité des contacts avec les bénéficiaires. Aller à la rencontre des personnes précarisées, sur leurs lieux de vie, est une aventure incroyablement passionnante et riche d'enseignements.

Projet « Travail de rue de L'Echange », Namur Entraide Sida - Service L'Echange

OPÉRATEUR PRINCIPAL	Namur Entraide Sida – Service « L'Echange »
PUBLIC	Les personnes précarisées à la rue avec une attention particulière aux consommateurs de drogues.
FINALITÉ	Créer du lien avec les usagers, mais également entre les usagers et le réseau.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Créer du lien et aller à la rencontre du public sur son lieu de vie. ➔ Orienter et accompagner le public ➔ Protéger le public général, les usagers et les professionnels des services des nuisances et des risques liés aux dépôts sauvages de matériel usagé d'injection. ➔ Développer le travail en réseau et la communication
RÉSUMÉ DU PROJET	<p>Face au constat qu'il peut être particulièrement difficile pour les consommateurs de franchir la porte d'une structure d'aide de peur d'être jugé ou stigmatisé, le Comptoir L'Echange a pris part de manière active au travail de rue réalisé à Namur dans le cadre des Equipes Mobiles de Rue. Les maraudes permettent aux professionnels de se rendre dans le lieu de vie des personnes pour les rencontrer là où elles sont, de réaliser un premier travail d'accroche et de création de lien. Elles leur permettent de faire connaître le service et de créer une ouverture pour oser franchir le cap, mais aussi de pouvoir aller vers des usagers moins « visibles ». De la sorte, les travailleurs peuvent également prendre toute la mesure de ce qu'est la situation quotidienne de la personne et de son environnement sous un autre angle que lorsqu'elle est rencontrée au sein du service.</p> <p>L'équipe participe à 3 maraudes par semaine, dont une spécifique au service.</p>
PARTENAIRES	Dans le cadre du travail des Equipes Mobiles de Rue, le Relais santé, les Travailleurs sociaux de Proximité de la Ville de Namur, Salamandre et le RSUN de manière générale.
MOYENS (PERSONNEL, NOMBRE D'ETP)	<p>Un total de 19h par semaine à répartir sur 2 travailleurs de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maraudes (8h) - Réunion de concertation avec le réseau (2h) - Travail de débriefing (3h) - Accompagnement (6h)
MOYENS COMPLÉMENTAIRES	<p>Composition du personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1.5 TP assistant social - 1 ETP infirmière en santé communautaire spécialisée en soins de plaies - 0.5 TP Coordination
SUBVENTION 2016	<ul style="list-style-type: none"> ➔ TOTAL : 12'776,77€ ➔ Frais de personnel : 12'642,17€ ➔ Frais de fonctionnement : 134,60€ (80€ Equipement et vêtement thermique d'hiver pour le personnel + 60€ Boissons chaudes et tasses adaptées)
INDEXATION 2016	<ul style="list-style-type: none"> ➔ TOTAL : 13'094,09€

	<p>➔ Frais de personnel : 12.953.17€</p> <p>➔ Frais de fonctionnement : 132.92 €</p>
COMPLÉMENTARITÉ AVEC DES PROJETS DES PARTENAIRES	<p>Travail de partenariat avec les institutions qui s'intègrent dans le projet des Equipes Mobiles de Rue.</p> <p>Complémentarité d'approche dans l'appréhension des assuétudes avec d'autres services partenaires comme Phénix, Sésame et SAGEISS par exemple.</p>

CONSTATS MARQUANTS ET PERSPECTIVES

Grâce à cette évaluation, le service a pu se rendre compte concrètement de l'utilité et surtout de l'importance et de l'impact que peut avoir le travail de rue sur son travail au sein du service « L'Echange ».

Le service constate qu'il fait partie de plus en plus des acteurs reconnus par le public rencontré en rue.

Les nouvelles personnes poussant pour la première fois la porte du service sont régulièrement issues de contacts directs ou indirects liés au travail de rue.

Les contacts réguliers du service avec d'autres équipes qui participent aux EMR permettent une meilleure collaboration entre services, d'où un travail de meilleure qualité envers le public. (Travail de rue en binôme, réunions/supervisions EMR, concertations...).

Les perspectives du service liées aux EMR sont simples : il souhaite continuer ses trois plages horaires, car il se rend compte de l'impact important de ces périodes.

Le service souhaite également continuer sa collaboration avec les 3 services partenaires. Le travail de rue effectué en binôme facilite et renforce le contact avec les usagers : connaissance de l'usager par les services, coordination des démarches, orientation adéquate... Il facilite le contact entre travailleurs, favorise le partenariat et les orientations : mise en commun des connaissances pratiques, connaissance des intervenants et une meilleure coordination...

Le service souhaite également garder la tournante mise en place depuis 2015 entre les travailleurs de terrain de l'équipe. En effet, suite à une réflexion en équipe, les travailleurs ont changé légèrement leur manière de travailler au sein des EMR. Une tournante est effectuée afin que les travailleurs afin que tous les travailleurs puissent être en relation avec chacun des autres services (importance du contact régulier avec les partenaires et du concept d'interdisciplinarité).

Quel est/sont le(s) Impact(s) du projet ?

Les maraudes effectuées permettent aux travailleurs de faire un premier travail d'accroche, de créer du lien avec les personnes de la rue. Les passages en rue permettent également de faire connaître le service à des usagers moins "visibles" via l'information par les pairs, le bouche-à-oreille entre les usagers.

Les personnes qui fréquentent la rue sont en situation de très grande précarité. Pour les professionnels, être en rue permet une prise de connaissance du contexte de vie de ces personnes. Les profils de ces personnes évoluent également. Certaines d'entre elles sont connues depuis des années, d'autres " bougent" vers une autre ville et puis réapparaissent, et de nouveaux usagers arrivent sur le territoire de la ville de Namur.

Le travail de rue est un véritable outil d'approche d'un public toxicomane et marginalisé qui reste difficile à atteindre autrement qu'en allant vers lui. Il est nécessaire de signaler que L'Echange est un des rares services « bas-seuil » prônant la notion de réduction des risques.

Les impacts positifs sont importants :

- Permettre une meilleure connaissance des réalités vécues par les usagers de la rue en se rendant sur un de leurs lieux de vie.
- Etre identifiés comme travailleurs spécialisés en assuétudes.
- Avoir une meilleure connaissance du réseau ce qui permet également d'orienter le public vers les services adéquats.
- Collaborer de manière renforcée avec les autres services faisant partie des équipes EMR
- Toucher un public qui ne souhaite pas fréquenter les services ou être « identifié » comme toxicomane
- Faire connaître le service par de nouveaux usagers, de nouveaux consommateurs de drogues arrivant régulièrement sur Namur.
- Faciliter le passage de la porte de l'Echange en créant un lien de confiance.
- Maintenir le contact avec les personnes connues.
- Permettre un meilleur suivi des personnes.

A. Le service souhaite donner comme exemple d'un élément qui a bien fonctionné durant l'année :

L'accueil « Chauffoir ». En 2014, le service souhaitait ouvrir l'accueil à un public plus général durant la période du plan hiver. Après une année 2014 qui a servi en quelque sorte d'année test, il a été décidé de continuer « l'ouverture chauffoir » pour le plan hiver suivant.

Cet aménagement a bien fonctionné et le service poursuit donc cette ouverture spécifique actuellement. Le service fait également le constat que le chauffoir devenait une nouvelle porte d'entrée pour le service. En effet, une majorité des personnes franchissant la porte du service pour la première fois, suite à un contact en rue et pour fréquenter l'accueil en tant que chauffoir, s'est avérée faire partie à part entière du public visé par le service. Il n'est pas toujours aisé de parler de ses problématiques d'assuétudes en rue, voilà donc une nouvelle porte d'entrée...

L'Echange est également très satisfait de la mise en place du projet Housing-First qui répond à une réelle demande de leur public.

Les travailleurs souhaitent être de plus en plus reconnus comme service namurois spécialisé en assuétudes. Au fil du temps, ils font le constat que, suite aux différentes rencontres, questions et informations reçues par le réseau, le service occupe une place prépondérante au sein du réseau. Le travail de reconnaissance porte également ses fruits.

Un autre souhait de 2016 était l'augmentation de la qualité des collaborations. Le service fait le constat que ces collaborations deviennent de plus en plus nombreuses et de bonne qualité.

B. Le service souhaite donner comme exemple d'un élément non résolu durant l'année :

La question non résolue est toujours la même que l'an dernier. Le service constate que suite à de nombreux contacts en rue et aux preuves que donnent les ouvertures « chauffoir » en hiver, L'Echange est bien conscient qu'il manque un endroit au centre-ville où le public rencontré en rue pourrait se poser, se réchauffer et parfois même, être plus en sécurité qu'en rue. Le service souhaite toujours maintenir et intensifier les réflexions quant à la mise en place d'un accueil de jour.

C. A propos de la fatigue des usagers, le service souhaite souligner les éléments suivants :

Chaque situation est unique. Le service remarque que pour une majorité de personnes, les démarches s'avèrent être longues et lourdes, la vie en rue est usante, les nuits ne sont que très rarement reposantes... La question de l'accueil de jour revient donc encore sur le tapis...

L'équipe pense que le travail fourni par le réseau (et en particulier les différents professionnels formant l'équipe EMR) commence vraiment à porter ses fruits, cet accueil deviendrait donc un outil supplémentaire et essentiel quant à un mieux-être du public de rue.

D. Le service souhaite relever comme défi pour 2017 :

Comme expliqué aux points précédents, L'Echange souhaite toujours participer activement à la réflexion quant à la mise en place d'un accueil de jour ainsi qu'aux réflexions autour de l'accueil des usagers de drogues au sein des maisons d'accueil namuroises.

L'équipe souhaite également à nouveau gagner en qualité dans ses collaborations.

4.6 Pôle Logement

Projet « Action Logement » piloté par le CPAS.

OPÉRATEUR PRINCIPAL	Centre Public d'Action Sociale de Namur
PUBLIC	Les personnes en situation de précarité de Namur et alentours souffrant de la crise de logement.
FINALITÉ(S)	Faciliter l'accès au logement, et le maintien dans celui-ci à des personnes en situation de précarité.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none">➔ Mettre à disposition des informations et des outils pour faciliter l'accès au logement à des personnes précarisées➔ Réaliser des Ateliers pour former, informer et orienter les bénéficiaires dans le cadre de la recherche de logement (Ateliers thématiques)➔ Réaliser des Ateliers pour informer, former et promouvoir le maintien des personnes dans leur logement (Ateliers « Bien habiter »)➔ Réaliser des ateliers sur la « recherche de logement » et le « bien habiter » dans les services externes➔ Veiller au perfectionnement de l'équipe et au travail en réseau interne et externe➔ Informer sur le service➔ Veiller à évaluer le projet et les actions menées et adapter si nécessaire.➔ Réaliser des outils pédagogiques sur l'accès et le maintien du Logement.➔ Suivi du projet « Bien Habiter » dans son volet individuel➔ Suivi de la procédure mise en place par le CPAS de Namur avec les propriétaires, nommée WIN - WIN - WIN➔ Recherche de sources de subventions en dehors du RSUN
RÉSUMÉ DU PROJET	<p>Le projet « Action Logement » est mis en place depuis 2008 et a pris un important essor depuis ses débuts. Ce projet vise à travailler la question du logement à deux niveaux : tout d'abord, la difficulté d'accéder à un logement stable et adéquat lorsqu'on est en situation de (grande) précarité et ensuite, la difficulté une fois dans son logement de pouvoir s'y maintenir et l'entretenir. Afin de répondre à ces difficultés, le service :</p> <ul style="list-style-type: none">- Elabore des listes de logements à prix abordable,- Organise des séances d'information ;- Propose des permanences téléphoniques ;- Et mets en place des ateliers à thèmes. <p>Il permet aussi, grâce à des investigations « tous azimuts » de réaliser un observatoire des prix des loyers. Au fil des ans, il a développé ses activités et les a affinées afin de s'adapter continuellement aux besoins du public et de s'articuler au mieux au réseau.</p>
PARTENAIRES	Les différents pôles de l'Action Sociale du CPAS, le Service Cohésion sociale de la Ville de Namur, le Service Logement de la Ville, ASBL Vis-à-vis, Maisons médicales, les 4 Maisons d'Accueil de Namur, CHR, Beau Vallon, ASBL FORMA, Accueil Mosan, les SLSP, AMO Passages, Phénix ASBL, Centre d'Action Laïque, les restaurants sociaux, le Centre de Service Social, Relais Santé, Service du Logement de la Région Wallonne, GLN, le Post-

	Hébergement, ITN, E.F.T. « l'Outil » ; « Le Hublot » ; « Jeunes au Travail, Vie Féminine, Conseil consultatif du social, Groupe Liaison Logement, etc.
MOYENS (PERSONNEL, NOMBRE D'ETP)	1 mi-temps « Assistante Social » pour développer les activités d'aide à la recherche de logement. 1 mi-temps Educateur Social pour développer les activités d'aide au maintien du logement « Bien Habiter »
MOYENS COMPLÉMENTAIRES	<ul style="list-style-type: none"> - Un poste administratif ETP et un poste administratif sous contrat « article 60 » financé par le CPAS. Le CPAS intervient également dans la majorité des frais de fonctionnement. - Une équipe de volontaires compétents et dynamiques. - Personnes ressource en interne.
SUBVENTION 2016	<ul style="list-style-type: none"> ➔ TOTAL : 48'237.46€ ➔ Frais de personnel : 48'237.46€ ➔ Frais de fonctionnement : /
INDEXATION 2016	<ul style="list-style-type: none"> ➔ TOTAL : 49'424.10 € ➔ Frais de personnel : 49'424.10 € ➔ Frais de fonctionnement : /
COMPLÉMENTARITÉ AVEC DES PROJETS DES PARTENAIRES	« Action logement » réalise des permanences au Resto du Cœur lors de l'accueil petit déjeuner. Il collabore également avec le service « Post-Hébergement » notamment dans le cadre du « bien habiter » et s'intègre dans le développement de nombreux projets (bail accompagné, capteur logement...)

CONSTATS MARQUANTS ET PERSPECTIVES

Le service souhaite donner comme exemple d'éléments qui ont bien et moins bien fonctionnés durant l'année :

Malgré les difficultés rencontrées dans le cadre des activités organisées et des actions menées par le service, l'équipe d'« Action Logement » reste motivée et convaincue de la nécessité de son action, le projet évolue chaque année et s'améliore.

En 2016, Action Logement a encore pu compter sur 5 personnes exceptionnelles qui agissent en tant que volontaires, et qui ont permis au service de maintenir et développer ses activités alors que le nombre d'utilisateurs s'adressant au service est chaque année plus important.

Dans le cadre de la recherche de logement, Action Logement a développé de façon satisfaisante sa collaboration avec les propriétaires du privé ayant des biens à Namur.

Dans le cadre de la procédure nommée WIN-WIN-WIN mise en place par le CPAS de Namur, **87** locations ont pu aboutir l'année écoulée.

Le service étant accessible à toute personne (Namur et des environs), l'accompagnement proposé par le service, avec l'aide des volontaires, permet à des personnes qui ont d'autres revenus que le RI ou l'aide équivalente du CPAS de Namur de trouver un logement dans les meilleures conditions possibles.

Faute de trouver un logement directement, ce qui est certain, c'est que toute personne s'adressant au service sera reçue, écoutée, et informée des possibilités existantes en termes d'hébergement ou de relogement dans le privé/public. Toutes les démarches seront faites au départ du service pour que l'orientation aboutisse.

L'équipe est également satisfaite de l'intérêt porté par les personnes aux ateliers organisés par l'éducatrice du service. Ces rencontres en petit comité sont un bon moyen pour répondre aux questions que les personnes se posent, et permettent aux personnes d'échanger sur leur(s) expérience(s) et leur vécu.

Effets secondaires positifs

Sur le Public

- Réconfort pour la majorité de se savoir écouté
- Enseignement pour bon nombre, sur une partie des questions liées au logement.

Sur l'Equipe

- Satisfaction de se savoir utile.
- Désir d'améliorer la qualité du service rendu, d'innover.
- Esprit de recherche afin d'être toujours à la hauteur des attentes

Sur le Réseau

- Désengorgement des services en termes de recherche de logement.
- Approvisionnement du réseau en matière d'offres de logements à louer
- Synergie avec différents services en vue de répondre aux différentes demandes des usagers en matière de logement.

Effets secondaires négatifs

Sur le Public

- Tendance d'une partie du public à se « décharger » de certaines responsabilités sur le service.

Sur l'Equipe

- Le sentiment d'impuissance que les membres de l'équipe peuvent ressentir face à certaines situations ;
- Le sentiment de responsabilité éprouvé par les membres de l'équipe vis-à-vis des propriétaires accordant leur confiance au service et à leurs actions.

Sur le réseau

- La facilité : Certains services partenaires envoient systématiquement toutes personnes en recherche de logement à « Action Logement » sans donner d'explications sur le fonctionnement du service. De ce fait, certaines personnes pensent que le service est propriétaire des logements repris sur ses listes, ou bien que pour tous ces logements, les propriétaires acceptent la GL du CPAS et les personnes bénéficiant du RI.

A propos de la fatigue des travailleurs, employés, volontaires... le service souhaite souligner les éléments suivants :

Comme souligner supra, malgré les « *Effets secondaires positifs* » sur l'équipe, celle-ci demeure soumise aux effets non négligeables que sont les sentiments « *d'impuissance* » et « *de responsabilité* » qui minent le travail et le moral (fatigue) de l'équipe.

Le service souhaite relever comme défi pour 2017 :

- Garder la motivation et la « Positive Attitude » du service ;
- Garder à l'esprit que les personnes sont acteurs de leur vie et capable d'être autonome ; Prendre en considération les aspirations des personnes en matière de logement ;

- Intervenir ensemble (bénévoles et professionnels) pour organiser le réseau et toujours créer du lien social encore plus fort.
- Assurer le suivi de la procédure mise en place avec la collaboration Propriétaires privés- CPAS- Locataire.
- Orienter les personnes aux ateliers « Bien Habiter » pour créer du lien et continuer de les suivre durant la durée du bail.
- Améliorer le suivi des locations mises en place dans le cadre du WWW, notamment dans la collaboration et dans l'échange d'informations utiles au bon suivi des engagements pris envers les propriétaires.
- Susciter l'amélioration du suivi des débloques des garanties bancaires en proposant une rationalisation de la procédure ;
- Réfléchir à la meilleure façon de récolter et centraliser les informations qui circulent au sein même de l'administration du CPAS en rapport avec des locations pour le public qui est accueilli par le service.
- Renforcer l'équipe en termes de personnel.

Projet « Post-Hébergement - Le quai », ASBL « Les Trois Portes »

OPÉRATEUR PRINCIPAL	ASBL « Les Trois Portes »
PUBLIC	Toute personne ayant fait un séjour en maison d'accueil et s'installant dans l'arrondissement administratif de Namur, les personnes engagées dans la location d'un appartement dans le cadre de la captation de logement, et les personnes quittant ou occupant un logement de transit du Quai.
FINALITÉ(S)	Donner l'occasion à chaque personne s'installant dans un logement après un séjour en maison d'accueil de vivre de manière durable dans le lieu de vie qu'elle s'est choisi, dans une autonomie à sa mesure soutenue par un accompagnement individualisé. Proposer un ensemble de pratiques qui permettent à la personne d'accéder à ses ressources ainsi qu'à celles de l'ensemble de la société.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Préparer l'accompagnement et permettre une continuité dans les démarches mises en place en maison d'accueil ➤ Développer l'autonomie mise en place en maison d'accueil et développer le réseau personnel ➤ Favoriser le mieux-être et le bien-vivre ➤ Garantir la bonne gestion administrative de la personne ➤ Aider les personnes à gérer la perte d'autonomie liée à un vieillissement prématuré et aux problèmes de santé mentale ➤ Développer le travail en réseau et informer sur le projet ➤ Veiller au perfectionnement des travailleurs
RÉSUMÉ DU PROJET	<p>Le Service d'accompagnement des 3 Portes offre un accompagnement, dans la durée, à toute personne quittant une maison d'accueil pour s'installer dans un logement situé à Namur. Cet accompagnement se fait au travers de permanences, de visites à domicile, d'accompagnements physiques et activités collectives, et implique une guidance et la mise en place d'aides dans divers domaines (gestion de la santé, gestion budgétaire, administrative, apprentissage des gestes du quotidien, etc.), le but ultime de ce service étant d'éviter le retour en hébergement voire à la rue.</p> <p>Au sein du service, la notion de temps est prise en compte dans tout ce qu'elle nécessite comme souplesse et individualisation pour assurer sur le long terme la stabilisation des personnes les plus fragilisées. Sans cette souplesse, la mission de prévention ne peut être garantie.</p> <p>Plus globalement, pour comprendre et accompagner vraiment l'utilisateur vers l'autonomie dans sa complexité et sa globalité, il est nécessaire de travailler sur les 3 axes : individuel, collectif (accompagnement de groupe, organisation d'activités) et communautaire (activités plus citoyennes telles que Vie Féminine, le Tricot urbain, participation à la journée mondiale de lutte contre la pauvreté...).</p>
PARTENAIRES	Maisons d'accueil du Namurois et éventuellement d'autres maisons d'accueil demandeuses

	pour des personnes qui s'installent à Namur ; Lieux d'accueil de jour (Sauvèrdias, Resto du Cœur, St Vincent de Paul, Une Main Tendue) ; Centres de guidance, CAI, organismes de formation, réseau Mangrove, Vie Féminine, taxis sociaux ; Aides familiales et sociétés de Titres services ; écoles, crèches, centres de guidance, SAJ,SPJ,ONE, SOS Parenfants ; CPAS, ONEM, avocats, services juridiques, médiation de dettes ; Relais santé, maisons médicales, Phénix, Sésame, centres de planning familial, hôpitaux, médecins généralistes, service de soins palliatifs « St François », Contact avec certains propriétaires, service Action logement, cellule « Energie », Clinique du Beau Vallon, Clinique St Martin, Pléiades, service psychiatrique de l'Hôpital de Auvélais et de la Clinique St Luc, centres de guidance, Vis-à-vis, Accueil Mosan, Service d'Accompagnement de Namur, Phénix, Sésame ; EFT, Forem, CAL, opérateurs de formation, Entraide par le Travail...
MOYENS (PERSONNEL, NOMBRE D'ETP)	3.65 Travailleurs sociaux ETP
MOYENS COMPLÉMENTAIRES	1 assistante sociale mi-temps dans le cadre d'un contrat APE
SUBVENTION 2016	<ul style="list-style-type: none"> ➔ TOTAL : 68'414.03 € ➔ Frais de personnel : 63'030.29 € ➔ Frais de fonctionnement : 5'383.74 €
INDEXATION 2016	<ul style="list-style-type: none"> ➔ TOTAL : 70'097.02 € ➔ Frais de personnel : 64'580.84 € ➔ Frais de fonctionnement : 5'516.18 €
COMPLÉMENTARITÉ AVEC DES PROJETS DES PARTENAIRES	<p>Le « Post-Hébergement » (S.P.H.) collabore avec les Maisons d'Accueil du Namurois, mais également des maisons d'accueil extérieures demandeuses pour des personnes désirant s'installer sur le territoire namurois.</p> <p>De manière plus générale, il collabore avec les différents partenaires du RSUN (accueil de jour, service de santé et santé mentale, CPAS, etc).</p>

CONSTATS MARQUANTS ET PERSPECTIVES

Les impacts du projet :

Par la diversité de ses actions, le S.P.H. se présente comme un service à caractère généraliste. Chacun peut venir y déposer une multitude de situations. Cela induit chez la personne un sentiment de sécurité. C'est sur base de ce lien sécurisant qu'il essaye d'augmenter chez ses usagers leur confiance en eux afin qu'ils puissent accéder à leurs compétences. Le S.P.H. est donc un service de 1^{ère} ligne dans le sens large du terme.

Ceci implique pour les travailleurs du service de se tourner vers le réseau namurois existant et de travailler en collaboration. Mais ce même réseau a ses limites et peut ne pas répondre aux besoins de certains de ses bénéficiaires (exemple : Ecole de devoirs, aides familiales, déménagements, gardes pour enfants).

Les activités permettent de rompre l'isolement. Cependant, il faut respecter le rythme de la personne afin qu'elle puisse aller vers l'extérieur par elle-même. Plusieurs étapes sont nécessaires pour qu'elle puisse y parvenir et il s'agit là d'un parcours individuel.

Le service, de par sa mission essentielle d'accompagnement au logement, est largement impacté par le contexte de crise du logement que nous connaissons depuis plusieurs années et qui va clairement en s'aggravant. La rareté de logements corrects et à prix modérés entraîne le « mal-logement » d'une série de personnes qui sont accompagnées, soit de par un loyer trop élevé qui crée des situations d'endettement, soit de par un logement inadéquat en termes d'espace ou de confort minimal.

Le S.P.H. est particulièrement attentif à ces situations et tends d'y remédier par un soutien massif apporté dans la recherche d'un logement plus adéquat, mais ses résultats ne sont pas toujours concluants et l'impact négatif de ces logements inadéquats est très visible (violences intra-familiales, stress, mal-être, découragement...).

Le projet du Quai (logements de transit) est clairement mis à mal dans ce contexte vu l'obligation pour les locataires de trouver un logement dans un délai maximum d'un 1 an.

Ce délai apparaît inadapté et générateur de tensions et de stress pour les personnes qui, malgré leur bonne volonté, ne sont pas à même de répondre aux injonctions données.

Dans ce sens, il existe un malaise dans la discordance entre le projet et la réalité de vie des gens.

Le constat est identique lorsqu'il s'agit de trouver un logement en urgence pour une personne réfugiée ayant deux mois pour trouver un logement.

Perspectives 2017 :

- Les permanences du lundi : le S.P.H. souhaite améliorer ses équipements afin que ce lieu de rencontres soit plus accueillant et propice aux échanges.
- Les activités collectives : pour l'année 2017, le S.P.H. souhaite remettre en place un calendrier avec les activités réalisées par le service, mais également les activités réalisées par d'autres partenaires. Le S.P.H. souhaite, pour l'année prochaine, organiser une activité par mois.
- La situation de fin de séjour anticipé : le S.P.H. souhaite continuer à pouvoir être soutenant auprès de ces personnes.
- Projet « Livre et merveille » : Participation d'un membre de l'équipe à l'élaboration du projet. Celui-ci permettra aux enfants de l'ASBL la lecture partagée avec leurs parents.
- Projet « Initiative Locale d'Intégration » : Le S.P.H. souhaite pérenniser ce projet qui prouve sa pertinence au fur et à mesure de son existence.
- Avoir une réflexion sur les différents modes d'accompagnement à la gestion budgétaire.
- Pour les travailleurs du « Quai », trouver un équilibre entre les « obligations » et les « besoins » de la personne, demeure un défi pour 2017.

A propos de la fatigue des travailleurs, employés, volontaires... le service souhaite souligner les éléments suivants :

Chaque travailleur accompagne plus ou moins 30 dossiers. Cela représente une charge de travail assez conséquente. Le S.P.H. n'a pas la possibilité de travailler avec la même intensité sur tous dossiers. Afin de mieux appréhender, gérer le travail, il a pu dégager certaines pistes permettant de réduire la « fatigue » perçue. Pour ce faire le partenaire souhaite :

- définir des priorités pour chaque accompagnement ;
- maintenir les échanges fréquemment en équipe sur la méthodologie de travail, sur les accompagnements et les pistes à proposer ;
- encourager la participation à des supervisions, ce qui permet de prendre distance le plus justement possible, de se protéger et de réfléchir sur sa méthodologie ;
- maintenir des limites définies lors de l'introduction d'une nouvelle demande (ex : pas d'accompagnement de personne de + de 65 ans, car un service pour ce type de population existe déjà sur Namur) ;
- maintenir les limites globales à l'accompagnement qu'il s'est défini : s'il y a constat que la personne ne se mobilise pas, il a possibilité de clôturer son dossier ;
- programmer des journées de mise au vert, axées sur des questionnements de fond... ;
- « geler » les nouvelles demandes lorsque l'équipe est en effectif réduit (par exemple pendant de courtes périodes de vacances) ;
- Organiser/planifier des réunions d'équipe régulières.

Projet « Les 2R », ASBL « Les Trois Portes ».

OPÉRATEUR PRINCIPAL	ASBL « Les Trois Portes »
PUBLIC	Public grandement précarisé ayant un long parcours d'errance.
FINALITÉ(S)	Assurer aux personnes sans-abri de longue durée et éloignées de l'insertion un hébergement permettant de se stabiliser, de reconstruire des repères de vie hors de la rue et de favoriser leur orientation ultérieure vers une solution durable.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Faciliter l'accès à la structure en développant une méthode adaptée au public en rue ➔ Promouvoir une approche « <i>bien traitante</i> » de la personne ➔ Assurer la gestion et remise en ordre administrative de base des hébergés ➔ Développer la dimension participative du projet ➔ Développer le travail en réseau ➔ Assurer la gestion et remise en ordre administrative de base des hébergés
RÉSUMÉ DU PROJET	<p>Lors de l'étude menée sur les freins à l'accueil et à l'hébergement d'urgence, le besoin d'étoffer l'offre de logement et d'hébergement avait été pointé, ainsi que la nécessité de ne pas limiter le séjour des personnes fortement précarisées dans le temps. Un manque de dispositifs spécifiques pour ce type de personnes, ayant un long parcours de rue, a été constaté. Par grand précarisé, on peut entendre une personne particulièrement désocialisée, qui ne peut vivre sans son chien, épuisée par l'errance, mais qui ne peut imaginer une vie en collectivité stricte avec ses règles et contraintes...</p> <p>Le but du dispositif est donc de pouvoir proposer une solution d'hébergement particulièrement souple, bien que cadrée, aux personnes qui n'accèdent pas ou ne veulent pas accéder aux structures d'hébergement « classiques » comme l'abri de nuit ou les maisons d'accueil en raison d'un trop grand ancrage dans la précarité et la vie en rue (maximum 4 personnes par structure, 8 au total, dont deux qui pourront être accompagnées d'un chien).</p> <p>Le Rocher et le Réveil sont donc des maisons communautaires à accueil dit « bas seuil » pour des personnes issues de la rue. Une des particularités de ce projet est que l'hébergement au sein de la structure est non limité dans le temps.</p>
PARTENAIRES	EMR, Accueil de jours, CPAS, Relais santé, Maison médicale, Services de santé mentale, CSC – Cellule solidarité de la Ville de Namur, services assuétudes...
MOYENS (PERSONNEL, NOMBRE D'ETP)	3 éducateurs mi-temps 1 assistante sociale quarts temps
MOYENS COMPLÉMENTAIRES	½ ETP éducateur détaché de la maison d'accueil
SUBVENTION 2016	<ul style="list-style-type: none"> ➔ TOTAL : 71.401,04 € ➔ Frais de personnel : 68'805.31€ ➔ Frais de fonctionnement : 2'595.73€
INDEXATION 2016	<ul style="list-style-type: none"> ➔ TOTAL : 73'157.51 € ➔ Frais de personnel : 70'497.92€ ➔ Frais de fonctionnement : 2'659.59€
COMPLÉMENTARITÉ AVEC DES PROJETS DES PARTENAIRES	Collaborations et articulation avec différents services du réseau.

CONSTATS MARQUANTS ET PERSPECTIVES

L'équipe va travailler la question de la dynamique de groupe et de la régulation des conflits en 2017. Elle souhaite revoir la philosophie et la méthodologie du conseil des hébergés. Elle va également soutenir les hébergés dans l'appropriation de leur lieu de vie : entretien, déco, protection de l'espace, passage spontané au bureau, à la demande.

Après avoir travaillé en 2016 sur les limites du projet quant à l'autonomie des personnes, l'équipe va donc travailler la question des conflits, de ce qui est acceptable ou non en termes de comportement dans une structure communautaire.

L'objectif est toujours d'entretenir et de créer du lien avec les personnes.

De faire plaisir de recevoir la reconnaissance des personnes (muguet, Nouvel An...).

L'importance de temps partagés : jeux de société, rire...

Concrètement, en 2017 :

- Formation à l'accompagnement en fin de vie
- Participation des résidents, cadre à clarifier pour une rencontre hebdomadaire (sens, écoute, partage de parole, extériorisation des conflits...)
- Révision du ROI, des interdits, de ce qui acceptable ou pas...
- Travail en deux groupes dans le respect de la dynamique de chacun
- Travailler la méthodologie et la notion de « travail social palliatif »

Impact(s) du projet

- Les personnes ont un toit, quittent la rue ou l'errance vers un lieu de vie apparenté au logement.
- Retour d'une forme de responsabilité : payer son loyer, vivre en communauté.
- Les hébergés retrouvent leur identité ainsi qu'une autonomie dans certains gestes du quotidien.
- Le service est toujours le seul projet d'hébergement (hors abri de nuit) bas seuil à Namur.
- Certains hébergés peuvent réacquérir un sentiment d'utilité sociale (certains s'entraident).
- Voici les impacts observés :
 - Identité, responsabilité, utilité
 - Le rapport au sevrage ne se posait pas au début du projet, mais la possibilité apparaît aujourd'hui pour certains, « *temps positif* », tolérance, soutien, confiance dans la relation
 - Pas de limite de temps d'hébergement
 - Gestion de la médication en collaboration avec la maison médicale
 - Les limites de la structure / de l'équipe par rapport à l'autonomie peuvent remettre en question l'hébergement...

A propos de la fatigue des travailleurs, employés, volontaires... le service souhaite souligner les éléments suivants :

L'engagement de deux nouvelles personnes pour le projet en 2015 a permis de réduire une partie de la fatigue. L'effort et la charge psycho-sociale liés à l'accompagnement de ce type de public a donc été « répartis » ce qui permet au travailleur de souffler, de prendre ses congés sans laisser le service à un seul collègue.

Un des premiers aspects qui peut provoquer de la fatigue chez les travailleurs est un sentiment de répétition dans le travail et les accompagnements auprès des hébergés. Beaucoup d'entre eux chutent, tombent, « s'abîment » régulièrement. Les allers et retours à l'hôpital sont fréquents.

Il y a également beaucoup de répétition et de redondance dans la communication, les dialogues et les discussions. Les séquelles liées à leurs consommations excessives d'alcool font que beaucoup d'hébergés ne se souviennent pas des discussions qu'ils ont avec les travailleurs. Il est parfois fatigant pour les travailleurs d'entendre la même histoire de jour en jour.

L'équipe observe également une angoisse chez les travailleurs concernant le refus de soins. Une question se pose régulièrement : « dans quel état vais-je donc retrouver cet hébergé à mon arrivée demain ? ».

4.7 Pôle Santé

Projet du Re-Verre

OPÉRATEUR PRINCIPAL	ASBL Re-Verre
PUBLIC	Personnes alcoolo-dépendantes (consommatrices ou non) et leurs proches
FINALITÉ(S)	Permettre à la personne de se situer par rapport au produit et d'assumer son choix d'abstinence (ou pas)
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Mettre en place des groupes de paroles ➔ Réaliser un accompagnement ➔ Mettre en place des activités d'animation/ de prévention ➔ Développer le travail en réseau
RÉSUMÉ DU PROJET	<p>Le Re-Verre a pour but de développer et de soutenir des activités d'aide aux personnes alcooliques et à leurs proches, qu'elles soient ou non abstinentes. Plusieurs activités sont mises en place, comme les groupes de parole, les accompagnements, les actions de prévention... Celles-ci visent à renforcer le lien social, le développement individuel et collectif, l'expression citoyenne, le soutien dans le projet d'abstinence...</p> <p>Le Re-Verre est très actif et ancré dans le réseau.</p>
PARTENAIRES	La Ruche, PCS de Sambreville, PCS de Jemeppe-sur-Sambre, PCS de Floreffe, Zéphyr, CHR Auvelais...
MOYENS (PERSONNEL, NOMBRE D'ETP)	Personnel volontaire
MOYENS COMPLÉMENTAIRES	/
SUBVENTION 2016	<ul style="list-style-type: none"> ➔ TOTAL : 3'259.08 € ➔ Frais de personnel : / ➔ Frais de fonctionnement : 3.259,08 €
INDEXATION 2016	<ul style="list-style-type: none"> ➔ TOTAL : 3'339.26€ ➔ Frais de personnel : / ➔ Frais de fonctionnement : 2'589.26€ ➔ Frais d'investissement : 750,00 €
COMPLÉMENTARITÉ AVEC DES PROJETS DES PARTENAIRES	Complémentarité et travail régulier avec le réseau : Croix-Rouge, Relais santé Basse-Sambre, CHR Val de Sambre...

CONSTATS MARQUANTS ET PERSPECTIVES

L'ASBL souhaite plus d'interactivité entre les partenaires en dehors du RSUN sur la même problématique de ses publics cibles. Certains mécanismes semblent avoir des difficultés à se mettre en place. Ses membres soulignent même qu'il y a une régression de la part d'autres partenaires à les solliciter concernant sa spécificité, malgré sa présence dans toutes les plates-formes existantes sur les deux communes. Le Relais Santé, Excepté Jeunes et les PCS sont des appuis importants.

La volonté de l'ASBL est de « récupérer » Fosses-la-Ville, en diffusion d'informations, ayant un public venant de leur entité. Les problématiques et le public sont les mêmes.

En constatant la portée positive de ses modules d'informations préventions, aussi bien pour les jeunes que pour (surtout) les parents, elle continuera à être présente sur le terrain.

Ses projets sont pensés dans le sens d'inverser le message social qui met l'alcool comme seul facteur de « fête, rencontre, créer des liens, etc. » et de prôner « la consommation responsable ».

En plus de ses multiples visibilitées, ses membres espèrent pouvoir mener à des remises en questions de ces politiques actuelles jusqu'à « monsieur tout le monde ».

L'ASBL compte veiller à ce que les Chartes de Consommation Responsable signées par les deux conseils d'Echevins (Sambreville, Jemeppe) soient respectées et élargies.

Enfin, l'ASBL souhaite mener en 2017 des projets pertinents et attractifs, toujours dans le même esprit de contrarier la mise en valeur et la dangereuse banalisation du produit.

Impact(s) du projet

Le public de l'ASBL est très attaché aux réunions, « c'est comme une famille ». Souvent isolée, une certaine dépendance pourrait s'installer. Elle veille à leur donner d'autres points d'attache, afin d'élargir leur zone de connaissance d'amis.

La disponibilité des membres, leur présence lors de projets extérieurs et leur crédibilité assurée, font que l'ASBL est considérée comme un bon interlocuteur pour le réseau, au point de vue « alcool » et « consommation responsable ».

Ses différents modules présentés à l'extérieur donnent l'occasion de mieux comprendre, d'être informés sur la manière de poser un autre regard sur l'alcoolisme et de, peut-être, se remettre en question.

A propos de la fatigue des travailleurs, employés, volontaires... le service souhaite souligner les éléments suivants :

Deux agents investis dans les réunions et dans le CA ont dû être moins présents : ils ont repris des activités professionnelles très prenantes. Mais ils sont néanmoins présents lors des gros projets mis en place.

Ne pouvant pas continuer avec un manque d'effectif, l'Assemblée Générale s'est renforcée par de nouveaux membres ; membres qui viendront renforcer le CA en 2017. Ces mêmes personnes se sont déjà investies lors de participations à l'extérieur.

Ces arrivées vont permettre de redonner de l'air et rassurer l'ASBL sur le volet institutionnel.

Projet «Accompagnement des personnes en grande précarité et en détresse sociale lors d'une hospitalisation» piloté par le CHR Sambre et Meuse, site Meuse.

OPÉRATEUR PRINCIPAL	Centre Hospitalier Régional de Namur
PUBLIC	Patients SDF, en détresse sociale, précarisés.
FINALITÉ(S)	Optimiser l'accueil, la prise en charge et le suivi des patients précarisés hospitalisés au service des urgences et durant tout le trajet de soins. Conscientiser le personnel soignant à la problématique de la précarité.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conscientiser le personnel soignant à la problématique de la prise en charge des personnes précarisées et faire connaître le projet. ➤ Améliorer la détection et la prise en charge des personnes en grande précarité au sein de l'hôpital. ➤ Orienter les usagers vers des services compétents et planifier la sortie. ➤ Optimiser la prise en charge des patients provenant de centres d'accueil pour demandeurs d'asile et personnes précaires d'origine étrangère. ➤ Développer le travail en réseau et les compétences de l'assistante sociale.
RÉSUMÉ DU PROJET	<p>La prise en charge des personnes précarisées nécessite bien souvent une approche spécifique. Elles ont généralement des problématiques multiples et complexes et gèrent difficilement leur santé. Leur remise en ordre administrative nécessite un temps considérable et lorsqu'elles arrivent aux urgences, raison médicale et sociale ont tendance à se chevaucher ce qui nécessite une anamnèse approfondie. Un accompagnement particulier est également nécessaire pendant leur hospitalisation pour préparer au mieux leur sortie en collaboration avec les services qui gravitent autour de ce public.</p> <p>Cependant les demandes sont nombreuses et les assistantes sociales de l'hôpital n'avaient pas toujours la possibilité de prendre le temps nécessaire pour ces personnes.</p> <p>En outre, le personnel médical n'était pas toujours sensibilisé à la problématique du sans-abrisme. Dans ce contexte, fin 2009, le projet d'accompagnement des personnes précarisées en milieu hospitalier s'est mis en place au sein du CHR. Une assistante sociale travaille à temps plein à la prise en charge de ces patients précarisés tout en conscientisant le personnel soignant et les intervenants la problématique de la précarité.</p> <p>Elle est présente aussi bien aux urgences que dans les unités de soins et peut créer un pont entre l'hôpital et les structures extérieures d'aide aux personnes précarisées.</p>
PARTENAIRES	Les services extérieurs actifs dans l'action sociale et dans la prise en charge du public-cible, les services de la santé, les services de la santé mentale, les services œuvrant dans la problématique de l'immigration, le service de médiation interculturelle.
MOYENS (PERSONNEL, NOMBRE D'ETP)	1 assistante sociale ETP
MOYENS COMPLÉMENTAIRES	/
SUBVENTION 2016	<ul style="list-style-type: none"> ➤ TOTAL : 26'873.98 € ➤ Frais de personnel : 26'873.98 €
INDEXATION 2016	<ul style="list-style-type: none"> ➤ TOTAL : 27'535,08 € ➤ Frais de personnel : 27'535,08
COMPLÉMENTARITÉ AVEC DES PROJETS DES PARTENAIRES	L'assistante sociale collabore étroitement avec des services tels que le CPAS, le Relais santé, mais aussi le DUS qui sont des partenaires privilégiés.

CONSTATS MARQUANTS ET PERSPECTIVES

Premièrement, le service constate que le projet est relativement connu même si le service ne collabore pas avec la même intensité auprès de tout le monde. Cependant, le service prend ses dispositions afin de rencontrer un maximum d'intervenants afin de préciser ou repreciser le rôle du service.

En effet, le service est de plus en plus confronté aux soucis administratifs et financiers induits par la prise en charge médicale de patients qui n'ont pas de titre de séjour et ne bénéficient d'aucune sécurité sociale. L'aide du service et les interventions sont importantes pour la poursuite des soins.

A l'heure actuelle, l'objectif est de maintenir les acquis et de les renforcer. Le projet est actuellement bien connu au sein et à l'extérieur de l'institution. Il est donc important de veiller à la stabilité du projet tout en continuant à parfaire ses collaborations internes et externes.

En second lieu, le service soulignera l'augmentation de patients présentant un double-diagnostic.

En effet, la santé mentale des personnes sans-abri, les comportements d'addiction, l'alcoolisme et les pathologies psychiques sont des éléments qui influent énormément dans les durées d'hospitalisation et la prise en charge sociale.

De plus, ces patients ne peuvent pas toujours bénéficier d'une structure adéquate à la sortie hospitalière, car « *ils échappent aux mailles du filet* ».

Tertio, le service est fort soucieux de l'accroissement du nombre des personnes âgées en détresse sociale soignée au sein de l'institution. Inévitablement, l'hôpital n'échappe pas au phénomène de vieillissement de la population.

Cependant, la précarité ajoute des complications aux soins et aux perspectives d'avenir. Il n'est en effet, pas aisé de trouver un lieu d'accueil et d'hébergement aux personnes âgées.

Impact(s) du projet

De par ses propres caractéristiques (hôpital public, position géographique), le Centre Hospitalier Sambre et **Meuse** accueille un nombre non négligeable de personnes fragilisées par la précarité et/ou l'isolement social.

Ce projet permet un accompagnement social concret et un suivi global du patient se présentant au service des urgences.

Le service peut donc constater des évolutions en interne avec une plus grande disponibilité du personnel et une plus grande écoute.

Avoir une personne référente dans les dossiers de précarité permet de centraliser les informations et de « décharger » les autres travailleurs sociaux de ces situations qui sont souvent complexes.

Le service souhaite souligner que l'objectif principal du projet est l'accompagnement et la sensibilisation du personnel. Le travailleur social en charge du projet ne peut intervenir, en aucun cas, dans les décisions relatives à une hospitalisation ou le prolongement de celle-ci.

Toutefois, ce projet a favorisé le partenariat avec des services externes tels que le Relais Santé, le DUS, les maisons médicales ou le réseau social namurois ; ce qui permet de créer un lien entre l'hôpital et un meilleur suivi en externe. Cela apporte bien évidemment une plus-value dans le suivi des patients, des soins et de l'accompagnement.

Nonobstant, la charge de travail administrative relative à la demande de subvention, la récolte de données et l'évaluation du projet n'est pas négligeable et s'ajoute à d'autres contraintes institutionnelles. Il n'est donc pas facile de concilier le travail sur le terrain et la charge administrative qui en résulte. Cela nécessite une bonne organisation et gestion du temps.

A propos de la fatigue des travailleurs, employés, volontaires... le service souhaite souligner les éléments suivants :

Le service a dû faire face à des situations sociales, marquées par leur complexité et/ou le comportement du bénéficiaire, ne pourront être oubliées facilement.

Il n'est pas toujours aisé de devoir gérer les interpellations régulières du médecin hospitalier pour voir si le service a pu, a su trouver une solution, dans un souci d'information constant.

Cela génère un stress supplémentaire chez le travailleur social, ajouté à la durée de suivi du patient, à la complexité de la situation et aux nombreux refus des institutions extérieures interpellées auxquelles le service a dû faire face.

Au vu de la durée élevée du séjour hospitalier de ce patient stabilisé médicalement (ne justifiant donc plus d'être à l'hôpital), le service social a dû informer la direction de la difficulté de trouver une solution adéquate post-hospitalière.

Tout ce stress supplémentaire accentue la « fatigue » du service.

Projet « Relais santé Basse-Sambre » - RSBS, piloté par le GABS

OPÉRATEUR PRINCIPAL	GABS
PUBLIC	Public majeur - ou presque majeur- en situation de précarité et désaffilié des structures de soins.
FINALITÉ(S)	Optimiser l'accès aux soins pour les personnes grandement précarisées afin d'améliorer leur état de santé global, tant au niveau physique, mental que social. Zones géographiques visées : La Basse-Sambre, plus précisément les communes de Sambreville et Jemeppe-sur-Sambre dans un premier temps. A terme, si les partenariats se mettent en place, extension à Fosses-la-Ville et à la zone Habitat Permanent de Mettet.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifier le public-cible ➤ Travailler sur la méthodologie de travail ➤ Accrocher le public-cible pour le raccrocher à des structures sanitaires classiques (spécifiques ou généralistes) ➤ Développer un travail avec le réseau psycho-médicosocial ➤ Proposer un soutien aux structures de terrain de première ligne ➤ Evaluer les apports du Relais santé Basse-Sambre
RÉSUMÉ DU PROJET	<p>Le phénomène de précarisation, bien présent dans la Basse-Sambre, reste moins visible et palpable que dans certaines grandes villes. Ces personnes précarisées cumulent bien souvent une problématique sociale (logement insalubre, solitude, endettement...) avec des problèmes de santé et/ou de santé mentale.</p> <p>Via une démarche proactive, le Relais santé Basse-Sambre va à la rencontre des personnes sur leurs lieux de vie (rue, squats, logement, institutions...) et crée des liens qui permettront d'envisager une prise en charge des difficultés.</p> <p>Pour répondre à ces besoins, le GABS a constitué un binôme infirmier- travailleur psychosocial afin de favoriser la prise en charge de l'utilisateur dans globalité.</p>
PARTENAIRES	Le PCS de Sambreville, le CPAS de Sambreville, la Ruche, l'Entrain, l'APL, Saint-Vincent de Paul, la Croix-Rouge, le PCS de Jemeppe-sur-Sambre, le CPAS de Jemeppe-sur-Sambre, les éducateurs de rue, les Sambrevillois du Cœur, le Re-Verre, le Relais Santé Namur, le RSUN...
MOYENS (PERSONNEL, NOMBRE D'ETP)	1 ETP psychologue

	1 ETP infirmier
MOYENS COMPLÉMENTAIRES	Répartition financière sur 2 communes, le RSUN, le ministère de l'Emploi et un apport dans le cadre du partenariat Province-Communes
SUBVENTION 2016	<ul style="list-style-type: none"> ➔ TOTAL : 23'313.50€ ➔ Frais de personnel : 23'313.50€ ➔ Frais de fonctionnement : /€
INDEXATION 2016	<ul style="list-style-type: none"> ➔ TOTAL : 23'887.01€ ➔ Frais de personnel : 23'887.01€ ➔ Frais de fonctionnement : /€
COMPLÉMENTARITÉ AVEC DES PROJETS DES PARTENAIRES	Démarche d'aller vers le public qui vise notamment à le raccrocher avec les institutions et le circuit de soins

CONSTATS MARQUANTS ET PERSPECTIVES

L'accrochage par le biais de la santé se réalise de manière aisée; le public vient davantage vers le binôme qui maintenant est bien identifié, par les personnes comme par les services. Une présence à des moments et des endroits clés facilite également l'accroche du public cible. Les réactions de la plupart des associations et institutions sont particulièrement positives : le service répond à des besoins avérés sur la Basse-Sambre. Le travail de collaboration et de relais mis en place montre son efficacité. Le service est grandement interpellé par ses partenaires en soutien pour les situations complexes avec des spécificités de santé physique, mais aussi mentale.

Le RSBS est dans une période, après deux ans d'activité sur le terrain, où la question se pose de mieux cibler et définir ses missions, tant auprès des partenaires que des bénéficiaires. La question du type d'accompagnement est plus que jamais d'actualité : jusqu'où va-t-on dans l'accompagnement même si le public est en demande, car l'énergie consacrée aux suivis est importante et réduit le temps disponible pour d'autres projets, d'autres accroches, la mise en place de permanences ou autres. Avec le risque que le service devienne moins efficace au niveau de ses missions propres et de ses interventions auprès des bénéficiaires. Il s'agira de continuer à traiter cette question lors des réunions avec la direction lors de nouvelles mises au vert et également lors de réunions au comité d'accompagnement.

Toujours d'actualité, les démarches administratives concernant les personnes sans domicile sur la Basse-Sambre manquent de précision au niveau de la marche à suivre et de la cohérence des discours des différents intervenants sociaux. Les personnes dans cette situation se retrouvent souvent dans une situation davantage déroutante. Le partenaire considère que la reconnaissance de cette problématique du sans-abrisme aurait été jusque-là, ignorée consciemment par certains acteurs sociaux et politiques commence toutefois à émerger. Même s'il est encore difficile d'obtenir l'ensemble des références dans le domaine des logements transitoires ou d'urgence accessibles facilement et rapidement, actuellement, lors de situations d'extrême précarité, les collaborations avec le CPAS sont intensifiées de façon synergique.

Autre constat important : aucun accueil de nuit ou d'abri n'existe dans l'arrondissement à part Namur. Par ailleurs, le DUS de Namur et Charleroi ne couvrent pas le territoire, la Basse-Sambre étant située juste à la limite entre ces deux villes.

Il est également nécessaire de préciser qu'aucun accueil n'existe en week-end et le lundi, ce qui laisse les personnes dans le désarroi trois jours sans lieux pouvant les accueillir et leurs apporter un peu de soutien et de répit. Sans compter les soirées après 16h, période durant laquelle très peu d'accueil existe.

Constat qu'il n'y a qu'une seule maison médicale pour l'ensemble de la population de la Basse-Sambre. La maison médicale est submergée, avec une liste d'attente importante. Difficile dès lors de pouvoir être pris en charge par cette dernière. En revanche, ils répondent toujours présents et sans contrepartie administrative lorsqu'on les sollicite pour un avis ou une consultation. Le RSBS se réserve cette possibilité que pour les personnes sans domicile, grandement désaffiliées. La question de réaliser des protocoles d'intervention de soins, avalisés par un médecin se pose au RSBS, afin d'assurer les actes infirmiers posés. Le fait de mettre en place un médecin référent pour le relais santé est envisagé et le RSBS semble plus qu'intéressant.

Les séances d'atelier bien-être au SIS du GABS à Spy déjà mis en place au cours de l'année précédente par l'équipe du RS, ont été réitérées au nombre de 4 séances en 2016. L'évaluation par l'équipe ainsi que par les participants sont très positives. Le RSBS maintient le souhait d'organiser en collaboration avec certains de ses partenaires des séances de prévention et promotion de la santé sur différents thèmes que le service désire élaborer.

Le RSBS constate également qu'il était difficile pour les personnes, devant bénéficier d'une hospitalisation, de trouver des solutions de prises en charge pour leurs animaux. Cette situation freine souvent la compliance et l'acceptation des soins médicaux par cette absence de solution.

Il manque également de service de soins vétérinaires accessibles financièrement pour des personnes se trouvant dans la grande précarité. En effet, leurs animaux sont souvent une de leurs priorités, aux dépens parfois de leur propre santé.

Impact(s) du projet

La proximité avec le public s'est renforcée par la présence du service dans les lieux clés de l'entité sambrevilloise. En ce qui concerne Jemeppe-sur-Sambre, trouver des lieux clés avec une certaine régularité est plus compliqué. Le RSBS effectue des passages au SIS à Spy, et est présent aux distributions alimentaires des St Vincent de Paul de Spy et Jemeppe, mais la réflexion du service cette année portera sur les autres possibilités de l'investissement du service dans cette commune.

L'atout du RSBS est également la mobilité et l'accessibilité au public : il se rend disponible là où il se trouve. Cela crée un autre type d'approche de « l'institution » et permet de créer un lien de confiance plus facilement.

Pour ce qui touche à la complémentarité avec les collègues à l'intérieur du GABS, le service a encore accentué ses échanges sur des questions de santé globale et prise en charge de certaines situations plus difficiles. L'équipe pense que cette approche santé a un aspect positif en interne avec ses collègues des différents secteurs.

La jeunesse du service et ses contacts positifs avec le réseau ont permis d'en appeler aux partenaires pour initier des changements sur des questions qui apparaissent comme importantes et nécessaires dans la Basse-Sambre. Le RSBS fait notamment référence à la question d'urgence sociale. La rencontre avec les partenaires en juin 2016 a permis de faire remonter des constats, des demandes et besoins auxquels des suites ont déjà été initiées notamment par la rencontre du directeur du GABS et du directeur en chef et responsable divisionnaire du Département actions sociales de la Province de Namur.

Que souhaitez-vous partager au sujet de la fatigue de vos travailleurs, employés, volontaires... ?

L'équipe a en effet rencontré des moments difficiles à gérer qui ont eu des conséquences sur le travail au quotidien. Le RS pointe différents facteurs :

- Le service se compose de 2 travailleuses, lorsque l'une d'elles est absente, le service ne repose que sur l'autre qui doit assumer toutes les situations, les rendez-vous en solo (avec souvent un contenu très lourd) et les démarches. Il y a déjà une surcharge de travail et la prise de recul est plus difficile. Emotionnellement et physiquement, ce sont des périodes très pénibles.
- Le service s'est retrouvé, durant des périodes répétées, en sous-effectif avec une absence de coordination et de supervision. Il n'y avait plus de possibilités de mise à distance et d'avoir le concours ou les conseils d'un cadre. Les supervisions sont apparues plus que nécessaires et elles ont pu se mettre en place de septembre à décembre à concurrence d'une fois par mois à raison de 3h : 2 rencontres en binôme et 2 rencontres en individuelle d'1h30. Ces moments ont eu des répercussions très positives pour le fonctionnement du service et pour l'équipe.
- Face à toutes ces situations, l'investissement personnel, les questions de proximité, le cadre et les limites à fixer avec le public sont des problématiques qui sont apparues à divers moments. Cela a été travaillé avec le superviseur Emmanuel Nicolas et lors d'une journée de mise au vert du service avec le Directeur de l'indtitution.

Projet « Mise en place d'une Equipe mobile Santé et action sociale », service SAGEISS à Andenne

OPÉRATEUR PRINCIPAL	Ville d'Andenne - SAGEISS
PUBLIC	Adultes en situation de précarité.
FINALITÉ(S)	<p>Optimiser la prise en charge des personnes les plus précarisées via la mise en place d'une équipe mobile qui puisse établir un contact avec la population cible, favoriser l'accès aux différentes structures d'aide et de soins sur le territoire et mettre en place des partenariats effectifs avec des structures plus éloignées géographiquement.</p> <p>Participer au développement de nouveaux projets visant à répondre aux besoins du réseau.</p>
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Poursuivre la mise en place d'une équipe mobile santé/action sociale sur le territoire andennais ➔ Articuler l'aide autour des personnes suivies. ➔ Proposer des outils au réseau ➔ Evaluer le projet et travailler à sa bonne évolution.
RÉSUMÉ DU PROJET	<p>Marquée par une précarité croissante d'une partie de la population, la Ville d'Andenne a souhaité mettre en place une Equipe Mobile intervenant dans les champs de la santé et du social. Cette précarité est mise en évidence tant par les professionnels que par l'indicateur d'accès aux droits fondamentaux.</p> <p>Dans ses débuts, le pilote, faute de moyens financiers et humains, a d'abord réalisé des investigations et a pu réunir autour de la table divers acteurs du social et de la santé. L'assistante sociale engagée à l'époque a pu relever les besoins de terrain, et a travaillé à la construction d'un site internet qui se veut un réel outil tant pour les professionnels que pour les usagers.</p> <p>Depuis, le pilote a pu développer son projet grâce à un soutien financier permettant d'engager une infirmière, qui s'est immédiatement mise au travail de terrain, mais aussi de coordination. On peut donc se réjouir de voir ce projet s'ancrer dans le réseau, et envisager de nombreuses pistes d'actions. Pour n'en citer que deux, fin novembre a eu lieu la journée de réseau, et l'équipe travaille activement à la mise sur pied d'une Maison médicale sur Andenne.</p>
PARTENAIRES	Le CPAS, la Saint-Vincent de Paul, la Croix-Rouge, Service de Santé Mentale, Service de Cohésion sociale de la Ville d'Andenne, Services infirmiers à domicile, médecins, SPAF, LST, Régie de quartier, maison de l'emploi, etc.

MOYENS (PERSONNEL, NOMBRE D'ETP)	½ temps travailleur social APE
MOYENS COMPLÉMENTAIRES	/
SUBVENTION 2016	➔ TOTAL : 34'592.94 € ➔ Frais de personnel : 33'198.94 € ➔ Frais de fonctionnement : 1'394,00 €
INDEXATION 2016	➔ TOTAL : 35'443.93€ ➔ Frais de personnel : 34'015.63 € ➔ Frais de fonctionnement : 1'428,30 €
COMPLÉMENTARITÉ AVEC DES PROJETS DES PARTENAIRES	Seul projet subventionné sur Andenne. Des liens existent cependant avec certains partenaires namurois (Croix-Rouge du Trou Perdu, Phénix, Echange notamment).

CONSTATS MARQUANTS ET PERSPECTIVES

Après une interruption de trois mois, le binôme est de nouveau effectif depuis septembre 2016. Le travail de proximité a été développé et les collaborations se sont multipliées. Bien que ce projet soit encore relativement récent, l'équipe observe une nette évolution dans les demandes et les partenariats. Bien sûr, ce projet doit encore évoluer et les contacts avec les partenaires du réseau doivent davantage être développés.

Il y a une meilleure visibilité du service auprès du réseau andennais. Ceci, grâce, à l'organisation de journées réseau, de l'intensification de la présence en rue du service, mais aussi par le biais des concertations et des collaborations mises en place dans le cadre des suivis ou encore des animations d'éducation à la santé. Le service estime que la rencontre avec le réseau andennais et au-delà est à continuer car enrichissant.

L'équipe constate enfin que, malgré la pauvreté de certaines ressources en matière d'aides sociales, le travail effectué par le service a permis de mettre en place des collaborations permettant de pallier certains manques comme l'accès aux douches, l'obtention de colis alimentaires ou vestimentaires d'urgence...

Le service souhaite donner comme exemple d'un élément qui a bien fonctionné durant l'année :

Au cours de cette année 2016, l'équipe mobile a enfin pu se développer de manière efficace sur le terrain pour aller à la rencontre du public cible. Le travail de rue se développe positivement et les partenariats établis précédemment prennent maintenant tout leur sens.

Les suivis ont permis de faire certaines constatations faisant émerger des situations problématiques communes. En effet, les visites à domicile ainsi que les suivis ont mis en évidence plusieurs situations d'isolement. Cela a fait ressortir des demandes de la part du public en matière de santé communautaire (demande d'une maison médicale sur Andenne, demandes de repas à domicile, demandes de mise en place d'un service de visite à domicile...) qui ont débouché sur la mise en place de collaborations avec d'autres services andennais (service Hestia de la Croix-Rouge, traiteurs) et permis au service de multiplier ses contacts avec le réseau. Ces suivis ont également mis l'accent sur certaines problématiques récurrentes rencontrées par les usagers, dont les problèmes d'accessibilité de certaines entités et le manque de ressources dont ils disposent en matière de mobilité. Cela renforce l'importance et la nécessité du caractère mobile de l'équipe.

La grande avancée de cette année est donc l'augmentation des contacts et des accompagnements réalisés l'EMSAS touche de plus en plus de monde !

Le service souhaite donner comme exemple d'un élément non résolu durant l'année :

La maison médicale n'est pas encore mise sur pied, mais les démarches sont en cours.

Le service souhaite relever comme défi pour 2017 :

- Rencontrer davantage le public en situation de grande précarité
- Maintenir et approfondir l'intérêt des professionnels au développement du réseau social/santé sur Andenne
- Donner au projet une dimension santé clairement identifiable et novatrice

A propos de la fatigue des usagers, le service souhaite souligner les éléments suivants :

Le service constate que certains usagers sont las des services sociaux. Ils renvoient à l'équipe leur impression que les services en place ne sont pas suffisamment à leur écoute et que les réponses proposées ne correspondent pas réellement à leurs attentes.

Toutefois, il est important pour l'équipe de nuancer ces propos par la représentation éculée que certains peuvent avoir du travail social. Néanmoins il faut pouvoir s'accorder à ce sentiment de lassitude un intérêt et une écoute toute particulière afin de pouvoir progressivement retisser un lien de confiance entre le public et les acteurs sociaux.

A propos de la fatigue des travailleurs, employés, volontaires... le service souhaite souligner les éléments suivants :

Actuellement, les membres de l'équipe mobile santé et action sociale ne semblent pas rencontrer de difficultés particulières dans l'exercice de leur fonction.

Malgré un turn-over assez significatif lors des deux premières années du projet, l'équipe semble enfin trouver son équilibre et est portée par l'enthousiasme généré par les rencontres avec le public cible de plus en plus nombreuses.

Des temps de parole sont organisés régulièrement pour débriefer autour des situations rencontrées et une attention particulière est portée à l'accompagnement de l'équipe.

Sur ce point, il est à préciser que la Coordination générale participe à des réunions d'accompagnement.

5. Pour ne pas conclure...

Si nous nous référons aux chiffres de ces dernières années, le constat est interpellant : la précarité gagne de plus en plus du terrain, les problématiques de santé mentale prennent une part de plus en plus importante dans les interventions de tous les partenaires, les coûts de personnel augmentent, et les fonds publics ne suivent plus.

Face à la crise, les travailleurs sociaux se sentent mis à mal dans leur carrière professionnelle et dans leur travail de terrain. Ils se sentent épuisés, surmenés, désarmés et ne savent pas eux-mêmes de quoi seront faits les lendemains. Si nous zoomons sur la dimension plus locale, et plus particulièrement sur celle du Relais Social, une inquiétude se dessine depuis environ 3 ans : comment faire pour continuer à soutenir des projets bien ancrés dans le paysage namurois, avec des enveloppes qui ne permettent pas de suivre financièrement l'ancienneté (bien précieuse en termes d'expertise) des professionnels de terrain ? Comment répondre au mieux aux besoins de notre

public, dont les rangs ne cessent de croître ? Comment allons-nous pouvoir continuer à soutenir l'impulsion de nouveaux projets ?

De manière plus générale, nous pouvons dire que ce sont les pratiques sociales qui sont en crise, et le contexte socioéconomique actuel n'y est pas tout à fait étranger. Tant les pouvoirs subsidiaires que les professionnels sont amenés à réfléchir à leurs pratiques en termes d'efficacité, de visibilité et de crédibilité.

De plus en plus, l'équipe de la Coordination générale essaie de prendre de la hauteur pour examiner ces phénomènes nouveaux, ce qui ne pourrait se faire sans le travail développé au sein de ce rapport et de celui des agents chargés de la récolte de données et du volet « recherche ». Une question nous taraude : « **comment permettre aux usagers de sortir durablement du sans-abrisme ?** »⁸

Si le projet de Housing First semble amener sa pierre à l'édifice, il ne peut répondre à lui seul à cette interrogation. Cependant, il a le mérite de présenter des résultats surprenants, avec un taux de maintien dans le logement supérieur à 90%, ce qui est inédit.

Ce projet, qui renverse le paradigme du « modèle en escalier » (rue ⇒ abri de nuit ⇒ maison d'accueil ⇒ hébergement transitoire ⇒ logement), permet d'aborder résolument la prise en charge par l'accès aux droits fondamentaux.

Et s'il s'agissait là de la clé de voûte d'un nouveau modèle d'intervention sociale ?

Dans cette optique, un groupe de travail sur l'absence de (recours aux) droits est né en 2016 et se poursuit en 2017. Il a déjà permis de mettre en évidence que deux facteurs sont à l'origine d'une absence de ressources financières pour le public : soit il n'ouvre tout simplement pas de droits (c'est le cas notamment des personnes en situation « illégale »), soit il ouvre des droits, mais la situation administrative ne permet pas d'y avoir accès.

Pour donner un exemple, le simple fait de se procurer une carte d'identité relève parfois du parcours du combattant pour notre public en grande précarité (trouver une adresse, payer les frais inhérents à la carte, la photo, comment la reprendre, la garder...).

Toujours dans cette lignée, le chercheur engagé au Relais Social oriente ses recherches sur la question des « Capabilités ». Il s'agit d'une approche inspirée par Amartya SEN, qui vise la possibilité effective qu'a un individu de poser librement des choix. L'objectif est de favoriser le bien-être individuel et d'augmenter la liberté des individus, principalement ceux sujets aux inégalités, en augmentant les capacités des personnes (c'est-à-dire la possibilité de mener la vie que la personne souhaite valoriser et sa liberté - réelle - de choix dans une situation-donnée). Encore à l'état conceptuel, cette recherche aboutira, nous l'espérons, sur de réelles opportunités de travail.

Aujourd'hui, plus que jamais, acteurs politiques et sociaux doivent pouvoir unir leurs forces pour ré-humaniser, si pas la société dans son ensemble, à tout le moins le social comme premier levier.

⁸ Question déjà très lourde de sens puisque le contexte sociétal actuel ne nous permet pas ou plus de se poser **LA question plus fondamentale** à savoir : comment permettre à tout être humain de ne jamais tomber dans n'importe quelle forme de précarité et à fortiori le Sans-abrisme.