

Relais Social Urbain Namurois



Sans-abrisme et grande précarité à Namur - Rapport statistique 2017



Avec le soutien de la Wallonie

Wallonie

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	3
INTRODUCTION	4
PARTIE I : SANS-ABRISME ET EXCLUSION AU LOGEMENT : ÉLÉMENTS CONCEPTUELS	5
1. LES DÉFINITIONS « LÉGALES »	6
2. LES DÉFINITIONS DES REPRÉSENTANTS SECTORIELS	7
3. LES APPROCHES SOCIOLOGIQUES DU SANS-ABRISME	9
4. CONCLUSION : UNE APPROCHE TRANSVERSALE NÉCESSAIRE DU SANS- ABRISME	13
PARTIE II : STATISTIQUES DES SERVICES PARTENAIRES	15
I. PRÉAMBULE : LA COUVERTURE DE LA RÉCOLTE DE DONNÉES ET L’OFFRE DE SERVICES	15
II. LE FONCTIONNEMENT DES SERVICES	17
1. APPROCHE TRANSVERSALE	17
2. AXE DE L’HÉBERGEMENT D’URGENCE	20
3. AXE DE L’URGENCE SOCIALE	29
4. AXE DE L’ACCUEIL DE JOUR	32
5. AXE DU TRAVAIL DE RUE ET DE PROXIMITÉ	42
III. LE PROFIL DES UTILISATEURS	49
1. UNE MINORITÉ DE FEMMES	49
2. TOUS LES ÂGES CONCERNÉS PAR LA GRANDE PRÉCARITÉ	51
3. UNE MAJORITÉ D’UTILISATEURS BELGES !	56
4. DES UTILISATEURS ISOLÉS	58
5. UNE PRÉCARITÉ ÉCONOMIQUE INCONTESTABLE	60
6. DES UTILISATEURS « NAMUROIS »	62
7. LES « PRIMO-UTILISATEURS »	64
8. L’EXCLUSION LIÉE AU LOGEMENT	66
9. DES SITUATIONS MULTI-PROBLÉMATIQUES	70
10. CONCLUSIONS	71

REMERCIEMENTS

La Coordination générale du RSUN tient à remercier l'ensemble des travailleurs et des responsables des institutions suivantes qui ont participé à cette récolte de données statistiques en 2017 :

- L'Abri de Nuit (Ville de Namur)
- Le Dispositif d'Urgence Sociale (Ville de Namur)
- Les Travailleurs Sociaux de Proximité (Ville de Namur)
- Le projet d'Accueil du matin (Resto du Cœur de Namur)
- L'ASBL Une Main Tendue
- Le projet Salamandre (ASBL Phénix)
- Le comptoir l'Echange (ASBL Namur Entraide Sida)
- Le projet d'Accueil des patients précarisés (CHRN)
- La Ruche (Groupe d'Animation de la Basse-Sambre)
- Le Service Post-hébergement (ASBL Les Trois Portes)
- Le Service Action Logement (CPAS de Namur)
- Le Relais Santé (RSUN)

INTRODUCTION

En 2008, à la demande de la DGO5, une réflexion a débuté sur une récolte de données harmonisée au niveau wallon sur le thème de la grande précarité et de l'exclusion sociale. De par leur rôle d'observatoire de la précarité au niveau local, les 7 Relais sociaux, avec le soutien technique et méthodologique de l'IWEPS, ont eu pour mission de commencer à récolter un ensemble de données statistiques. Il a fallu attendre 2012 pour qu'un outil, des items et une modalité de récolte soient définis de manière commune par les 7 Relais et l'IWEPS. L'année 2012 a donc été considérée comme une période test.

Néanmoins, vu les modifications apportées au fichier et le nombre grandissant de projets soumis à cette récolte, la Coordination générale du RSUN avait jugé opportun de considérer l'année 2013 comme une prolongation de cette phase test tout comme en 2014. Bien que des difficultés subsistent encore (compréhension différente d'un même item, récolte sur l'ensemble de l'activité du service plutôt que sur l'axe financé...), nous pouvons tout de même nous féliciter du travail réalisé jusqu'à présent. Les chiffres, pour la plupart, sont encodés en temps et en heure et font l'objet d'un suivi régulier. Aussi, bien que des limites méthodologiques soient effectives, cela permet tout de même de mesurer assez finement l'ampleur de la grande précarité et du sans-abrisme à Namur. Il reste sans doute un défi majeur à relever, dépassant le cadre stricto sensu namurois, voir même wallon : l'harmonisation des données avec la méthodologie ETHOS¹ afin de pouvoir rentrer dans une dynamique européenne plutôt que régionale/sous-nationale.

Dans les précédents rapports, nous avons relevé toute la nécessité d'introduire une récolte de données informatisée. Puisque cette méthode ne fût pas initiée pour l'ensemble des relais sociaux, nous avons choisi de réaliser nous-mêmes un fichier et une récolte informatisée, ceci afin de consacrer davantage de temps à l'analyse et à la comparaison des données plutôt qu'à l'encodage. Cet outil a été mis en place début 2016 et nous permet désormais d'aller plus loin encore dans l'analyse des données, notamment ce qui a trait aux corrélations entre plusieurs items.

Outre ces remarques d'ordre méthodologique sur la difficulté de la récolte, la Coordination générale et les partenaires du réseau n'en sont pas moins convaincus de l'intérêt et de l'utilité d'avoir un regard le plus objectif possible sur l'activité des services et l'évolution des caractéristiques du public rencontré. Nous espérons donc que ce rapport statistique permettra d'apporter un éclairage plus affiné de la problématique de la grande précarité au niveau local.

Enfin, comme pour les années précédentes, nous introduisons ce rapport de quelques repères conceptuels pour l'analyse du phénomène de sans-abrisme. A l'instar de ce que pourront démontrer les statistiques dans la partie II, le profil (en ce compris les caractéristiques liées à la trajectoire des individus et à leur devenir) des personnes qui fréquentent les dispositifs sont fortement hétérogènes. Si la précarité et l'exclusion du logement sont des lieux communs pour ces personnes, elles épousent néanmoins des situations de vie bien singulières qu'il convient d'éclairer à l'aune de quelques éléments conceptuels.

¹ La typologie sera développée dans la 1^{ère} partie.

PARTIE I : SANS-ABRISME ET EXCLUSION AU LOGEMENT : ELEMENTS CONCEPTUELS

Avant d'appréhender la question du sans-abrisme du point de vue statistique et ancré localement à Namur, nous souhaiterions situer quelque peu ce phénomène au travers d'une circonscription conceptuelle. Au-delà des appellations populaires courantes – clochard, SDF, sans-abri, etc. – des typologies viennent affiner le regard qu'il est possible de porter sur ce phénomène. Contrairement, en effet, aux représentations sociales habituelles², le sans-abrisme ne peut se réduire à l'image d'un homme, cinquantenaire, grisonnant et alcoolique qui démarche auprès des services sociaux et qui fait la manche durant ses heures perdues. La diversité et l'hétérogénéité des situations sont en effet des caractéristiques fondamentales pour qui souhaite s'attarder sur ce phénomène social³.

Comme le soulignent DAMON et FIRDION, « *On ne peut qu'être saisi par le foisonnement et les incertitudes terminologiques de la question SDF. Sous cette désignation commune se retrouve une multitude de perceptions et de situations. Les personnes comptées, désignées comme SDF, sans-abri, sans-logis, vagabonds, mendiants, clochards, forment en fait un groupe fondamentalement et extrêmement hétérogène, qui se vit comme hétérogène, chacun tenant à se différencier de celui qu'il considère comme tombé plus bas que lui. Tous les témoignages en attestent, qu'il s'agisse de récits biographiques ou de reportages journalistiques* ⁴ ».

Il faut ainsi avant toute chose dépasser le clivage « bons »/« mauvais » pauvres qui traverse les époques depuis l'apparition de la question sociale⁵. Il n'y a pas, d'un côté, les sans-abri qui ont droit à une aide (*underserving poor*) et, de l'autre côté, ceux qui seraient responsables de ce qui leur arrive et qui ne méritent aucune aide (*deserving poor*), peu importe, la forme que celle-ci peut revêtir. C'est pourtant autour de ce paradoxe que continue à se développer la prise en charge publique du sans-abrisme, partagée entre l'urgence et l'insertion, entre la potence et la pitié^{6&7}. Les plans hivernaux animés par l'urgence et la pitié d'une part, les arrêts anti-mendicité et autres mesures repoussoirs animés par la potence et une volonté « d'invisibilisation » du phénomène d'autre part⁸.

² Michel AUTÈS montre par exemple que dans la presse écrite, « le sigle « SDF » est le plus souvent associé à des connotations en termes de criminalité » alors que « l'usage du terme sans-abri va davantage apparaître dans un contexte de compassion pour les victimes de la pauvreté » et que « les termes sans-logis et sans-domicile vont être mobilisés dans des contextes argumentatifs, au sein d'un débat sur les causes de l'errance ou l'efficacité des politiques de logement ». Les représentations sont donc nombreuses, et chaque appellation peut renvoyer à des images complètement antinomiques alors qu'il peut s'agir d'une même et unique personne (Source : « Les représentations de la pauvreté dans la presse écrite », *Les travaux de l'ONPES 2001-2002*, La Documentation Française)

³ Réa A. et al. (2001), La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles Capitale, ULB – GERME.

⁴ DAMON J. et FIRDION JM., 'Vivre dans la rue : la question SDF', p.376 in Paugam S. et al. (1996), L'exclusion. L'état des savoirs, Editions La Découverte, Paris.

⁵ CASTEL R. (1995), « Les métamorphoses de la question sociale », *Folio Essais*, Paris.

⁶ GEEREMEK B. (1987), La potence ou la pitié. L'Europe et les pauvres, du Moyen-âge à nos jours, Gallimard, Paris.

⁷ C'est là par exemple tout l'objet de l'analyse cognitive des politiques publiques qui relève « l'importance de la dynamique de construction sociale de la réalité dans la détermination des cadres et des pratiques socialement légitimes à un instant précis » (SUREL Y. (1998), Idées, Intérêts et Institutions dans l'analyse des politiques publiques, *Pouvoirs, Revue française d'études constitutionnelles et politiques*, n° 87, p.161-178.). Ces cadres et pratiques socialement légitimes se déclinent au sein de matrices cognitives et normatives qui légitiment des formes d'intervention et d'action publique.

⁸ Comme le montre ZENEIDI, « de nombreuses municipalités mettent alors en place des moyens d'invisibilisation des plus pauvres pour éradiquer leurs éphémères appropriations de l'espace public. La lutte menée contre ces territoires de l'extrême pauvreté connaît un vif succès en raison de l'augmentation de la valeur marchande des espaces publics. Devenus des vitrines des villes à destination des investisseurs, les espaces centraux sont convoités comme des moyens de produire de la plus-value. La présence des SDF dans la rue est alors perçue comme une source de désordre, une nuisance à combattre au même titre que les problèmes de pollution. Ce sentiment a donné lieu à un ensemble de mesures destinées à éliminer les formes de

Cette ambivalence habituelle au sein des politiques sociales est très ancienne, par ailleurs, puisqu'elle caractérisait déjà les réponses apportées à l'indigence, au vagabondage ainsi qu'à la pauvreté des populations vivant sous l'Ancien Régime⁹.

Au travers des points qui vont suivre, nous chercherons à retracer les différentes caractérisations du phénomène du sans-abrisme à travers ses dimensions « légales », « sectorielles » et « sociologiques », ceci permettant d'apporter une première lecture avant d'entrer dans la réalité statistique namuroise.

1. LES DÉFINITIONS « LÉGALES »¹⁰

Historiquement, la référence en termes de législation du sans-abrisme¹¹ et, plus avant, de définition de la situation qui caractérise ce phénomène social, est relative à la loi du 12 janvier 1993 contenant un programme d'urgence pour une société plus solidaire¹². Celle-ci prévoit une série de mesures à l'encontre du sans-abrisme : abrogation de la loi réprimant le vagabondage et la mendicité, droit à l'aide d'urgence du CPAS, mécanisme de réquisition des immeubles inoccupés par les communes en faveur du public sans-abri. Selon ce texte, « la personne sans-abri est la personne qui n'a pas de résidence habituelle, qui ne peut, par ses propres moyens, disposer d'une telle résidence et qui se trouve dès lors sans résidence ou dans une résidence collective où elle séjourne de manière transitoire, passagère, en attendant de pouvoir disposer d'une résidence personnelle¹³ ».

Deux circulaires de l'époque¹⁴, précisaient davantage les formes de sans-abrisme :

- Des personnes sans domicile fixe hébergées dans un centre d'accueil pour adultes en difficultés ou dans une maison maternelle, agréée ou non ;
- Des personnes qui quittent un lieu où elles résident obligatoirement en exécution d'une décision judiciaire ou administrative ;
- Les personnes qui, à la fin d'un séjour en hôpital ou en établissement psychiatrique, se retrouvent sans logement ;
- Les personnes qui dorment à la rue ou dans des édifices publics qui n'ont pas la fonction de logement (gares, etc.) ;
- Les personnes hébergées provisoirement par un particulier, en vue de leur porter secours, de manière transitoire et passagère, en attendant qu'elles disposent d'un logement ;
- La qualité de « sans-abri » est indépendante de l'inscription aux registres de la population.

regroupements et de fixations des SDF». (ZENEIDI D. (2010), « De la coercition à l'insertion dans la rue, vers une nouvelle gestion de la présence des SDF dans l'espace public? », *L'Observatoire*, N° 64, p33).

⁹ Castel R. (1995), op. cit.

¹⁰ Nous ne référons pas ici tout l'historique de la « question SDF ». Pour de plus amples développements, voir : LELUBRE M. (2014), Les évolutions dans le traitement public du sans-abrisme : vers un changement de paradigme?, Thèse de doctorat en vue de l'obtention du titre de docteur en sociologie, Facultés Universitaires Saint-Louis, Bruxelles.

¹¹ Ce paragraphe est inspiré de : Versailles P. (2010), Sans-abri et sans-droit?, *L'Observatoire*, n° 64, Liège, p.53.

¹² M.B., 4 février 1993.

¹³ Projet de loi contenant un programme d'urgence pour une société plus solidaire, Rapport fait au nom de la Commission de la Santé publique et de l'Environnement, Doc. Parl., Ch. Repr., sess. Ord. 1992-1993, n° 630/5, p.34.

¹⁴ Circulaire ministérielle du 27 avril 1995 déterminant le CPAS compétent pour accorder l'aide sociale aux personnes sans-abri et aux rapatriés belges, et du 15 mai 1995 déterminant le CPAS compétent pour accorder le *minimex* (devenu en 2002 : Revenu d'Intégration – RI- NDLR) aux personnes sans-abri et aux rapatriés belges, M.B., 26 juillet 1995.

C'est à partir de cette loi de 1993 qu'ont été élaborés d'autres définitions fédérales, notamment celles en matière de droit à l'intégration sociale¹⁵ ainsi qu'en matière de prime d'installation qui considère qu'une personne sans-abri est une « *personne qui ne dispose pas de son logement, qui n'est pas en mesure de l'obtenir par ses propres moyens et qui n'a dès lors pas de lieu de résidence, ou qui réside temporairement dans une maison d'accueil en attendant qu'un logement personnel soit mis à sa disposition* »¹⁶. L'absence de logement est donc ici la dimension principale qui détermine l'effectivité du sans-abrisme, sachant que l'hébergement provisoire (en l'occurrence ici une maison d'accueil) peut être associé à l'absence de logement.

La législation wallonne, quant à elle, considère qu'il s'agit :

- « soit la personne qui, pendant les trois mois précédant la prise en location d'un logement salubre, n'a joui d'aucun droit, réel ou personnel, lui assurant l'occupation d'un logement, ni n'a, sauf à titre exceptionnel ou temporaire, été hébergée par des personnes ou des institutions ;
- soit la personne qui, à la veille de la prise en location d'un logement salubre, ne jouissait d'aucun droit, réel ou personnel, lui assurant l'occupation d'un logement et était hébergée pour des raisons psychiques, médicales ou sociales par une institution ;
- soit la personne qui, pendant les douze mois précédant la prise en location d'un logement salubre, occupait une résidence de vacance située dans une zone de loisirs »¹⁷.

A nouveau, la question de l'occupation, ou plutôt l'absence d'occupation, du logement est primordiale en tant que dimension effective de définition de la situation de sans-abri. Insistons cependant sur le fait que cette définition vise une appréhension plus large, notamment en y intégrant l'occupation d'une résidence de vacance située en zone de loisirs pendant 12 mois précédant la mise en logement. Au-delà donc du logement, la définition wallonne entend recourir également à une dimension relative au type d'habitat ce qui implique une représentation différente de celle à laquelle recourt le fédéral.

2. LES DÉFINITIONS DES REPRÉSENTANTS SECTORIELS

La Fédération Européenne des Associations Travaillant avec les Sans-Abris (FEANTSA) a développé la typologie « ETHOS » - European Typology Of Homelessness and Housing Exclusion - qui définit l'exclusion au logement et assure une couverture des différents contextes nationaux en matière de définition du public sans-abri. La situation d'exclusion au logement concerne les personnes qui sont :

- 1) sans abri (dormant à la rue ou en hébergement d'urgence) ;
- 2) sans logement (avec un abri, mais provisoire dans des institutions ou foyers d'hébergement) ;
- 3) en logement précaire (menacé d'exclusion sévère en raison de baux précaires, expulsions, violences domestiques) ;
- 4) en logement inadéquat (dans des caravanes sur des sites illégaux, en logement indigne, dans des conditions de surpeuplement sévère).

¹⁵ Droit à l'Intégration sociale, Loi du 26 mai 2002.

¹⁶ Article 1 de l'AR du 21 septembre 2004 - Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 21 septembre 2004 visant l'octroi d'une prime d'installation par le centre public d'action sociale à certaines personnes qui perdent leur qualité de sans-abri.

¹⁷ Source : www.ama.be citant l'Atlas Wallonie (source plus disponible).

	Catégorie opérationnelle	Situation de vie	Définition générique
SANS Aabri	1 Personnes vivant dans la rue	1.1 Espace public ou externe	Qui vit dans la rue ou dans des espaces publics, sans hébergement qui puisse être défini comme local d'habitation
	2 Personnes en hébergement d'urgence	2.1 Hébergement d'urgence	Personne sans lieu de résidence habituel qui fait usage des hébergements d'urgence, hébergements à bas prix
SANS LOGEMENT	3 Personnes en foyer d'hébergement pour personnes sans domicile	3.1 Foyer d'hébergement d'insertion	Quand l'intention est que la durée du séjour soit courte
		3.2 Logement provisoire	
		3.3 Hébergement de transition avec accompagnement	
4 Personnes en foyer d'hébergement pour femmes	4.1 Hébergement pour femmes	Femmes hébergées du fait de violences domestiques et quand l'intention est que la durée du séjour soit courte	
5 Personnes en hébergement pour immigrés	5.1 Logement provisoire/centres d'accueil	Immigrants en hébergement d'accueil ou à court terme du fait de leur statut d'immigrants	
	5.2 Hébergement pour travailleurs migrants		
6 Personnes sortant d'institutions	6.1 Institutions pénales	Pas de logement disponible avant la libération Reste plus longtemps que prévu par manque de logement Pas de logement identifié (p.ex. au 18 ^e anniversaire)	
	6.2 Institutions médicales (*)		
	6.3 Institutions pour enfants / homes		
7 Bénéficiaires d'un accompagnement au logement à plus long terme	7.1 Foyer d'hébergement médicalisé destiné aux personnes sans domicile plus âgées	Hébergement de longue durée avec accompagnement pour ex-sans-abri (normalement plus d'un an)	
	7.2 Logement accompagné pour ex-sans-abri		
8 Personnes en habitat précaire	8.1 Provisoirement hébergé dans la famille/chez des amis	Qui vit dans un logement conventionnel, mais pas le lieu de résidence habituel du fait d'une absence de logement Occupation d'une habitation sans bail légal Occupation illégale d'un logement; Occupation d'un terrain sans droit légal	
	8.2 Sans bail de (sous-)location		
	8.3 Occupation illégale d'un terrain		
9 Personnes menacées d'expulsion	9.1 Application d'une décision d'expulsion (location)	Quand les avis d'expulsion sont opérationnels	
	9.2 Avis de saisie (propriétaire)	Quand le prêteur possède un avis légal de saisie	
10 Personnes menacées de violences domestiques	10.1 Incidents enregistrés par la police	Quand une action de police est prise pour s'assurer d'un lieu sûr pour les victimes de violences domestiques	
11 Personnes vivant dans des structures provisoires/non conventionnelles	11.1 Mobile homes	Pas conçu pour être un lieu de résidence habituel Abri, baraquement ou cabane de fortune Baraque ou cabine de structure semi permanente	
	11.2 Construction non conventionnelle		
	11.3 Habitat provisoire		
12 Personnes en logement indigne	12.1 Logements inhabitables occupés	Défini comme impropre à être habité par la législation nationale ou par les règlements de construction	
13 Personnes vivant dans conditions de surpeuplement sévère	13.1 Norme nationale de surpeuplement la plus élevée	Défini comme excédant les normes nationales de densité en termes d'espace au sol ou de pièces utilisables	

Note: Un séjour de courte durée est défini comme normalement moins d'un an; un séjour de longue durée est défini comme plus d'un an.
Cette définition est compatible avec les définitions du recensement telles qu'elles sont recommandées dans le rapport UNECE/EUROSTAT (2006)

(*) Inclut les centres de désintoxication, les hôpitaux psychiatriques, etc.

Le tableau de la FEANTSA s'inscrit résolument dans une approche large de la définition du phénomène de sans-abrisme, mais dont l'intérêt porte sur une appréhension non pas statique de celui-ci (logement/hors logement), mais bien comme un processus évolutif qui inclut les questions du risque et d'aggravation des conditions. Les institutions actives dans le secteur de la grande précarité en Belgique retiennent généralement les types ETHOS 1 (sans abri) et ETHOS 2 (sans logement) comme le public cible sans-abri de leurs interventions.

La fédération des maisons d'accueils et des services d'aide aux sans-abri (AMA), quant à elle, considère « la personne sans-abri comme une personne qui ne peut temporairement accéder à un logement à usage privatif adéquat, ou le conserver, à l'aide de ses propres ressources¹⁸ ». Cette définition insiste à nouveau sur l'articulation au logement.

¹⁸ Source : www.ama.be

3. LES APPROCHES SOCIOLOGIQUES DU SANS-ABRISME

Lors de leurs recherches sur les freins à l'accueil et à l'hébergement des sans-abri¹⁹, les différents Relais Sociaux de Wallonie avaient pris pour base conceptuelle la définition suivante : « *est sans-abri toute personne qui est incapable d'accéder à et de maintenir un abri personnel adéquat par ses propres moyens ou toute personne qui est incapable de se maintenir dans un logement personnel malgré l'aide de services sociaux* »²⁰. Cette approche insiste, à nouveau, sur la dimension du logement en pointant l'impossibilité d'accéder et/ou de maintenir un abri ou encore un logement personnel, et ce, malgré l'aide d'intervenants sociaux.

Pour BRESSON²¹, la question de la définition du sans-abrisme tient moins dans une approche qui mettrait le focus sur la situation de logement que sur l'intérêt d'appréhender le phénomène selon des cycles de vie qu'elle dénomme les « *mondes de la marginalité* ». Nous y retrouvons :

1) La « *galère* » : situation au travers de laquelle une personne rentre dans le monde de la rue²². Cette entrée implique l'obtention des moyens de subsistance nécessaires afin de faire face aux besoins primaires et s'illustre par une dépense d'énergie tout aussi importante pour cacher cette situation aux yeux des autres ; la personne est confrontée à l'existence de deux mondes parallèles et antinomiques : celui de la marginalité qui possède ses propres codes, et celui des « gens normaux » régis par d'autres normes. Les personnes ne connaissent pas encore le tissu institutionnel social et vivent dans l'incertitude et l'angoisse ;

2) La « *zone* » : situation caractérisée par l'appropriation des normes, codes et conduites de la rue. Les individus ont intégré les possibilités institutionnelles qui structurent leur vie dans la rue et leur permettent d'y survivre ; ils adaptent leur rythme de vie en fonction des possibilités institutionnelles qui leur sont offertes. Les personnes ont abandonné leur système de valeurs au profit de celles véhiculées dans le monde de la rue. Plus qu'un mode de vie individualisé autour des possibilités institutionnelles, il y a pour certains une forme d'appartenance à une solidarité de groupe. En outre, les « zonards » ne se distinguent pas comme des marginaux complètement déstructurés : « *La zone est un monde cohérent, structuré, voire solidaire, malgré les rites de maintien des distances et de méfiance. La vie dans ce monde toutefois reste mouvante, instable. Le zonard est à la merci d'un retournement de situation, chaque fois que les associations ferment, déménagent, changent d'horaires, de responsables. L'apprentissage des circuits institutionnels n'empêche pas la précarité des équilibres, qui peuvent toujours être remis en question et plonger le zonard dans les angoisses de la galère ou le faire glisser dans la cloche, car les mondes de la marginalité sont perméables* »²³ ;

3) La « *cloche* » : situation qui s'illustre par des personnes qui ont complètement intégré un mode de vie dicté par l'espace public avec ses propres normes, règles et coutumes. Les personnes ne recourent que marginalement aux services sociaux (voire pas du tout) et, souvent, sur l'insistance des travailleurs qui les rencontrent en rue. La projection dans une vie en dehors de la rue est devenue complètement

¹⁹ DAWANCE et al. (2009), Les relais sociaux wallons s'interrogent sur les freins à l'accueil et à l'hébergement des sans-abri, *Labiso, Laboratoire des innovations sociales*, cahier n° 105-106, p.12.

²⁰ Réa A. et al. (2001), La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles Capitale, *ULB – GERME*.

²¹ BRESSON Maryse, Les SDF et le nouveau contrat social, Paris, L'Harmattan, 1997

²² Selon THELEN, la rue doit être appréhendée « *non comme le lieu de transit que nous connaissons tous, mais comme habitat « permanent », milieu extrêmement dangereux et hostile pour l'intégrité physique comme mentale de la personne en ayant fait son lieu de vie « par défaut ». Par « rue », il faut comprendre tous les lieux fréquentés par les personnes sans-abri, c'est-à-dire tant la rue elle-même que les vestiaires, les abris de jour, de nuit, les halls de gare, les couloirs du métro, les soupes populaires, etc.* » (THELEN L. (2010), « S'ancrer dans la rue : la survie déclinée au présent continu », L'Observatoire, n° 64, Liège, p44.

²³ Bresson M. (1997), Les SDF et le nouveau contrat social, *L'Harmattan*, Paris, p. 159.

absente, la structuration temporelle et spatiale s'inscrit dans un abandon des règles de vies antérieures et la consommation d'alcool devient centrale.

Cette approche *bressonienne* s'applique à un contexte de vie en rue, la dimension du logement étant devenue absente. Nous y retrouvons également un processus de dégradation des conditions de vie puisqu'il conduit à l'intégration complète de la rue et de ses conditions d'existence, en ce compris l'intégration d'une culture singulière avec ses propres normes, règles et conduites. L'abandon de toute forme de projection dans une vie en dehors de la rue est également symptomatique. Notons que si la dégradation est omniprésente, une personne ne peut connaître qu'un seul de ces trois « *mondes de la marginalité* », plutôt qu'une succession continue de ces étapes.

Partant du concept de disqualification sociale, Damon²⁴ identifie trois phases dans le phénomène du sans-abrisme : *fragilisation*, "*routinisation*" et *sédentarisation*. Celles-ci marquent un changement dans la personnalité du sans-abri et dont la singularité conceptuelle tient dans l'intensité et la récurrence des contacts entre les personnes SDF et les systèmes institutionnels d'aide : « *La fragilisation correspond au comportement des nouveaux venus dans l'espace public. Ce sont des individus tout à fait socialisés, mais vulnérables. Difficiles à reconnaître dans la foule, ils cachent leur nouvelle condition sociale. Ils font des références à un passé proche et des projets d'avenir. L'habitude décrit le comportement de ceux dont la vie est depuis un moment organisé des réseaux de survie individualisés et collectifs. Déjà visuellement différents des autres utilisateurs de l'espace public de par leurs vêtements et leur mauvaise santé apparente, ces personnes peuvent faire l'objet d'une intervention sociale régulière. La sédentarisation est la phase de l'adaptation à la rue des personnes qui correspondent à la figure traditionnelle du clochard. Le refus des règles, leur mode de vie, la misère vécue avec indifférence ou défi, leur propre aspect avaient fait d'eux des personnages idéalisés par le cinéma, la radio, la chanson ou le roman. Ils ont un rapport au temps qui reste de l'ordre de l'instant. Ils n'ont souvent aucun projet d'avenir et peu de souvenirs du passé, sinon de l'ordre du fantasme. Parmi leurs principales caractéristiques, on relève l'abandonnisme pathologique et les modes de rationalisation qu'ils utilisent pour expliquer leur condition et retourner le stigmat*²⁵ ».

Cette approche « *damonienne* » est donc très clairement en phase sur certains points avec la précédente puisque nous retrouvons la question de la temporalité et d'une progression plus importante en matière de désaffiliation. La question du lien avec les services sociaux, ou encore d'une certaine forme d'intégration des codes et relations de la rue est également présente.

Enfin, THELEN identifie trois formes de sans-abrisme²⁶ :

- 1) Les récemment décalés qui entrent dans un monde constitué de codes, de règles et de personnes qu'ils désavouent et désapprouvent. Ils consacrent beaucoup d'énergie à se sortir de cette situation et ressentent de l'angoisse et de l'incertitude ;
- 2) Les liminaires, marqués par leurs échecs successifs de la rue, tentent de moins en moins d'en sortir et intègrent peu à peu les normes et conduites de la rue. Les liminaires, bien que l'auteur les subdivise encore en deux sous-catégories (les réguliers et les adaptés), se caractérisent également par une forme d'aller et retour entre ce qui constituait la vie d'avant et la réalité de leur situation actuelle. Leurs anciennes et nouvelles normes s'affrontent désormais, marquant ainsi l'appartenance à deux mondes distincts qui s'opposent ;

²⁴ DAMON J. (2002), La question SDF. Critique d'une action publique, *Presses Universitaires de France*, Paris.

²⁵ PAUGAM S. et al. (1996), L'exclusion. L'état des savoirs, *Editions La Découverte*, Paris, p. 383.

²⁶ THELEN L. (2006), « L'exil de soi. Sans-abri d'ici et d'ailleurs, *FU Saint-Louis*, coll. « *Travaux de recherche* », Bruxelles.

3) Enfin les marginaux, cumulant plus de deux années en rue, se situent dans un retrait tant structurel que cognitif du « monde réel ». Ils ont totalement intégré le mode de vie de la rue et une sortie de celle-ci leur paraît inimaginable. L'auteur y distingue encore : les vagabonds voguant de ville en ville et dégotant quelques petits boulots pour survivre ; les alcooliques chroniques errant dans les centres urbains ; et les malades mentaux.

A l'instar des deux autres modèles, ce dernier insiste sur une forme d'intériorisation de la rue et du processus de dégradation qui, si nous nous attachons à la temporalité précisée dans la dernière catégorie, est intimement liée à celle-ci. Partant, plus le temps passé en rue est long, plus la désaffiliation est importante et la réinsertion lointaine.

Traitant plus généralement des trajectoires de personnes en grande difficulté, DE GAULEJAC évoque aussi trois phases s'inscrivant dans une forme de « trajectoire type » à la suite d'un « évènement déclencheur » :

1) *« La phase de résistance caractérise le moment où l'individu va mobiliser l'ensemble de ses ressources financières, affectives, sociales, culturelles pour résister à la nouvelle situation sociale dans laquelle les évènements l'ont amené » ;*

2) *La phase d'adaptation : « Après la phase de résistance marquée par les essais de reconquête du statut antérieur, l'individu n'ayant pas réussi à se dégager de la situation transforme la vision qu'il en a. Il s'organise un nouveau mode de vie, non pas qu'il le trouve « normal », mais plutôt parce qu'il ne peut faire autrement. Pour réduire sa souffrance, il s'adapte psychologiquement à ses nouvelles conditions d'existence. Il se vit comme impuissant à agir sur l'évènement qui renforce l'image négative qu'il développe sur lui-même. Il y a affaiblissement du sentiment d'appartenance à son groupe social originaire puis son retrait. Il développe un mode de vie semblable à ceux qui évoluent dans le même contexte tout en refusant de s'y identifier. Il se pense différent de ceux dont il partage les conditions de vie parce qu'il est dans un état psychologique différent » ;*

3) *La phase d'installation « est celle de la résignation à la situation, de la passivité. Elle s'accompagne du sentiment qu'il ne peut pas en être autrement. Mais surtout elle s'accompagne d'une modification du rapport aux normes. L'individu a renoncé aux valeurs auxquelles il croyait encore dans les étapes précédentes. Il devient indifférent à ce que les autres pensent »²⁷.*

Cependant, comme le souligne MARPSAT, bien qu'il y ait adaptation et apprentissage de la vie en rue, l'ancienneté ne peut être la seule variable explicative des conditions de vie des « sans-domiciles ». Pour l'auteure, les capitaux dont disposent les individus – niveau de formation, genre, santé psychique et physique... - sont tout autant importants. Lionel THELEN s'inscrit également dans cette conception lorsqu'il précise que la chronicité du sans-abrisme, l'adaptation à la rue et son ancrage peuvent s'expliquer par l'habitus des personnes *« en fonction de facteurs liés à son éducation, les problèmes affectifs rencontrés dans l'enfance, un investissement scolaire faible, un manque chronique de moyens financiers ou une absence de support familial »²⁸.*

²⁷ DE GAULEJAC et al. (1994), « La lutte des places », *Desclée De Brouwer*, 120 – 122.

²⁸ THELEN L. (2010), op. cit., p.50.

De façon transversale, ces différentes approches s'écartent de la seule absence de logement – hormis la définition de Réa et al. – pour investir d'autres dimensions dans la caractérisation du phénomène de sans-abrisme. Indubitablement, la question de la temporalité et du rapport au temps est centrale, tant dans une optique de carrière²⁹ que de dégradation (dimension soulignée par les différentes approches). Cette dimension est essentielle pour comprendre le sans-abrisme et plus précisément la chronicité des passages en rue ainsi que l'ancrage dans celle-ci, car, comme le souligne THELEN, « *la perception du temps par le sans-logis est tant une résultante qu'une cause de l'ancrage à la rue. Cette temporalité singulière induite par un contexte précis est donc capitale pour comprendre au mieux les tenants et aboutissants d'un processus singulier d'adaptation à la survie en milieu hostile ; l'exil de soi* »³⁰.

Au-delà de la temporalité et du rapport au temps, la dimension relationnelle est centrale, tant dans le rapport aux autres (je m'en distingue ou je m'y intègre) que dans le rapport aux services d'aide (j'y recours ou non, de façon ponctuelle ou récurrente³¹).

Enfin, la question des « capitaux » est soulevée, tant par MARPSAT que par THELEN. L'idée étant d'ouvrir le débat sur le « bagage » tant économique, culturel ou encore social que transporte les personnes et qui déterminent, en complément des autres facteurs identifiés précédemment, le passage en rue et son maintien.

Notons que de manière générique, la précarité, illustrée en partie par le phénomène de sans-abrisme, s'approche de façon différente (voire complémentaire) selon le paradigme – étant entendu la vision avec laquelle le sans-abrisme ou tout autre phénomène social sera appréhendé – privilégié. Nous en retrouvons habituellement 5 en sciences sociales³² :

- 1) Le paradigme de la pauvreté qui se caractérise principalement par une approche matérielle et/ou économique/monétaire (revenu médian, privation, etc.) ;
- 2) Le paradigme du sous-développement, qui insiste « *sur l'idée d'un rattrapage possible (des pauvres vers les riches) avec en toile de fond, une conception (acceptée ou dénoncée) du progrès économique, social, culturel* »³³ ;
- 3) Le paradigme de la marginalité et de la déviance qui insiste sur la compréhension des phénomènes au travers de l'interaction entre un groupe social qui édicte les normes dominantes et ceux considérés, *in fine*, comme marginaux/déviant ;
- 4) Le paradigme de l'assistance qui identifie la pauvreté au travers de la relation d'assistance qui caractérise le recours aux services sociaux dans le giron de l'utilisateur ;

²⁹ La carrière ici entendue échappe à l'appréhension commune qui s'attache habituellement à la carrière professionnelle ou encore à l'expression « il a fait carrière ». Selon Hugues (Hugues H.-1958-, *Men and their work, The Free Press*), « *subjectivement, une carrière est une perspective en évolution au cours de laquelle une personne voit sa vie comme un ensemble et interprète ses attributs, ses actions et les choses qui lui arrivent* ». Dans son approche de la déviance, Becker (Becker H.-2012-, *Outsiders. Etudes de sociologie de la déviance, Métailié, Paris.*) considère que la transgression d'une norme ne suffit pas pour entrer dans la carrière, il faut encore être désigné publiquement, mais aussi adhérer au groupe déviant. Enfin, Goffman propose d'inscrire la dimension « morale » de la carrière « *c'est-à-dire au cycle des modifications qui interviennent dans la personnalité du fait de cette carrière et aux modifications du système de représentation par lesquelles l'individu prend conscience de lui-même et appréhende les autres* » (in Paugam S. et al. (2010), *Les 100 mots de la sociologie, Presses Universitaires de France, Qui suis-je?, Paris.*).

³⁰ THELEN L. (2010), op. cit., p44.

³¹ Les institutions structurent la vie en rue, mais il importe également de voir en quoi les institutions elles-mêmes, par leur existence et leurs pratiques, construisent les carrières des usagers.

³² Pour une lecture plus développée voir Bresson M. (2010), « Sociologie de la précarité », *Armand Colin, Paris.*

³³ BRESSON (2010), op. cit.

5) Le paradigme de la précarité qui est la figure de proue d'une société instable et insécuritaire provenant de la précarisation de l'emploi et du délitement du lien social ; il s'inscrit dans les mutations profondes de la société.

Au travers de ces cinq lectures ainsi, nous pourrions, à titre illustratif et non exhaustif, analyser la situation de sans-abrisme par les items suivants :

- 1) L'absence de revenus ou la faiblesse de ceux-ci en regard du seuil de pauvreté ;
- 2) L'écart en termes d'accès culturels, politiques et économiques par rapport à la classe moyenne ;
- 3) La stigmatisation que subissent les personnes et aux interactions qui en découlent ;
- 4) Le recours, ponctuel ou récurrent, aux systèmes d'aide ;
- 5) L'absence d'emploi (ou la précarité de celui-ci), de liens sociaux ainsi que l'individualisation profonde de nos sociétés contemporaines.

4. CONCLUSION : UNE APPROCHE TRANSVERSALE NÉCESSAIRE DU SANS- ABRISME

Finalement, nous percevons bien les finalités des différentes définitions (légal, sectorielles et théoriques). Il y a d'abord celles qui sont axées sur le logement afin d'insister sur les besoins institutionnels, financiers et sociaux d'une certaine population. Notons que celle de la FEANTSA permet d'introduire la question du risque et de la dégradation. Ceci laisse à supposer une volonté d'interpellation de l'action publique en faveur de personnes qui portent le risque d'une désaffiliation éventuelle par l'arrivée en rue à partir de différentes situations (surpeuplement, habitation précaire, passage dans une institution d'hébergement, etc.). Viennent ensuite les définitions du sans-abrisme « profond » (ETHOS 1 et 2) et dont les approches conceptuelles tendant davantage à mettre en exergue les conditions de maintien dans cette forme d'exclusion sociale ainsi que les processus complémentaires d'intériorisation des codes de la rue et de dégradation de la situation personnelle de la personne. La question temporelle est omniprésente. Le recours à la trajectoire, en termes de capitaux, vient compléter ces dimensions.

Traitant des trajectoires individuelles à travers l'effritement de la société salariale et du lien social, CASTEL évoquait déjà la question de la marginalité et du sans-abrisme : *« A l'aboutissement du parcours on trouve ces homeless people qui fréquentent certains espaces de la ville, quais de métro, coins de square, entrées de gare, quartiers déshérités de banlieue... Tout les sépare, hormis cette commune expérience de rupture du lien social : anciens patients « désinstitutionnalisés » d'hôpitaux psychiatriques, jeunes toxicomanes gravement désocialisés, petits délinquants, clochards de longue date, prostituées occasionnelles, drop out de toutes sortes... »*³⁴. Pourtant si les trajectoires et la carrière des SDF sont centrales pour comprendre ce phénomène, il ne faut pas pour autant les entrevoir comme des processus fermés dans lesquels les personnes seraient à jamais condamnées : *« Les frontières entre vulnérabilité et désaffiliation, entre habitude et sédentarisation sont très incertaines. Il s'agit de comprendre cette population en fonction d'un ensemble typé de situations dans des trajectoires résidentielles et sociales ascendantes et descendantes, sans oublier que, s'il y a des entrées dans la carrière de sans-domicile, il y a aussi des sorties »*³⁵.

³⁴ CASTEL R. (1994), La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation, Cahiers de recherche sociologique, n° 22, p. 22

³⁵ PAUGAM S. et al. (1996), L'exclusion. L'état des savoirs, Editions La Découverte, Paris, p. 384.

Dans la suite du présent rapport, le lecteur aura en tête que les SDF représentent des individus aux caractéristiques et trajectoires hétérogènes, que la temporalité – tant objective de la durée passée en rue que subjective liée à l’ancrage du sujet au sein de cette dernière – est centrale dans l’appréhension du phénomène bien que l’absence de logement – où la perte possible, l’occupation précaire ou encore d’autres formes de précarités développées par la FEANTSA – soit une caractéristique commune. Notons enfin que la question de l’habitus et des capitaux y afférents rentrent également en ligne de compte.

PARTIE II : STATISTIQUES DES SERVICES PARTENAIRES

I. PRÉAMBULE : LA COUVERTURE DE LA RÉCOLTE DE DONNÉES ET L'OFFRE DE SERVICES

Depuis quelques années déjà, la Coordination générale du RSUN s'emploie à développer une approche transversale de la récolte de données et non plus uniquement une approche par service. Il faut d'emblée préciser que le but de celle-ci n'est pas d'obtenir un nombre précis des personnes différentes effectives rencontrées par les différentes institutions du réseau. Certains usagers sont bien évidemment rencontrés par plusieurs services. Il existe donc des doublons. Néanmoins, vu le nombre de services ne rentrant pas cette récolte (Les CPAS de l'arrondissement, les Maisons d'accueil, les différentes conférences Saint-Vincent de Paul, les Maisons Croix Rouge...), nous pouvons émettre l'hypothèse que les chiffres présentés dans ce rapport traduisent une sous-estimation du nombre de personnes en situation de grande précarité³⁶ vivant dans l'arrondissement administratif de Namur. Rappelons donc bien qu'il s'agit ici uniquement de données récoltées par une partie des services partenaires du RSUN.

A Namur, 12 services ont participé à la récolte de données. Certains d'entre eux ont rentré des données pour l'entièreté de leur travail (le Relais Santé, l'Abri de Nuit, la Ruche...), mais d'autres uniquement dans le cadre de leur subventionnement (projet d'accueil des patients précarisés à l'hôpital, projet d'accueil du matin...).

Cette année, nous avons ajouté dans l'approche transversale les chiffres des services qui ne récoltent pas depuis le début de la récolte (2011) afin de faire tout de même apparaître leurs réalités et évolutions.

Pour classifier ces services, les 4 grands axes de coordination des Relais sociaux ont été choisis. Néanmoins, beaucoup d'entre eux interviennent dans différents axes. À Namur, il n'y a par exemple aucun service dont la mission est uniquement du travail de rue. Il s'agit d'une de leurs activités parmi d'autres plus générales comme l'accueil ou l'accompagnement.

³⁶ La définition de la grande précarité développée au sein du RSUN est la suivante :

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

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

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

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

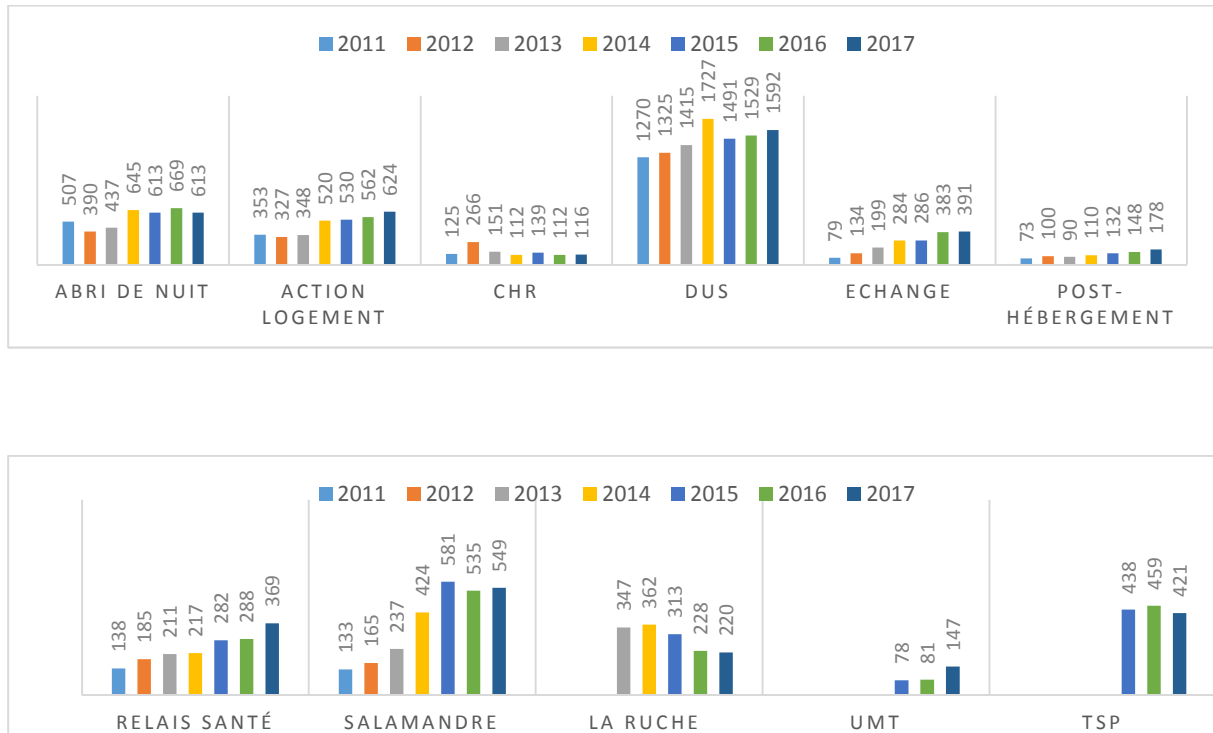


Les différents services ont dû rendre deux types de données. Premièrement, il leur a été demandé de récolter des données sur l'utilisation, le fonctionnement du service. Il s'agit généralement du nombre et des différents types d'interventions effectuées par les travailleurs. Deuxièmement, les services ont rendu des données de « profil » de leurs utilisateurs. Dans ce cas, l'objectif est d'observer quelles sont les caractéristiques, le profil que présentent les usagers.

II. LE FONCTIONNEMENT DES SERVICES

1. APPROCHE TRANSVERSALE

Fig.1 : Evolution du nombre de personnes différentes dans les services de 2011 à 2017



Remarque préliminaire : Données manquantes pour le Resto du Cœur

Relais santé, TSP, Salamandre : dossiers ouverts

Echange : personnes fréquentant le service

Abri de nuit, Post-Hébergement, DUS, Action Logement : Exhaustif

(Données partielles dans le temps pour La Ruche, Une Main Tendue et les TSP)

Sur l'ensemble des services représentés, nous constatons que 8 d'entre eux ont vu le nombre de personnes différentes rencontrées augmenter en 2017 : Action Logement (+11 %), le CHR (+4%), Dispositif d'Urgence Sociale (+4 %), L'Echange (+2 %) Post-Hébergement (+20 %), le Relais Santé (+28 %), Salamandre (+11%), Une Main Tendue (+81 %). Contrairement aux tendances habituellement constatées ces dernières années, l'Abri de nuit connaît une diminution de 8%. La Ruche connaît une diminution de 4 % et les TSP de 8%.

Si nous faisons une rétrospective depuis 2011, nous pouvons constater une augmentation dans la majorité des services:

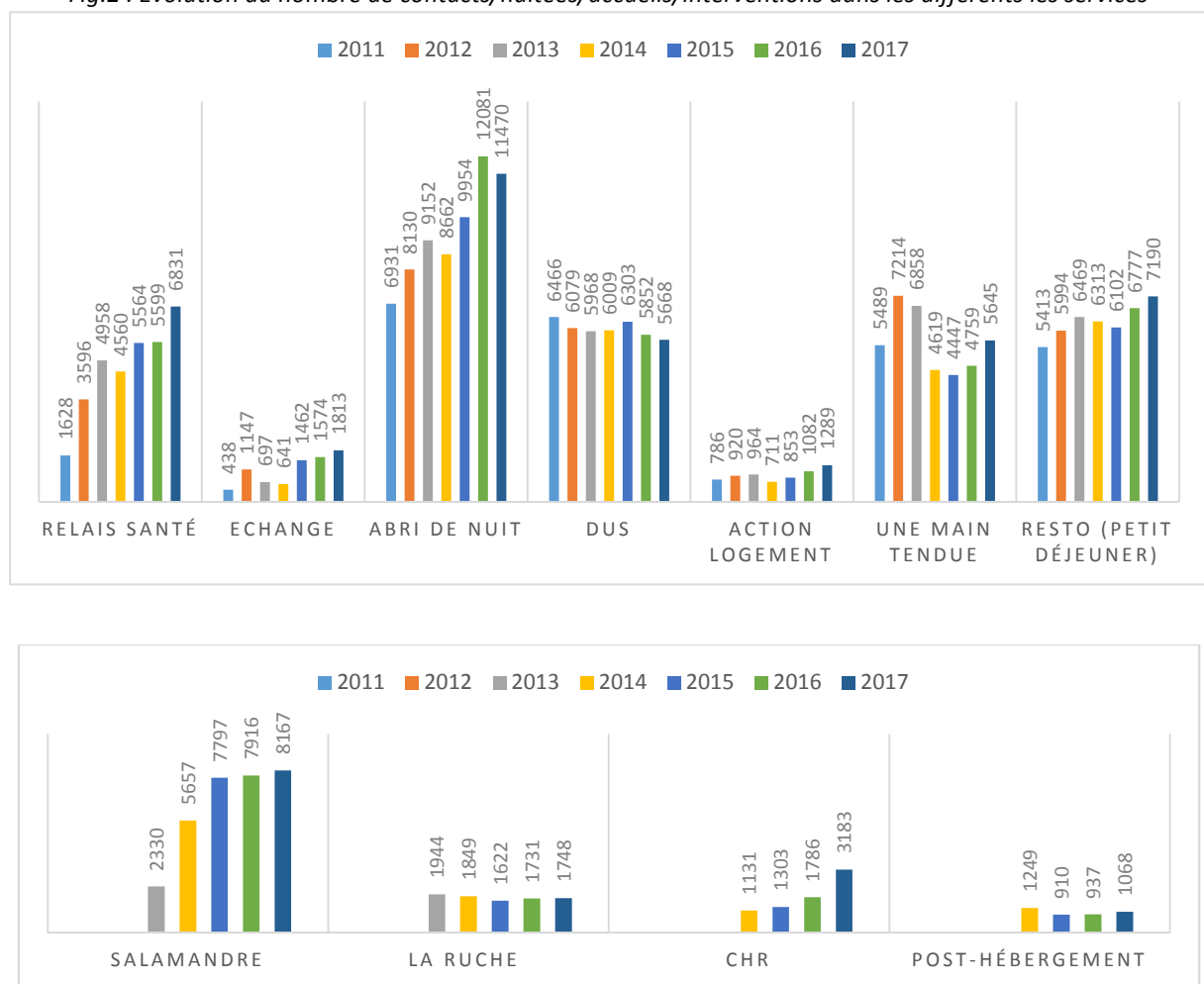
- À l'Abri de nuit : +21 % ;
- À l'Echange : +395 % ;
- À Action Logement : +77 % ;
- Au Post-Hébergement : +144 % ;

- Au CHR : -7 % ;
- Au Relais Santé : +167 % ;
- Au DUS : +25 % ;
- À Salamandre : +348 %.

Si nous pouvons expliquer certaines augmentations, d'ailleurs parfois fulgurantes, par une offre de service mieux connue ou qui s'établit plus fortement dans le paysage institutionnel namurois, nous pouvons légitimement nous questionner sur les impacts des conditions socioéconomiques dont les indicateurs sont au rouge, voire pire depuis plusieurs années. L'augmentation systématique du nombre de personnes depuis 2011 nous laisse à penser qu'il existe une nette augmentation de la précarité, mais aussi une visibilité accrue de celle-ci par l'accès de personnes rencontrant cette situation en fonction de l'offre de services.

La fig. 1 permet également de préciser que les données de profil qui seront traitées plus loin dans ce rapport (uniquement en pourcentage) concernent en réalité des effectifs très différents selon le service analysé.

Fig.2 : Evolution du nombre de contacts/nuitées/accueils/interventions dans les différents les services



Remarques préliminaires : Données manquantes pour les TSP

Relais santé, Echange, Action Logement : contacts

Dus : appels

ADN : nuitées

Resto du Cœur, UMT et La Ruche : accueils (en matinée pour le RDC)

Post-Hébergement : accueils en permanence

Salamandre : démarches de travail de rue (écoute, contact, dispatching, orientation et accompagnement)

CHR : interventions sociales

(Données partielles dans le temps pour La Ruche, Post-Hébergement, CHR et Salamandre)

Tous les services repris dans la fig.1 ne sont malheureusement pas repris dans la vision rétrospective qu'offre la fig.2 (et vice-versa) puisque l'intérêt de ce graphique est de voir l'évolution sur plusieurs années de l'utilisation alors que nous ne disposons pas des données longitudinales de tous les services. Mais aussi parce que certains services comme le « Resto du Cœur » ne peuvent comptabiliser le nombre de personnes différentes, mais peuvent par contre rentrer des données au niveau du nombre d'accueils. Cette remarque préalable nous permet d'attirer encore l'attention sur le fait que cette récolte tente de se réaliser selon les réalités de terrain et institutionnelles propre à chaque service plutôt que selon une méthodologie imposée et dénuée de sens.

Nous remarquons ici que, entre 2016 et 2017, seul deux services voient leurs prestations diminuer légèrement : il s'agit de l'Abri de Nuit (-5%) et du Dispositif d'Urgence Sociale (-3%). A contrario, tous les autres services ici représentés voient leur utilisation augmenter : Relais santé (+22 %), Echange (+15 %), Action Logement (+19 %), Une Main Tendue (+19 %), Le « Resto du Cœur » (+6 %), Post-Hébergement (+14 %), Salamandre (+3 %), La Ruche (+1 %) et le CHR (+78 %).

Si nous faisons une rétrospective pour les services qui récoltent les données depuis 2011, nous pouvons constater une augmentation au sein de 6 services et des évolutions spectaculaires chez certains :

- À l'Echange : +314 % ;
- Au Relais Santé : +320 % ;
- À l'Abri de nuit : +65 % ;
- À Action Logement : +64 % ;
- Au Resto du Cœur +33 % ;
- A Une Main Tendue +3%.

Seuls un service voit son utilisation en baisse depuis 2011, il s'agit du Dispositif d'Urgence Sociale (-12 %).

De façon transversale et rétrospective, si nous avons constaté en 2014 une diminution quasi générale de l'utilisation des services, nous observons une tendance inverse ces trois dernières années.

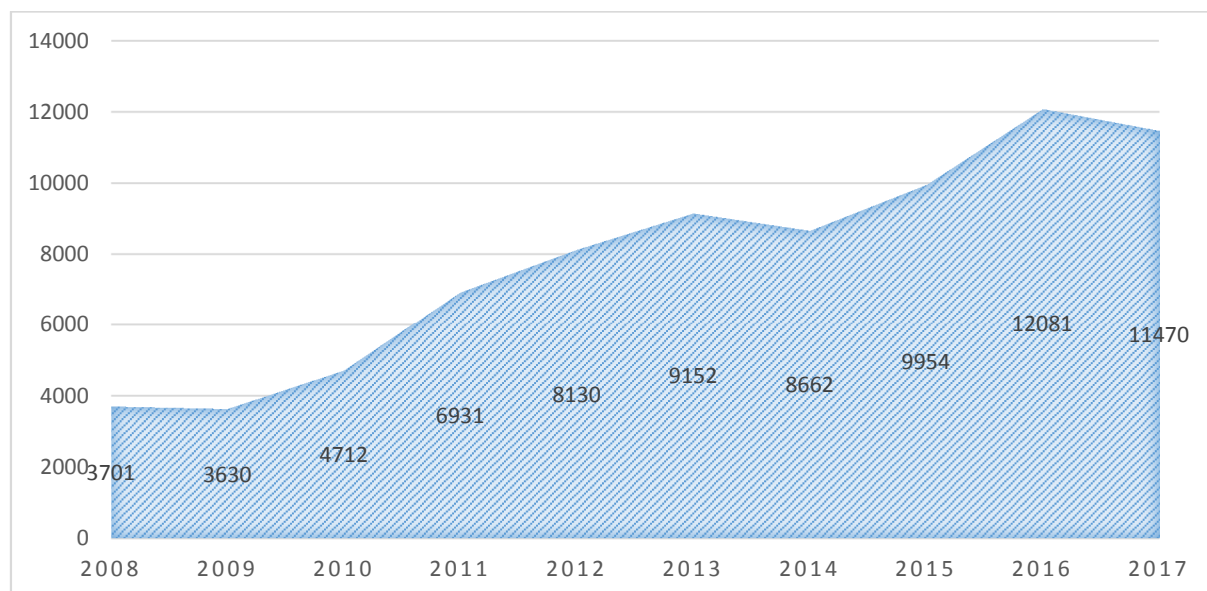
2. AXE DE L'HÉBERGEMENT D'URGENCE

A Namur, un seul service est concerné dans l'axe hébergement d'urgence : l'Abri de Nuit. Celui-ci a déménagé en septembre 2012 dans de nouveaux locaux. Cela s'est traduit par une augmentation du nombre de lits de 14 à 33 (32 lits + un lit réservé aux personnes à mobilité réduite). 30 lits supplémentaires sont également mis à disposition du 1er novembre au 31 mars par la caserne du Génie à Jambes. Il est accessible GRATUITEMENT 7j/7 y compris les jours fériés entre 21 h et 21 h 30. L'abri doit être libéré dès 7 h 30 le lendemain. Chaque soir, le Dispositif d'Urgence Sociale est également présent sur place pour offrir une écoute aux personnes et identifier les démarches potentielles qu'il serait possible de mettre en place avec la personne pour l'aider dans sa situation.

Fig.3 : Evolution du nombre de nuitées et du nombre de personnes à l'abri de nuit entre 2008 et 2017

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de nuitées	3701	3630	4712	6931	8130	9152	8662	9954	12 081	11470
Nombre de personnes différentes	256	330	354	507	393	437	645	613	669	613

Fig.4 : Evolution du nombre de nuitées à l'abri de nuit entre 2008 et 2017



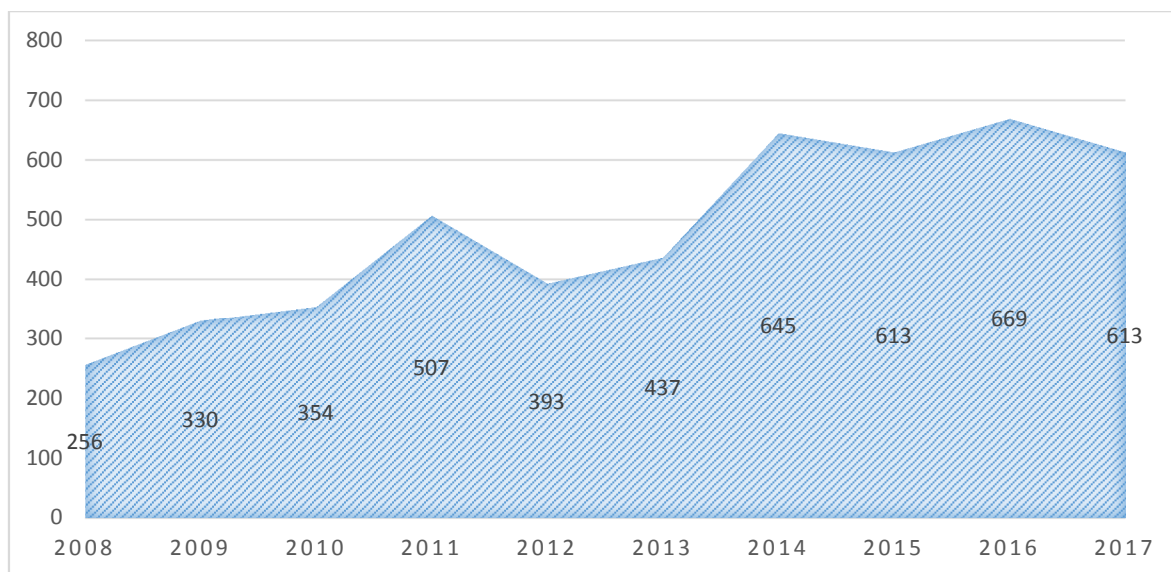
Si jusqu'ici, le nombre de nuitées à l'abri de nuit était en constante augmentation (hormis l'année 2014), l'année 2017 connaît une baisse de l'utilisation :

- De 2009 à 2010 : augmentation de 1082 nuitées (+30 %)
- De 2010 à 2011 : augmentation de 2219 nuitées (+47 %)
- De 2013 à 2014 : diminution de 490 nuitées (- 5 %)
- De 2014 à 2015 : augmentation de 1 292 nuitées (+15 %)

- De 2011 à 2012 : augmentation de 1199 nuitées (+17 %)
- De 2012 à 2013 : augmentation de 1022 nuitées (+12 %)
- De 2015 à 2016 : augmentation de 2127 nuitées (+21 %)
- De 2016 à 2017 : diminution de 611 nuitées (- 5 %)
- De 2009 à 2017 : augmentation de 7769 nuitées (+210 %)

En 2016, l'augmentation des nuitées se renforçait et connaissait l'augmentation la plus forte depuis 2011. L'année 2017 connaît une diminution de 5% de nuitées, similaire à la diminution constatée en 2014. Afin d'éclairer ces données rétrospectives, rappelons que l'inauguration du nouvel abri de nuit date de 2012 (passage de 14 à 33 lits) et que la fin des restrictions à l'abri de nuit lors du Plan Hiver a débuté en 2015-2016³⁷.

Fig.5 : Evolution du nombre de personnes à l'abri de nuit entre 2008 et 2017



En ce qui concerne le nombre de personnes différentes, nous pouvons également constater en 2017 une diminution du nombre de personnes qui fréquentent l'abri de nuit :

- De 2009 à 2010 : augmentation de 24 personnes (+7 %)
- De 2010 à 2011 : augmentation de 153 personnes (+43 %)
- De 2011 à 2012 : diminution de 114 personnes (-22 %)
- De 2012 à 2013 : augmentation de 44 personnes (+11 %)
- De 2013 à 2014 : augmentation de 208 personnes (+ 47 %)
- De 2014 à 2015 : diminution de 32 personnes (- 5 %)
- De 2015 à 2016 : augmentation de 56 personnes (+9 %)
- De 2016 à 2017 : diminution de 56 personnes (-8%)
- De 2009 à 2017 : augmentation de 413 personnes (+139 %)

Cette diminution permet de revenir au niveau du nombre de personnes différentes hébergées à l'Abri de nuit en 2015 (année qui avait par ailleurs déjà connu une baisse de 5 %).

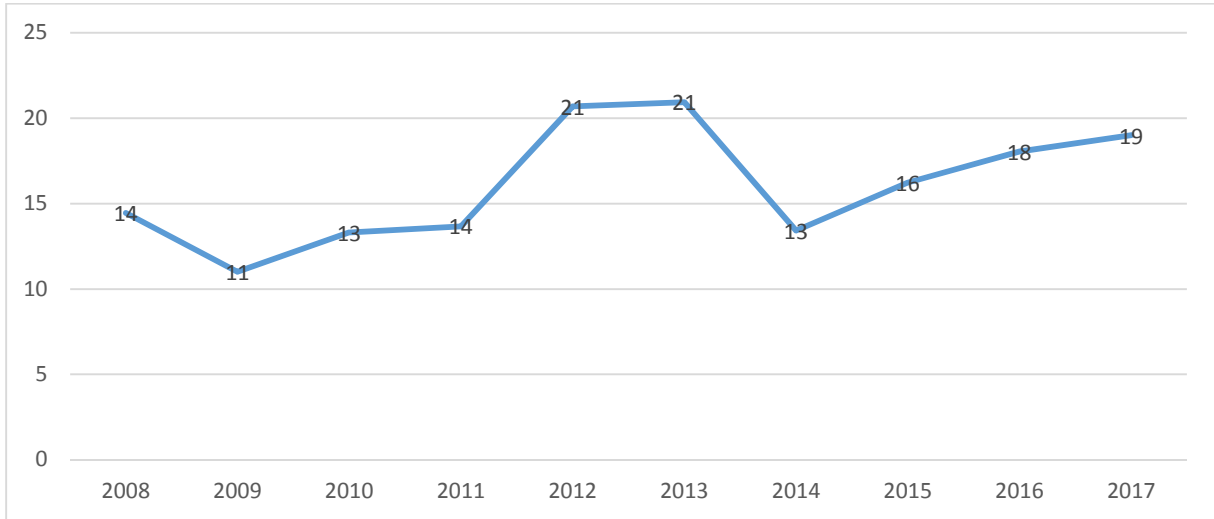
L'augmentation spectaculaire de 139 % de personnes différentes depuis 2009 peut s'expliquer en partie par l'augmentation de la capacité d'accueil de l'abri de nuit. En partie seulement, car depuis

³⁷ A partir du plan hiver 2015-2016, l'Abri de nuit a connu la fin des restrictions de nuitées lors du Plan Hiver, c'est-à-dire la fin de la comptabilisation de ces nuitées dans le quota annuel, mais aussi l'accueil inconditionnel de tout le public, y compris les personnes en séjour illégal.

l'ouverture du nouvel abri de nuit (2012), nous observons tout de même une augmentation de 56 % de personnes différentes se présentant chaque année.

Une autre observation intéressante, déjà relevée dans les précédents rapports d'activités, est que l'année où le nouvel abri de nuit a été inauguré, en 2012, le nombre de personnes a diminué pour revenir à un nombre en dessous de 400 alors qu'il avait été de 507 en 2011.

Fig.6 : Evolution du ratio de nuitées par personne entre 2008 et 2017



Si nous nous penchons sur le ratio du nombre de nuitées par personne, on observe une augmentation du ratio depuis 2014. Si cette augmentation peut en partie s'expliquer par l'inconditionnalité de l'accès à l'abri de nuit mise en place à partir du Plan Hiver 2015-16, il conviendrait d'observer si cette tendance se poursuit au fil des ans

Fig. 7 : Evolution du nombre de nuitées par mois depuis 2010

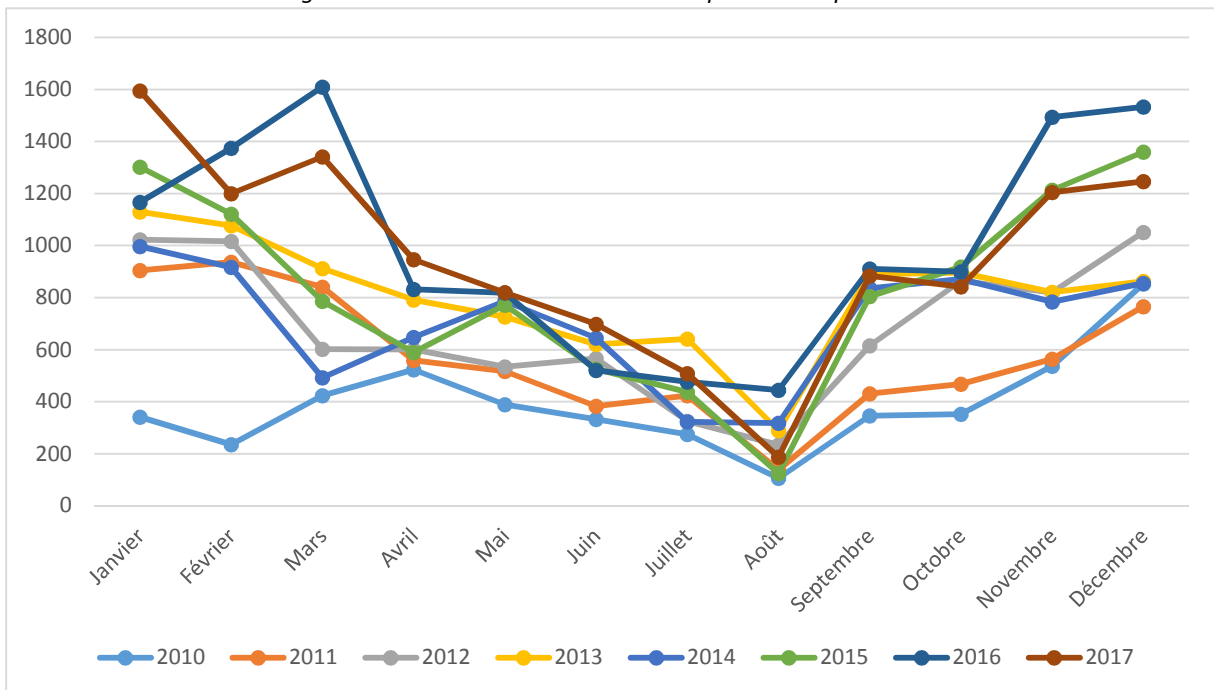


Fig. 7.bis : Nuitées par mois depuis 2010

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Janvier	341	905	1023	1129	997	1302	1167	1594
Février	235	937	1016	1077	917	1121	1374	1200
Mars	423	840	602	912	493	786	1609	1341
Avril	523	559	601	791	648	589	832	946
Mai	389	517	534	726	787	772	818	819
Juin	332	383	566	620	645	526	521	698
Juillet	275	423	325	641	323	437	477	509
Août	106	138	234	289	318	125	445	187
Septembre	346	431	616	890	836	805	911	883
Octobre	352	468	864	896	871	918	900	842
Novembre	537	564	819	821	784	1213	1494	1205
Décembre	853	766	1051	863	855	1360	1533	1246

Les fig.7 et 7bis identifient l'évolution du nombre de nuitées par mois depuis 2010. Nous remarquons que chaque année, le nombre de nuitées le plus faible est relatif au mois d'août, car l'abri de nuit ferme ses portes. Ensuite, chaque année à partir du mois de septembre et tout particulièrement durant les mois d'hiver, le nombre de nuitées augmente et atteint son pic d'évolution.

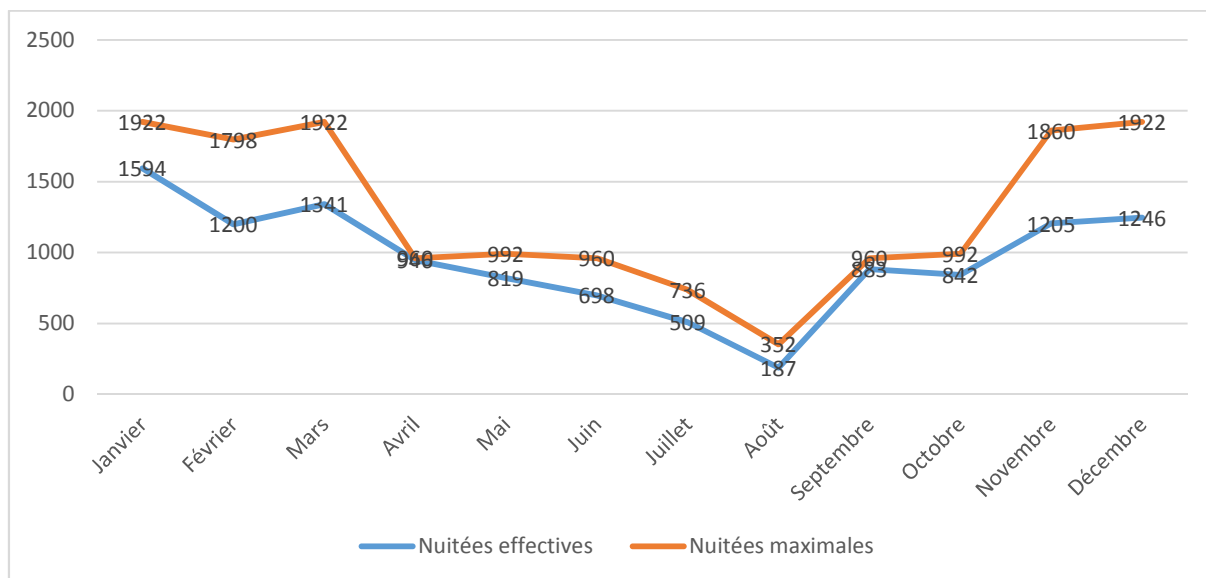
Si des tendances relativement similaires pouvaient être constatées, notamment lors des années 2011, 2012, 2013 et 2015, on observe qu'il est désormais difficile de prévoir les tendances. Cette année, le pic de nuitées est atteint en milieu de plan hiver, au mois de janvier (1594 nuitées), pour atteindre un nombre se rapprochant au record de mars 2016 (1609 nuitées).

Fig.8 : Evolution du taux d'occupation de l'abri de 2011 à 2017

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Taux d'occupation	86%	85%	77%	64%	65%	78%	75%

En ce qui concerne le taux d'occupation, nous constatons une légère diminution du taux cette année, qui modère l'augmentation très importante qui avait été constatée entre 2015 et 2016 (et qui se situait à contrario de la diminution constante observée entre 2011 et 2015). Notons qu'avant 2013, il est difficile de distinguer de réelles tendances puisque le nombre de places disponibles à l'abri de nuit n'était pas identique.

Fig.9 : Courbe du taux d'occupation de l'abri de nuit en 2017



Si nous nous penchons maintenant sur les taux d'occupation mensuels, ils révèlent une réalité beaucoup plus inquiétante, soit des mois où la capacité maximale est presque atteinte, à l'instar des mois d'avril avec 99% d'occupation et septembre avec 92% d'occupation, et d'autres mois avec des taux de plus de 80% : janvier (83%), mai (83%) et octobre (85%).

Si dans nos rapports statistiques antérieurs, nous pouvions affirmer que la demande n'était pas supérieure à l'offre, cela semble bien être le cas pour les mois d'avril et de septembre. Sur le terrain, cela signifie des tirages au sort quotidien et la gestion des tensions qui y sont liées, mais avant tout des personnes contraintes de dormir dehors. Nous pourrions mieux appréhender la situation avec l'analyse des refus pour manque de place ci-dessous.

Fig.10 : Evolution du taux mensuel d'occupation de l'abri de 2011 à 2017

	2013	2014	2015	2016	2017	Moyenne
Janvier	58%	52%	68%	61%	83%	64,22%
Février	61%	53%	62%	76%	67%	63,88%
Mars	89%	26%	41%	84%	70%	61,84%
Avril	80%	68%	61%	87%	99%	78,79%
Mai	71%	79%	78%	82%	83%	78,63%
Juin	63%	67%	55%	54%	73%	62,32%
Juillet	63%	37%	51%	62%	69%	56,35%
Août	97%	71%	49%	82%	53%	70,38%
Septembre	90%	87%	84%	95%	92%	89,54%
Octobre	88%	88%	93%	91%	85%	88,71%
Novembre	83%	82%	65%	80%	65%	74,98%
Décembre	51%	54%	71%	80%	65%	64,09%

De manière rétrospective, nous pouvons constater que de nombreux taux mensuels de 2017 n'avaient jamais été encore atteints lors des autres années. Les taux records hors Plan Hiver pour cette année sont les suivants : avril (99%, contre une moyenne de 79% entre 2013 et 2017), mai (83%), juin (73%), ainsi que des taux toujours élevés pour les mois de septembre (92%) et octobre (85%). En ce qui concerne les mois du Plan Hiver, on remarquera également un taux jamais atteint pour janvier (83% contre une moyenne de 64% entre 2013 et 2017).

Si nous nous référons à l'année 2016, les évolutions pour les mois de janvier et juin sont particulièrement remarquables, puisque le taux connaît une augmentation de 37% pour le mois de janvier et 34% pour le mois de juin.

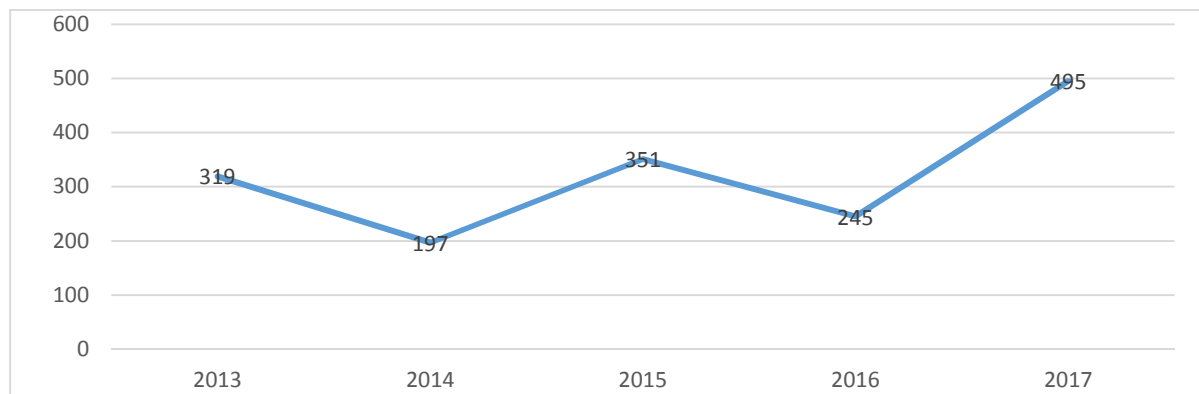
Concernant le taux important en septembre, constaté chaque année, la remise à zéro des quotas à la réouverture de l'abri de nuit (fin août) peut sans doute expliquer une fréquentation plus importante dès cette période.

A contrario, le mois où la capacité maximale est loin d'être atteinte est le mois d'août (53 % de la capacité maximale).

Notons par ailleurs que si ces statistiques interrogent la question de la saturation sur une temporalité mensuelle, il serait à toutes fins utiles d'interroger les saturations sur une temporalité journalière, mais nous ne possédons pas les fiches d'utilisations journalières.

Bien que nous puissions émettre l'hypothèse que le nombre de places disponibles en hébergement d'urgence à Namur est actuellement suffisant pendant les mois où la caserne du génie est disponible, il convient de s'inquiéter sur ces phénomènes de saturation afin de pouvoir continuer à répondre aux besoins.

Fig.11 : Evolution du nombre de refus entre 2013 et 2017

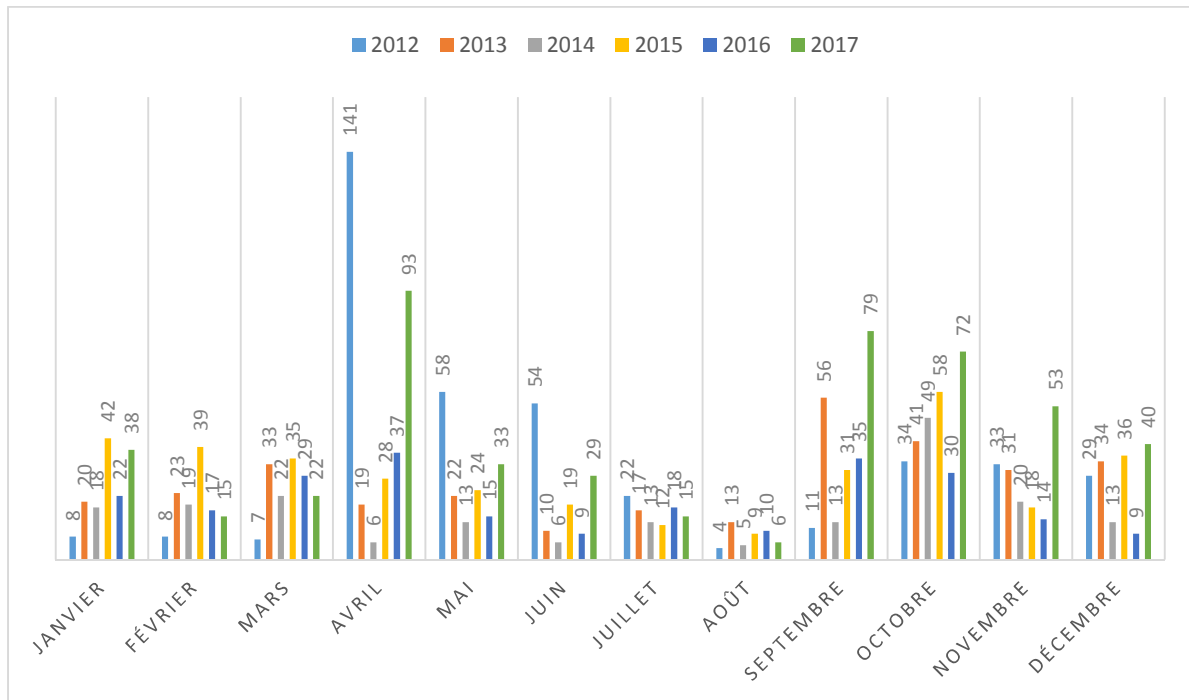


Si nous nous penchons maintenant sur l'évolution du nombre de refus, nous constatons qu'entre 2016 et 2017, l'abri de nuit a connu une augmentation de 250 refus (+102 %).

A ce propos, notons qu'à partir d'août, l'Abri de nuit a récolté un nouvel item concernant les refus délibérés³⁸ (personnes qui quittent l'abri de nuit alors qu'un lit leur était octroyé). Ils représentent 73 refus en 2017. Si nous ne prenons pas en compte ce nombre de refus pour la comparaison, cela fait tout de même 422 refus et une augmentation de 72% par rapport à 2016. De manière rétrospective, nous pouvons constater de fortes variations, avec toutefois une augmentation de 32% entre 2013 et 2017.

³⁸ Item figurant dans les fiches Iweps qui n'était jusqu'alors pas comptabilisé

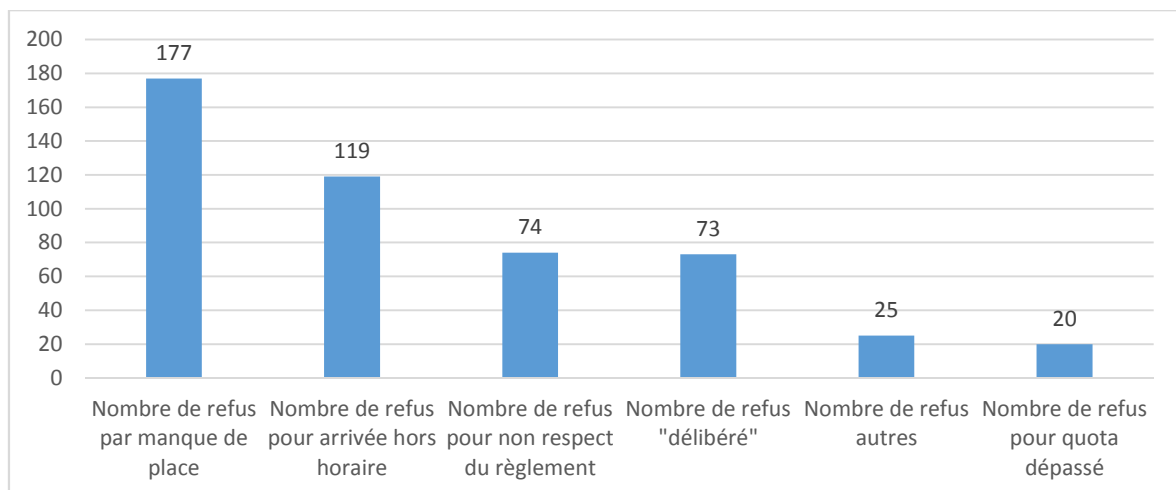
Fig.12 : Evolution du nombre de refus par mois en 2012 et 2017



La fig.12 nous renseigne quant à l'évolution du nombre de refus (tous types de refus) par mois entre 2012 et 2017³⁹.

Nous pouvons constater qu'en 2017, le nombre de refus mensuels oscille entre 6 et 93, ce qui est beaucoup plus élevé qu'en 2016 (9 à 35 refus par mois). Notons également une moyenne de 41 refus par mois cette année, moyenne beaucoup plus élevée qu'en 2016 (20 refus) et lors des années antérieures.

Fig.13 : Motifs des refus en 2017



³⁹ Une observation marquante est le nombre de refus comptabilisé en avril 2012, 141 au total. Nous émettons l'hypothèse d'une erreur au niveau de la récolte de données. En effet, sur ces 141 refus, 135 l'ont été pour manque de place alors que ce mois-là, l'abri de nuit n'était pas saturé. Si nous nous en référons au taux d'occupation, 389 nuitées auraient pu toujours être « consommées » en avril 2012.

En ce qui concerne les motifs de refus d'hébergement à l'abri de nuit de Namur, nous constatons une évolution dans l'ordre des raisons : la première raison réside cette année dans les refus pour manque de place (117 refus, soit 36%), qui ne représentait encore que 22% en 2016. Cette situation inédite se rapproche des tendances jusqu'ici observées dans d'autres abris de nuit tels que Charleroi ou Liège⁴⁰.

En deuxième position, nous trouvons les refus pour arrivées hors horaires, soit 24% (119 refus). Les refus pour non-respect du règlement et les refus « délibérés » (nouvelle donnée récoltée depuis août 2017) représentent tous deux 15% des refus.

Fig.14 : Evolution du nombre de refus pour manque de place de 2013 à 2017

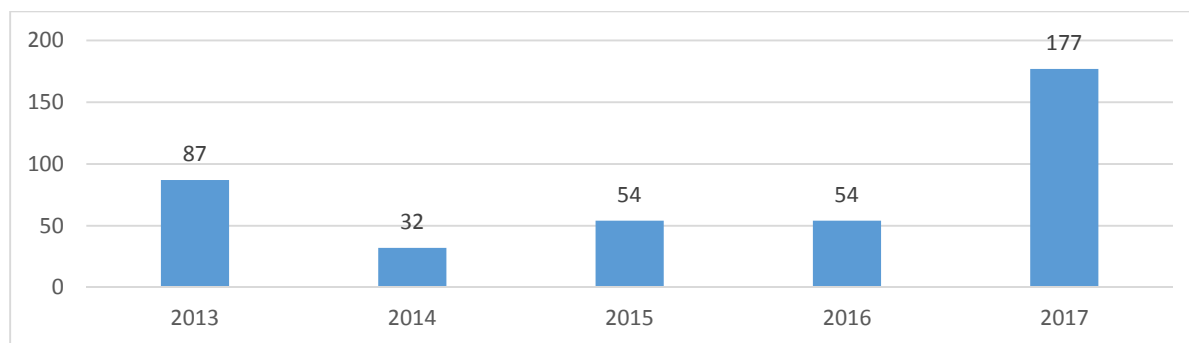


Fig.15 : Evolution du nombre de refus pour manque de place de 2013 à 2017

	2013	2014	2015	2016	2017	
Janvier	0	0	0	0	0	
Février	0	0	0	0	0	
Mars	0	0	0	0	0	
Avril	0	0	0	0	19	62
Mai	1	2	0	0	0	9
Juin	0	0	0	0	0	0
Juillet	0	0	0	0	0	1
Août	0	0	0	0	1	0
Septembre	41	9	12	18	18	64
Octobre	29	19	42	16	16	41
Novembre	16	2	0	0	0	0
Décembre	0	0	0	0	0	0

Le nombre de refus par manque de place permet de refléter l'autre versant et les conséquences des haut taux d'occupation que nous avons abordés plus haut. En effet, en 2017, ce sont 177 personnes qui se sont vues refuser l'accès à l'Abri de nuit par manque de place, soit 228% de plus qu'en 2016.

Si nous nous penchons sur les refus mensuels pour manque de place, nous pouvons constater des chiffres record en avril et septembre 2017, avec 62 et 64 personnes refusées, situation jusque-là jamais rencontrée.

Comme expliqué plus haut, il convient donc de rester attentif à ce phénomène et de s'inquiéter de l'offre d'hébergement en dehors du Plan Hiver.

⁴⁰ En 2015, Charleroi présente un taux de refus pour manque de place de 72% (soit 2277 refus) et Liège de 82% (2386 refus)

Fig.16 : Orientation à la sortie de l'abri de nuit

Services d'aide au logement	Nbre d'orientations
DUS	413
Orientation inconnue	147
Sans orientation souhaitée	46
Services d'aide au logement	22
Sans orientation nécessaire	19
Service d'hébergement de type abri de nuit	10
Sans orientation possible	10
Accueil de jour - restaurants sociaux	9
Service immigration	8
Service soins de santé (physique, mentale, psychiatrique)	7
Service d'aide administrative	6
CPAS	5
Service d'insertion sociale	5
Service d'hébergement de type maison d'accueil	4
Autres	4
Autre hébergements proposés	2
Soins de santé mentale	2
Service d'aide financière	1
Police	1
Mutuelle	1
Assuétudes	1

Comme constaté dans la fig.16, c'est vers le DUS que les éducateurs de nuit orientent le plus d'utilisateurs (57 % des orientations). Le DUS étant présent chaque soir à l'abri de nuit, il est l'interlocuteur prioritaire des bénéficiaires dès leur arrivée sur le territoire. Le DUS accorde donc une attention particulière aux nouvelles personnes et est présent pour répondre aux demandes sociales dans la mesure de leur disponibilité. En effet, pendant cette période où il est présent à l'abri de nuit, le DUS peut être interpellé en urgence pour une intervention à l'extérieur.

Le taux très faible du nombre d'orientations au départ de l'abri de nuit vers des structures d'hébergement et d'aide au logement (5% en 2017 et 2016, 15 % en 2015), alors que nous pouvons légitimement postuler de tout l'attrait que ces services peuvent représenter pour des personnes en situation d'exclusion du logement, peut s'expliquer par le fait que les orientations sont principalement prises en charge par le DUS.

3. AXE DE L'URGENCE SOCIALE

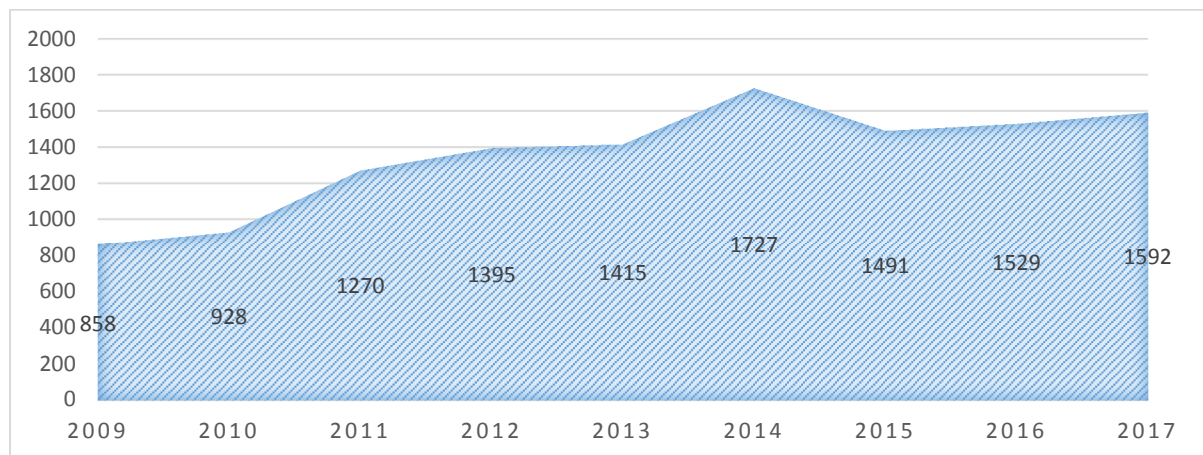
Contrairement aux autres Relais sociaux, à Namur, c'est le Service de Cohésion sociale de la Ville de Namur qui porte le Dispositif d'Urgence Sociale. L'objectif général du DUS est de permettre à toute personne en détresse sociale ou en situation de crise, se trouvant sur le territoire communal namurois, d'obtenir une aide rapide. Les travailleurs sociaux interviennent en cas de crise liée à un accident ou à l'accumulation de difficultés persistantes. Le service fonctionne 24 h/24, 365 jours par an, et travaille en étroite collaboration avec les autres travailleurs sociaux du Service des Affaires sociales de la Ville de Namur (la présence quotidienne à l'Abri de nuit, par exemple).

Cela fait de nombreuses années que le service récolte un ensemble de données. Un travail d'harmonisation de ces données a été réalisé pour que les items de récolte soient ceux qui ont été travaillés par l'IWEPS. Néanmoins, en 2017, il peut encore exister certaines différences. Il faut également préciser que, vu la nature de leurs interventions (en urgence), il n'est pas aisé pour les travailleurs de récolter des données exhaustives. L'intervention sociale prévaut toujours sur le travail de récolte.

Fig.16 : Evolution du nombre d'interventions et de personnes différentes de 2009 à 2017

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre d'interventions	5901	5451	6466	6079	5968	6009	6303	5852	5668
Personnes différentes	858	928	1270	1395	1415	1727	1491	1529	1592

Fig.17 : Evolution du nombre de personnes différentes entre 2009 et 2017



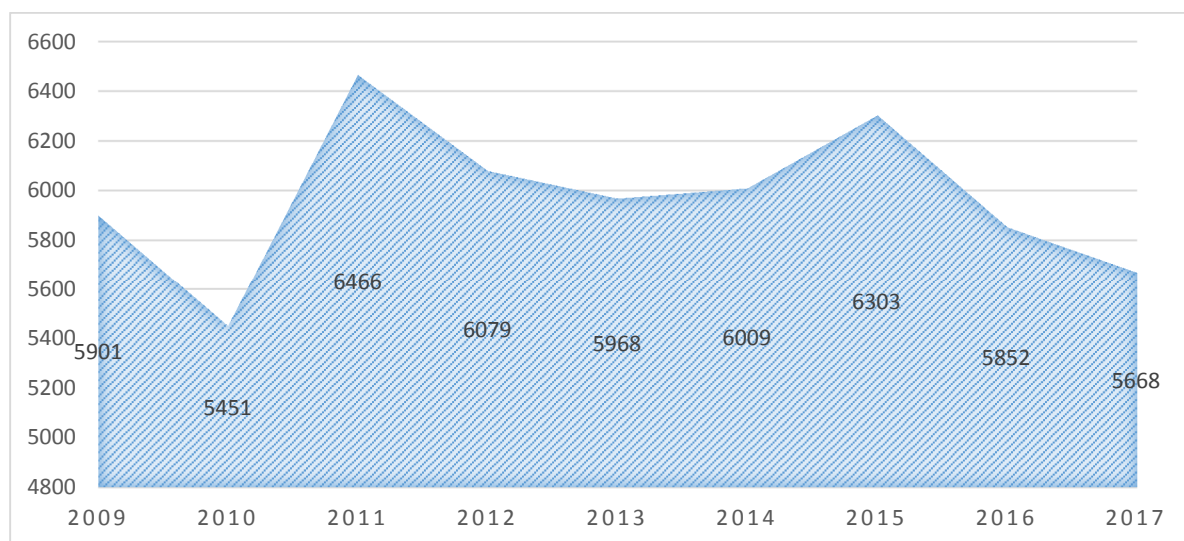
Comme nous pouvons le voir dans les fig.16 et 17, le nombre de personnes différentes qui font appel au DUS, a été en constante évolution depuis 2009, à part une diminution en 2015 :

- De 2009 à 2010 : augmentation de 70 personnes (+8 %)
- De 2010 à 2011 : augmentation de 342 personnes (+37 %)
- De 2011 à 2012 : augmentation de 125 personnes (+10 %)
- De 2012 à 2013 : augmentation de 20 personnes (+1 %)
- De 2013 à 2014 : augmentation de 312 personnes (+22 %)
- De 2014 à 2015 : diminution de 236 personnes (-14 %)

- De 2015 à 2016 : augmentation de 38 personnes (+3 %)
- De 2016 à 2017 : augmentation de 63 personnes (+4%)
- De 2009 à 2017 : augmentation de 734 personnes (+85 %)

Ceci étant, malgré cette diminution en 2015, nous ne pouvons que constater l'évolution constante du nombre de personnes qui ont recours au DUS depuis 2009 puisque nous dénombrons une augmentation de 85 %. Les facteurs socio-économiques qui se sont dégradés depuis cette période pourraient expliquer une tendance à la hausse dans le nombre de recours au DUS, bien que les actions de communication pour faire connaître le service se soient multipliées au cours de ces dernières années.

Fig.18 : Evolution du nombre d'interventions entre 2009 et 2017



En ce qui concerne le nombre d'interventions et leur évolution (*Fig.18*) :

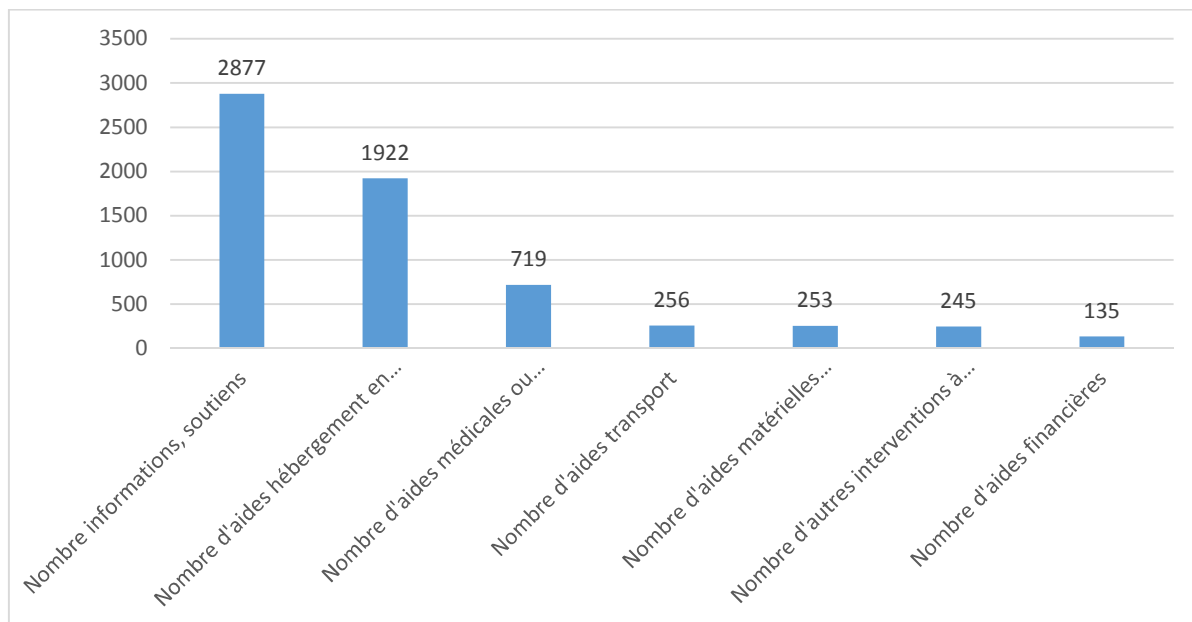
- De 2009 à 2010 : diminution de 450 interventions (-8 %)
- De 2010 à 2011 : augmentation de 1015 interventions (+19 %)
- De 2011 à 2012 : diminution de 387 interventions (-6 %)
- De 2012 à 2013 : diminution de 111 interventions (-2 %)
- De 2013 à 2014 : augmentation de 41 interventions (moins de 1 %)
- De 2014 à 2015 : augmentation de 294 interventions (+5 %)
- De 2015 à 2016 : diminution de 451 interventions (-7 %)
- De 2016 à 2017 : diminution de 184 interventions (-3%)
- De 2009 à 2016 : diminution de 233 interventions (-4 %)

Concernant le nombre d'interventions, nous observons donc une diminution de 3 % entre 2016 et 2017. Notons que ces interventions concernent le nombre d'entretiens téléphoniques et physiques en horaires diurnes et nocturnes.

Si en 2015, nous nous étions interrogés sur l'augmentation du nombre d'interventions parallèlement à une baisse du nombre de personnes différentes, nous connaissons ici la même tendance qu'en 2016, c'est-à-dire une tendance inverse.

Comme nous l'indiquions déjà dans le rapport de 2016, une modification de l'outil interne d'encodage provoque le fait que nous ne pouvons apporter une comparaison rétrospective pour l'ensemble des items récoltés.

Fig.19 : Répartition par type d'aides octroyées⁴¹



Au regard de la fig.19, nous pouvons constater, en 2017, que les postes d'interventions les plus importants sont ceux qui concernent l'information et le soutien (2877 aides de ce type apportées soit 45 % du total) et les aides d'hébergement en urgence (1922 soit 30 % du nombre total des aides). Nous retrouvons ensuite les interventions liées aux aides médicales et pharmaceutiques (719 aides de ce type, soit 11 % du total). De façon plutôt homogène, nous retrouvons les aides liées au transport (256), les aides matérielles (245) et autres interventions (245) qui représentent chacune 4% du total des aides apportées. Enfin, les aides financières ont été au nombre de 132, soit 2 % des interventions.

⁴¹ Considérant qu'un même appel – ou une même intervention – peut recouvrir plusieurs aides potentielles, on constatera un nombre plus important d'aides que d'appels reçus.

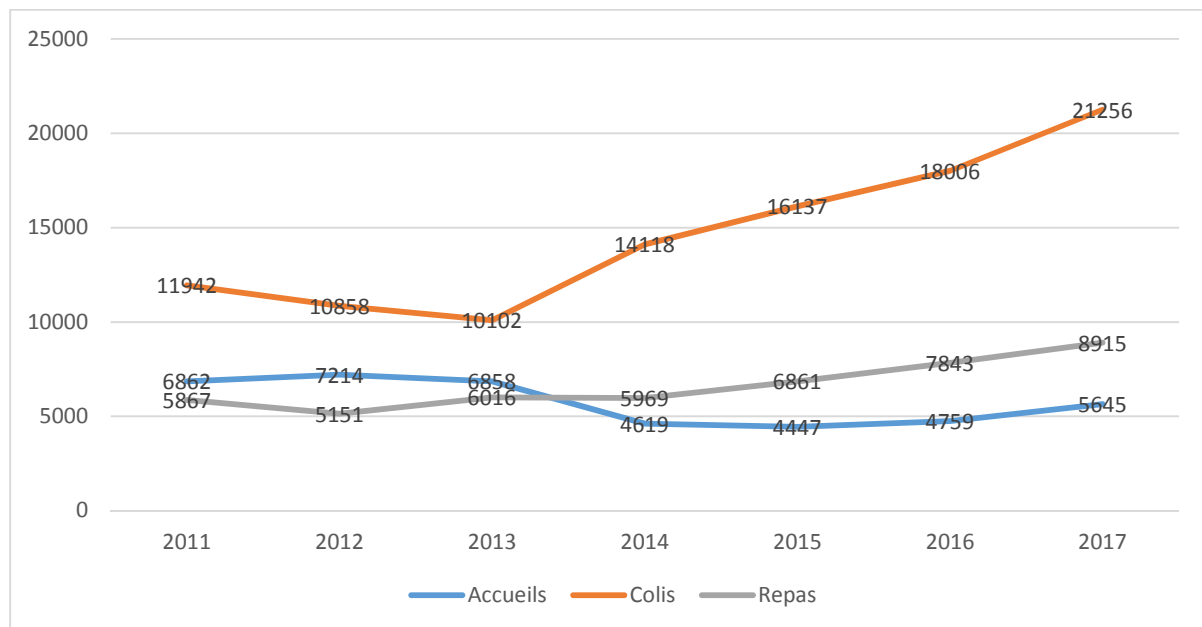
4. AXE DE L'ACCUEIL DE JOUR

Projet d'accueil et d'aide supplémentaire - ASBL « Une Main Tendue »

L'ASBL Une Main Tendue propose des services qui se déclinent en trois axes :

- L'axe social scindé entre une aide directe auprès des personnes (accueil, écoute, accompagnement et orientation) ainsi qu'un travail en réseau ;
- La distribution de colis alimentaires ;
- Les soupers.

Fig.20 : Evolution du nombre d'accueils, de colis et de repas - 2011 à 2017



- De 2011 à 2012 : augmentation de 352 accueils (+5 %)
- De 2012 à 2013 : diminution 356 accueils (-5 %)
- De 2013 à 2014 : diminution de 2 239 accueils (-33 %)
- De 2014 à 2015 : diminution de 142 accueils (-4 %)
- De 2015 à 2016 : augmentation de 312 accueils (+7 %)
- De 2016 à 2017 : augmentation de 886 accueils (+19%)
- *De 2010 à 2017 : diminution de 1217 accueils (-18 %)*

- De 2011 à 2012 : diminution de 1 084 colis (-10 %)
- De 2012 à 2013 : diminution de 756 colis (-7 %)
- De 2013 à 2014 : augmentation de 1 712 colis (+ 40 %)
- De 2014 à 2015 : augmentation de 2 019 colis (+14 %)
- De 2015 à 2016 : augmentation de 1869 colis (+12 %)
- De 2016 à 2017 : augmentation de 3250 colis (+18%)
- *De 2010 à 2017 : augmentation de 9314 colis (+78 %)*

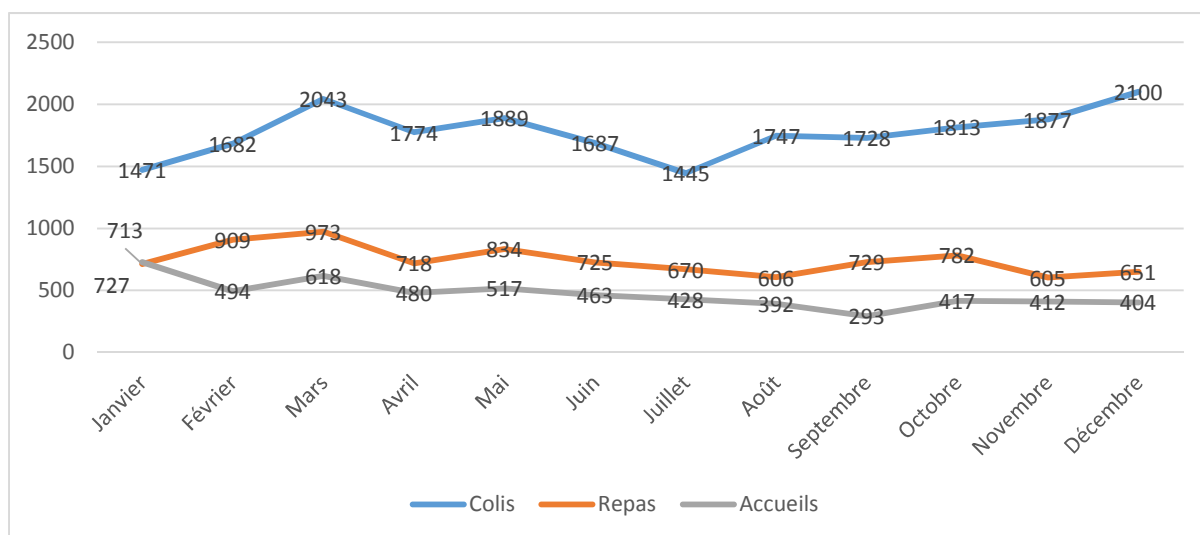
- De 2011 à 2012 : diminution de 716 repas (-14 %)
- De 2012 à 2013 : augmentation de 865 repas (+17 %)
- De 2013 à 2014 : diminution de 2 089 repas (- 1 %)

- De 2014 à 2015 : augmentation de 892 repas (+15 %)
- De 2015 à 2016 : augmentation de 982 repas (+14 %)
- De 2016 à 2017 : augmentation de 1072 repas (+14%)
- De 2010 à 2017 : augmentation de 3048 repas (+52 %)

Le nombre d'accueils est comptabilisé depuis 2011. Comme nous le montre la figure 20, après un pic à 7 214 en 2012, le nombre d'accueils à l'ASBL Une Main Tendue a fortement diminué entre 2012 et 2015. Suite à une faible augmentation en 2016, le service connaît une forte augmentation cette année avec 19 % d'accueils supplémentaires. Mais le nombre d'accueils est toujours plus faible qu'en 2011 (diminution de 18 %).

Le nombre de repas, tout comme les colis, ne cesse d'augmenter depuis 2013. La vision rétrospective de la fig. 20 nous montre que les missions d'UMT se sont davantage développées dans l'axe de l'aide alimentaire que dans celui de l'accueil des personnes.

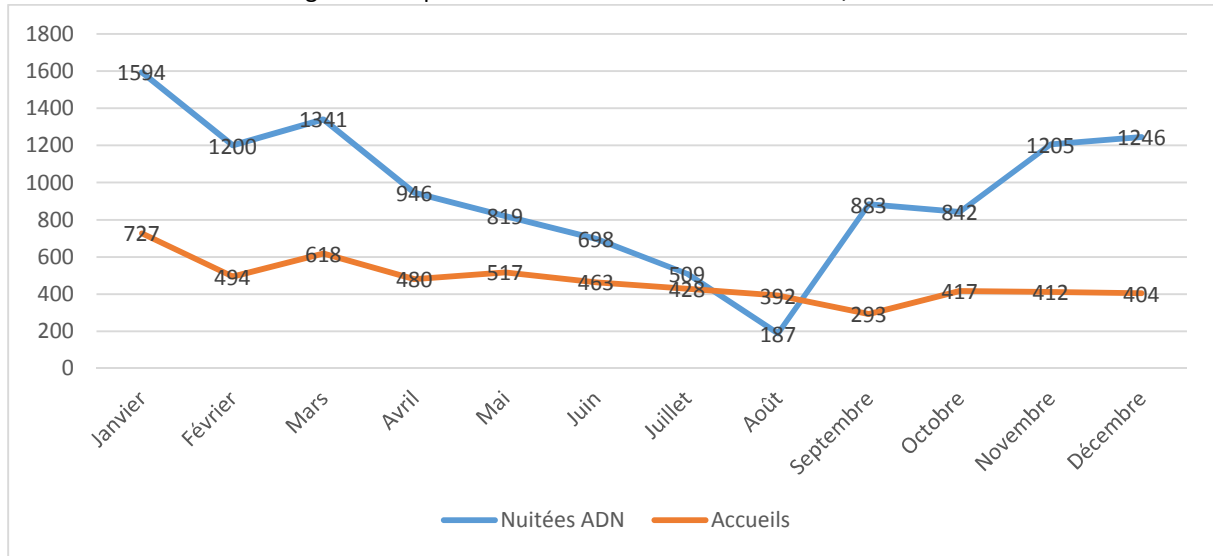
Fig.21 : Répartition mensuelle des interventions au sein de l'ASBL Une Main Tendue en 2017



En 2017, nous pouvons constater des tendances assez diversifiées en termes d'interventions mensuelles du service UMT et ce, en fonction du type d'item observé :

- Le nombre de repas et de colis connaît des fluctuations assez homogènes, sauf en ce qui concerne les repas en début de plan hiver ;
- Des accueils qui oscillent autour d'une moyenne de 470 accueils mensuels ;
- Les colis et les repas connaissent un pic en mars ;
- Une fluctuation des colis fortement hétérogène pour atteindre un pic en mars (pic déjà observé l'année dernière en ce même mois).

Fig. 22 : comparaison évolution nuitées abri de nuit/accueils



En ce qui concerne la corrélation entre la fréquentation du service (nombre d'accueils) et les nuitées à l'abri de nuit, nous pouvons constater que pour les mois concernés par le Plan Hiver, il semble exister un lien lors des mois de janvier, février et mars (soit la fin du plan hiver), ce n'est pas le cas pour les mois d'octobre, novembre et décembre. Une hypothèse pourrait être que le public connaît mieux le service en fin de plan hiver. Le public semble donc relativement stable au fil de l'année avec toutefois des pics de fréquentation en début d'année.

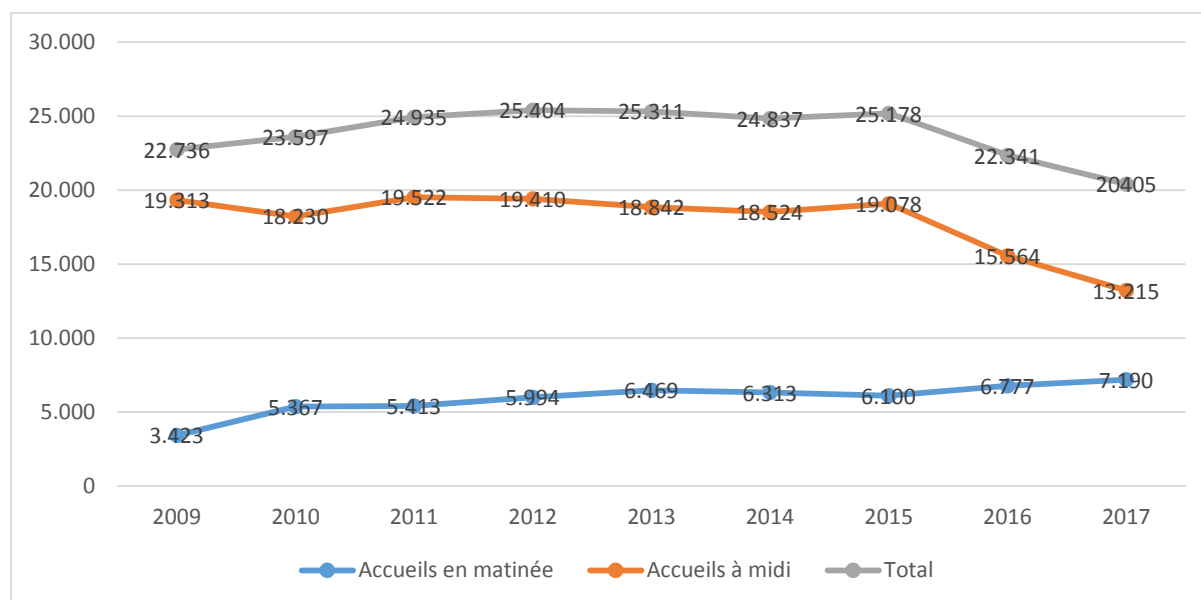
Notons que pour le mois de juillet et août sont marqués par la fermeture de l'abri de nuit alors que le public fréquente toujours le service. Notons également une forte baisse de la fréquentation en septembre.

Projet d'accueil du matin - Le Resto du Cœur de Namur

Le Resto du Cœur à Namur offre une aide qui se développe en deux axes : une aide sociale répondant à des situations d'urgence et des actions de prévention à l'égard des jeunes. En matière de sans-abrisme et de grande précarité, le Resto propose des repas à midi ainsi que des petits déjeuners. Il est également possible de bénéficier de colis de nourriture. Outre la restauration qu'il assure le midi offre à ses usagers une école de devoirs, une bibliothèque, un suivi de médiation de dettes, des animations pour enfants ainsi que des logements supervisés.

Le RSUN subventionne le projet d'accueil du matin qui accueille un public grandement précarisé et sans-abri principalement, ayant dormi à l'abri de nuit. C'est pourquoi, comme chaque année, nous différencions les accueils du matin de ceux de midi. A midi, les personnes se présentant au Resto du Cœur ne sont pas toutes en situation de grande précarité. Il peut s'agir de personnes isolées voire même de tout un chacun.

Fig.23 : Evolution du nombre d'accueils de 2008 à 2017



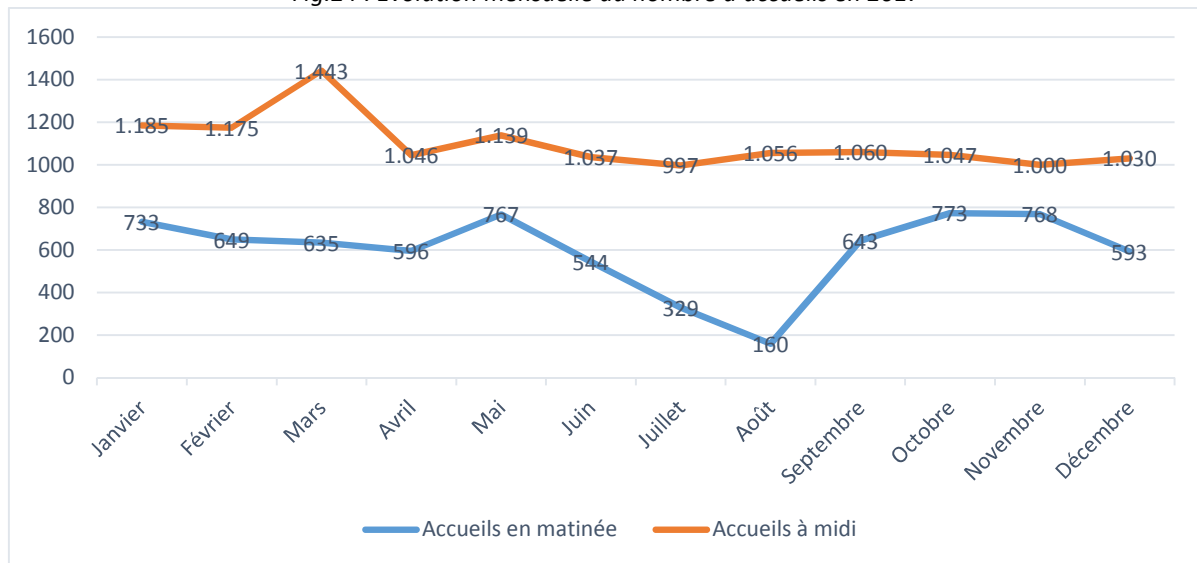
- De 2009 à 2010 : augmentation de 1 944 accueils le matin (+57 %)
- De 2010 à 2011 : augmentation de 46 accueils le matin (+1 %)
- De 2011 à 2012 : augmentation de 581 accueils le matin (+11 %)
- De 2012 à 2013 : augmentation de 475 accueils le matin (+8 %)
- De 2013 à 2014 : diminution de 156 accueils le matin (- 2 %)
- De 2014 à 2015 : diminution de 213 accueils le matin (-3 %)
- De 2015 à 2016 : augmentation de 677 accueils le matin (+11 %)
- De 2016 à 2017 : augmentation de 413 accueils le matin (+6%)
- *De 2009 à 2016 : augmentation de 3767 accueils le matin (+110 %)*
- De 2009 à 2010 : diminution de 1 083 accueils le midi (-6 %)
- De 2010 à 2011 : augmentation de 1292 accueils le midi (+7 %)
- De 2011 à 2012 : diminution de 112 accueils le midi (-0,5 %)
- De 2012 à 2013 : diminution de 568 accueils le midi (-3 %)
- De 2013 à 2014 : diminution de 318 accueils le midi (- 2 %)
- De 2014 à 2015 : augmentation de 554 accueils le midi (+3 %)
- De 2015 à 2016 : diminution de 3 514 accueils le midi (-18 %)

- De 2016 à 2017 : diminution de 2349 accueils le midi (-15%)
- De 2009 à 2016 : diminution de 6098 accueils le midi (-32 %)

Nous pouvons nous rendre compte que le nombre d'accueils à midi qui était jusqu'en 2015 relativement stable (diminutions et augmentations successives de faible importance), poursuit la forte baisse observée en 2016.

Les accueils du matin sont eux en augmentation constante depuis 2009 (à part une légère baisse observée en 2014 et 2015). C'est en 2010 que l'augmentation a été la plus fulgurante avec 57 % d'accueils supplémentaires et les années suivantes ont été relativement stables.

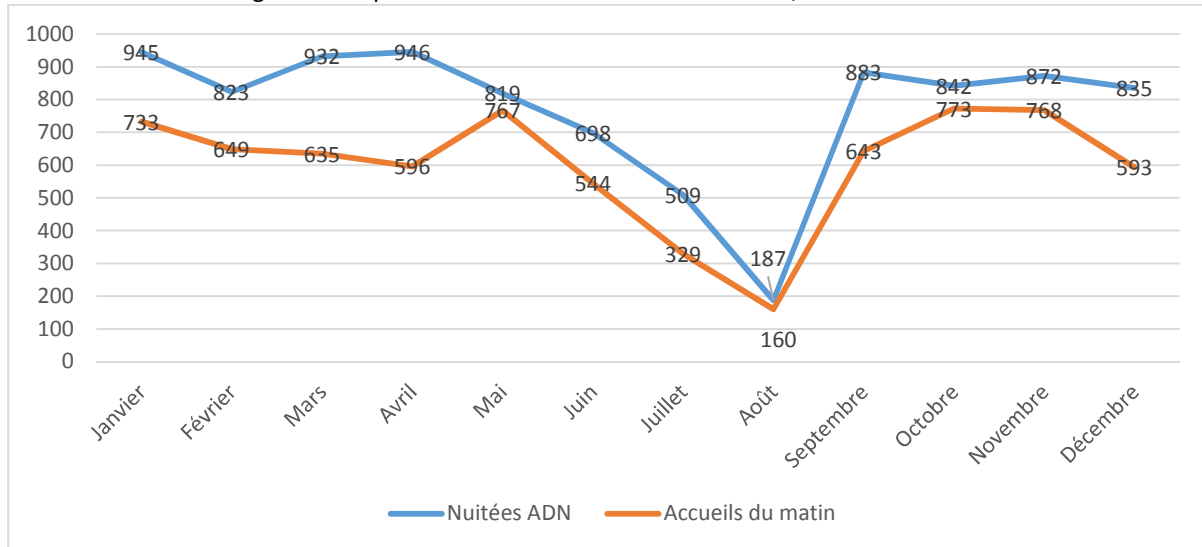
Fig.24 : Evolution mensuelle du nombre d'accueils en 2017



Nous pouvons constater qu'en 2017 au Resto du Cœur, ce sont les mois de janvier, février, mars qui ont rencontré la plus grande fréquentation en termes d'accueils à midi, mais pour un taux de fréquentation relativement stable tout au long de l'année.

Pour ce qui est des accueils du matin, nous observons une tendance à la baisse depuis mai jusque août pour repartir ensuite à la hausse et atteindre un pic en octobre. Cette tendance est stable dans le temps et corrobore avec la fermeture annuelle du service en août.

Fig. 25 : Comparaison évolution nuitées abri de nuit/accueils du matin



Le graphique ici illustré cherche à voir dans quelle mesure la fréquentation du Resto du Cœur suit celle de l’abri de nuit. Nous pouvons ainsi constater des tendances proportionnelles sur la quasi-totalité de l’année, sauf lors des mois de mars et avril où le nombre d’accueils ne suit pas l’augmentation des nuitées à l’abri de nuit.

Service d’accueil de jour La Ruche – Groupe d’Animation de la Basse-Sambre (GABS)

La Ruche est un service accueil de jour situé à Sambreville. Le service a été subventionné en 2013 pour la première fois dans le cadre du RSUN. C’est donc la cinquième année que le service collecte des données.

Fig.26 : Utilisation du service la Ruche de 2013 à 2017

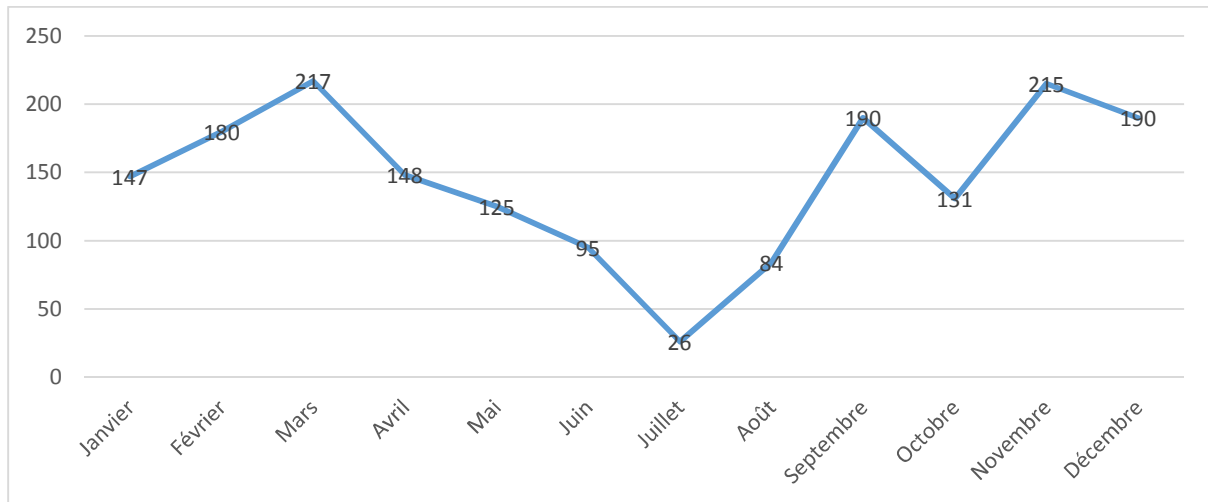
	2013	2014	2015	2016	2017
Personnes différentes	347	362	313	242	220
Accueils	1944	1849	1622	1731	1748
Repas	170	374	322	251	218
Activités	163	37	74	80	76

La Fig. 26 nous permet de constater la poursuite de la diminution du nombre de personnes différentes rencontrées par le service (-9% en 2017). Si le nombre de personnes différentes diminue, c’est également le cas pour le nombre de repas (-13%).

Le nombre d’accueils est quant à lui en stagnation.

Il semble donc y avoir une fidélisation du public, moins nombreux mais fréquentant le service plus régulièrement.

Fig.27 : Evolution du nombre d'accueils en 2017



La baisse du nombre de personnes différentes, de repas et d'activités, peut s'expliquer par le déménagement dans de nouveaux locaux, qui a provoqué le ralentissement des activités du service durant les mois de juin, juillet et août. Nous constatons ainsi dans la Fig. 27 la baisse du nombre d'accueils lors de ces trois mois, repartis ensuite à la hausse.

Le service Post-hébergement – ASBL Les Trois Portes

Plus qu'une institution en tant que telle, le service post-hébergement consiste davantage en un projet d'accompagnement social en logement. Cette distinction est essentielle quand nous voulons analyser leurs données. En effet, ce projet n'a pas de lieu d'accueil avec des permanences ouvertes à tous ou de manière inconditionnelle. Le service intervient selon certaines conditions auprès de personnes sortant de Maison d'Accueil. Ils effectuent un accompagnement de longue durée. Le nombre de personnes différentes rencontrées est donc fonction du nombre d'accompagnements dans le logement que le service sera en mesure de réaliser sur l'année.

Fig.28 : Evolution du nombre de personnes différentes de 2012 à 2017

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Personnes différentes	100	90	110	132	149	178

En ce qui concerne le nombre d'utilisateurs du service, on constate une augmentation constante depuis 2013 (+19% depuis 2016 et +78% depuis 2012). Les fortes augmentations de ces dernières années s'expliqueraient notamment par la mise en place d'un nouveau projet d'accompagnement des personnes réfugiées (Initiative Locale d'Intégration).

Fig.29 : Approche globale du service

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Entretiens individuels	575	470	991	1297	1702	1392
Visites à domicile	300	343	305	289	379	367
Accompagnements physiques ⁴²			381	288	332	458

En ce qui concerne les autres indicateurs, alors que le nombre de personnes suivies par le service augmente, le nombre d'entretiens individuels diminue de 18% entre 2016 et 2017. Une hypothèse explicative serait un changement dans la méthodologie du service, ou encore le maintien des personnes suivies dans le logement et qui demandent un accompagnement moins intensif.

Nous constatons également une grosse augmentation des accompagnements physiques, ce qui pourrait être lié à l'accueil et aux besoins d'un nouveau public non francophone.

Le projet « Action Logement » - CPAS de Namur

A Namur, le CPAS déploie un service spécifique – Action Logement – qui accompagne les personnes en situation de précarité, à la fois dans la recherche d'un logement, dans la préparation à l'entrée et au maintien au sein de ce dernier. Elle organise également des visites à domicile et un accompagnement dans le logement pour les personnes qui le souhaitent.

Fig.30 : Evolution du nombre d'accueils et de personnes différentes de 2011 à 2017

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Accueils	786	920	964	711	853	1082	1289
Personnes différentes	353	327	351	520	530	562	624

⁴² Donnée récoltée à partir de 2014.

Comme le suggère ce tableau, le nombre d'accueils a augmenté en 2017 (+19%), tout comme en 2016 (+27 %) et en 2015 (+20 %). Ces augmentations compensent largement la diminution de 2014 (-26 %). Depuis le début de la récolte, le nombre d'accueils a augmenté de 64%. Pour le nombre de personnes différentes, nous constatons une augmentation de 11 % (+77% d'augmentation depuis le début de la récolte).

Fig.31 : Approche globale du service

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Accueils/participants	786	920	964	711	853	1082	1289
Visites à domicile	21	14	17	27	65	33	32
Ateliers collectifs	56	82	67	67	79	51	45

En termes d'évolution des activités offertes par le service, ici représentées de façon non exhaustive, face à l'augmentation de 19 % des accueils entre 2016 et 2017, nous constatons une stagnation du nombre de visite à domicile (-3%) et une diminution du nombre d'ateliers collectifs (-12%). Ces diminutions donnent suite à de grosses augmentations constatées en 2015 (près de 200 % de visites domiciliaires supplémentaires) et donnent à croire que l'augmentation importante du nombre d'accueils a modifié la méthodologie du service (moins d'ateliers collectifs, notamment).

Le service fonctionnant avec des volontaires, il serait également intéressant de se pencher sur cette variable pour expliquer les fluctuations.

Le projet d'accompagnement des patients précarisés en milieu hospitalier – CHR Sambre & Meuse

Au sein du CHRN, s'est développé depuis plusieurs années un service d'accueil et d'accompagnement de patients précarisés lors de l'hospitalisation au service des urgences et durant tout le trajet de soins. Il poursuit les objectifs suivants :

- 1) Impulser une réflexion quant aux possibilités d'améliorer la prise en charge globale et l'accueil ;
- 2) Conscientiser le personnel hospitalier à la problématique de la précarité ;
- 3) Collaborer avec les divers intervenants ;
- 4) Accompagner et préparer la post-hospitalisation ;
- 5) Collaborer avec l'extra-muros ;
- 6) Collaborer avec le relais santé et le DUS qui sont les référents « hospitaliers » pour les services extérieurs.

Fig.32 : Evolution du nombre de personnes différentes de 2011 à 2017

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Personnes différentes	125	266	151	112	139	118	116

Nous pouvons constater en termes de prise en charge des patients précarisés au CHRN :

- Une forte augmentation entre 2011 et 2012 (+ 113 %) ;
- Une importante diminution entre 2012 et 2013 (- 43 %) ;
- Une diminution, à nouveau, en 2014 (- 35 %) ;
- Une augmentation de 2014 à 2015 avec 27 personnes différentes supplémentaires (+24 %) ;

- Une diminution en 2016 (-15 %) ;
- Une stagnation en 2017 (-2%) ;
- Et enfin une – légère – diminution de 7 % depuis 2011.

Le service connaît donc une fluctuation du nombre de prises en charge. Le service indique que le nombre particulièrement élevé de personnes différentes en 2012 s’explique par un problème d’encodage à l’interne.

Fig.33 : Utilisation du service de 2014 à 2017

	2014	2015	2016	2017
Nombre d'entretiens individuels en face à face	616	543	451	910
Nombre d'interventions sociales	1131	1303	1786	3183
Nombre d'autres interventions	0	261	300	323

A contrario de la stagnation du nombre de personnes différentes, nous constatons une augmentation très importante des interventions entre 2016 et 2017 : +102% des entretiens individuels, +78% du nombre d’interventions sociales et un nombre d’interventions « autres » stable.

Cette tendance se constate depuis quelques années déjà : un nombre de personnes différentes relativement stable, mais une augmentation des interventions. Nous pouvons donc poser l’hypothèse soit d’une complexification des situations rencontrées par le service et/ou le développement d’un accompagnement social plus complet qui augmente le nombre d’actions de prise en charge, soit une fréquentation plus importante du service par le même public. Par exemple, le ratio d’entretiens individuels par personne est beaucoup plus élevé en 2017 que les autres années (8 entretiens par personne en moyenne, contre 5,5 en 2015 et 3.9 en 2015 et 2016).

5. AXE DU TRAVAIL DE RUE ET DE PROXIMITÉ

Approche transversale du travail de rue : les données du projet des Equipes Mobiles de Rue (EMR)

Les EMR sont le résultat de l'association de quatre services namurois actifs dans le travail de rue. Il s'agit de l'Echange, du Relais Santé, de Salamandre et des Travailleurs Sociaux de Proximité (ces services seront succinctement présentés dans leur partie respective). Le tableau de couverture horaire se décline comme suit :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Maraudes propres	Soir : Salamandre		Soir : Relais Santé		
EMR semaine paire	PM : TSP / Echange	Matin : Echange	Matin : Echange/Relais Santé	Matin : TSP	Matin : Salamandre/Relais Santé
EMR semaine impaire	PM : TSP / relais Santé	Matin : Echange	Matin : Echange/Relais Santé	Matin : TSP / Salamandre	Matin : Salamandre/Echange

Grace à l'implication des différents services, ce sont donc **286 zonages** qui ont pu être réalisés en 2017 :

Fig.34 : Répartition mensuelle du nombre de zonages en inter-service

Zonages interservices	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Echange & Relais santé	4	4	4	4	2	2	4	5	2	1	1	0	33
Salamandre & Relais santé	2	2	2	0	3	3	2	1	2	0	1	2	20
TSP & Echange	3	3	2	1	2	2	0	1	1	3	2	1	21
Relais santé & DUS	6	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	4	15
Relais santé & TSP	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	19
TSP & Salamandre	2	2	1	0	0	1	0	3	1	1	2	2	15
TSP & DUS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Echange & Salamandre	2	2	1	2	1	2	2	3	3	1	2	1	22
TOTAL	20	15	12	8	11	13	12	14	11	7	11	11	145

Fig. 35 : Répartition mensuelle du nombre de zonages en service

Zonages par équipes	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
TSP	0	2	2	2	1	3	4	2	1	2	1	2	22
Relais santé	4	3	5	1	3	4	4	3	3	2	2	4	38
Echange	4	3	4	4	6	3	2	3	3	10	4	2	48
Salamandre	4	2	4	3	5	2	3	0	3	4	2	1	33
TOTAL	12	10	15	10	15	12	13	8	10	18	9	9	141

Fig.36 : Evolution du nombre de personnes différentes rencontrées

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Hommes	220	262	310	422	614	576
Femmes	34	76	66	96	156	189
Transexuel						1
TOTAL	254	338	376	518	770	766

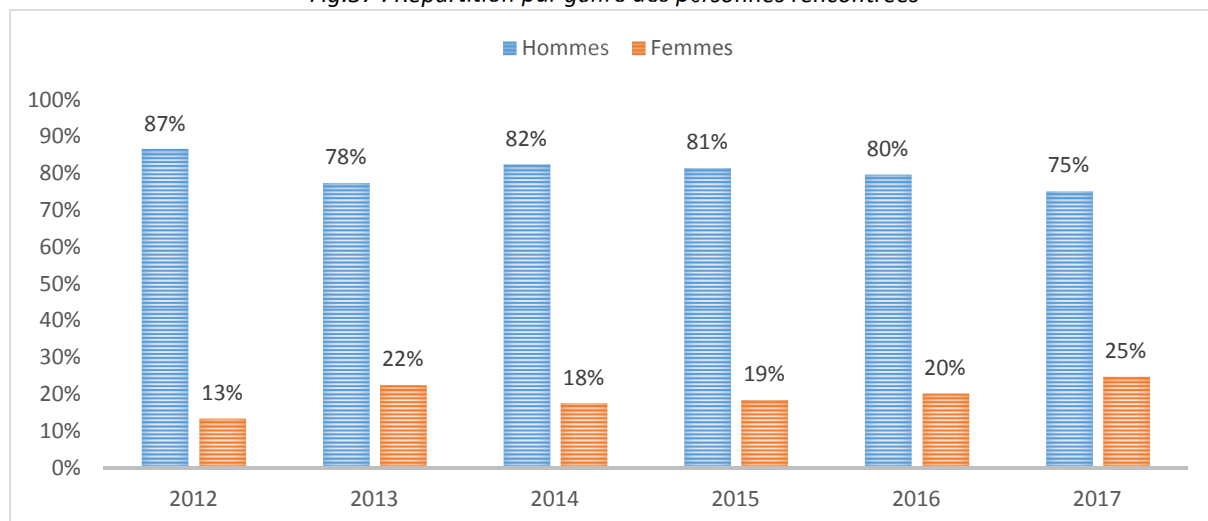
En 2017, **766 personnes**⁴³ différentes ont été rencontrées en rue. Précisons d'emblée qu'il ne s'agit pas uniquement de personnes sans-abri (c'est-à-dire dormant en rue ou en hébergement d'urgence). Ce sont des personnes qui, à un moment donné, se trouvent en rue. Cela peut être pour de multiples raisons : lieu de mendicité, lieu de sociabilité, lieu de vie ou bien uniquement lieu de passage entre un point A et B.

Avant de commenter l'évolution des chiffres, il faut noter que les données « 2012 » constituent une moyenne des personnes rencontrées sur l'année, sur base d'une comptabilité uniquement tenue pendant les 6 premiers mois de l'année. Il y a donc une sous-représentation du nombre de personnes pour cette année. Ceci étant, nous pouvons noter une évolution du nombre de personnes différentes rencontrées depuis le début des zonages interinstitutionnels :

- De 2012 à 2013 : 84 personnes supplémentaires rencontrées (+33 %)
- De 2013 à 2014 : 38 personnes supplémentaires rencontrées (+11 %)
- De 2014 à 2015 : 142 personnes supplémentaires rencontrées (+38 %)
- De 2015 à 2016 : 252 personnes supplémentaires rencontrées (+49 %)
- De 2016 à 2017 : diminution de 4 personnes (-1%)
- De 2012 à 2016 : 516 personnes supplémentaires rencontrées (+203 %)

Etant donné que le travail de rue est effectué par quatre services différents, il est trop compliqué de récolter des données de profil sur les usagers rencontrés uniquement dans ce cadre. Pour cela, il faut se référer aux données internes à chaque institution (Cf. infra et partie « profil »). Nous disposons tout de même de la donnée genre.

Fig.37 : Répartition par genre des personnes rencontrées



De manière générale, si nous pouvons constater une forme d'homogénéité entre les différentes années en termes de représentation « homme/femme », l'année 2017 est marquée par une plus grande représentation des femmes dans le public rencontré.

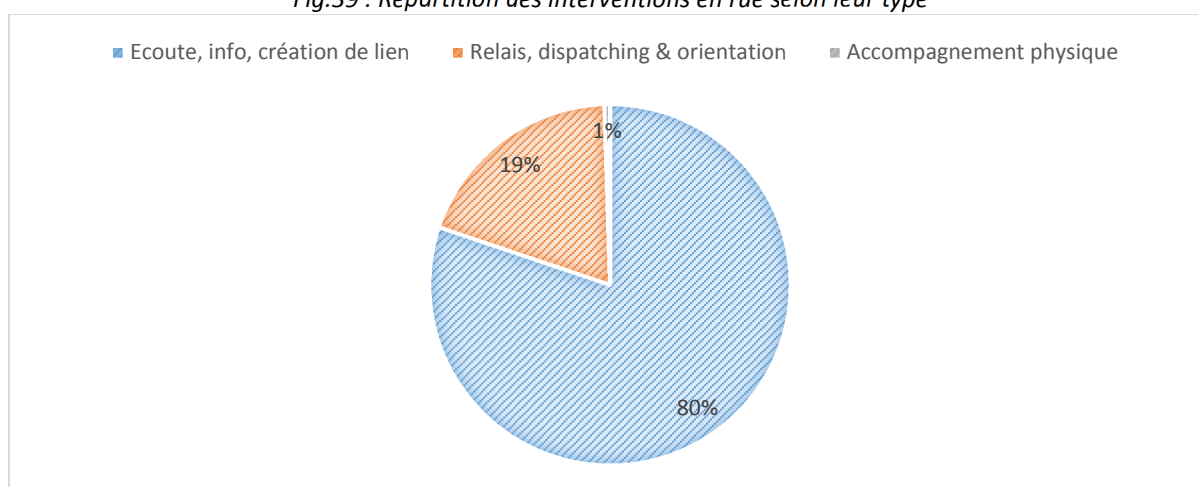
⁴³ Si 766 personnes différentes ont été rencontrées en 2017, ce sont en fait 4516 personnes (contacts) qui ont été rencontrées en 2017, dont 3623 contacts « homme » et 892 contacts « femme ».

On constate donc, mise à part l'année 2013 qui présentait une proportion similaire à 2017, depuis 2012, une augmentation de la proportion de femmes.

Fig.38 : Répartition mensuelle des interventions

Interventions réalisées	Janv .	Fév .	Mar s	Avri l	Ma i	Jui n	Juille t	Aoû t	Sept .	Oct .	Nov .	Dé c .	Tota l
Ecoute, info, création de lien	450	340	516	355	449	378	366	315	338	408	268	293	4476
Relais, dispatching & orientation	106	83	138	109	95	80	85	71	80	99	52	81	1079
Accompagnement physique	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	0	1	28

Fig.39 : Répartition des interventions en rue selon leur type



Comme nous pouvons le constater, l'essentiel des interventions dans le travail de rue constitue en une accroche et un maintien du lien avec les usagers. Concrètement, cela peut se traduire par une information à donner, un conseil pour une démarche, ou simplement prendre des « nouvelles » de la personne, particulièrement pour celles qui ne fréquentent pas les services. Il s'agit de tout le travail de lien, l'essence même du travail de rue. Ensuite, vient le travail de relais et de dispatching.

Dans ce cas, les travailleurs contactent un service bien précis dans le cadre d'une démarche. Les services qui sont sollicités sont d'abord les institutions effectuant le travail de rue. Ensuite, les usagers sont principalement orientés vers les services suivants : les services d'hébergement d'urgence et d'accompagnement dans le logement (Abri de nuit, Housing First...), les services de soins de santé (hôpitaux, maisons médicales, médecins traitants), l'Hôtel de Ville et le CPAS, et les accueils de jour.

Pour finir, nous pouvons constater que le nombre d'accompagnements physiques est très minime. Ce type d'interventions est en effet plutôt réalisé dans le cadre des missions d'accompagnement de chaque service plutôt que du travail de rue à proprement parler.

Approche par service

Note importante : Les données ci-dessous ne concernent pas uniquement les interventions des services en rue, mais bien l'entièreté de leurs interventions. Notons cependant que les données ici reprises sont partielles puisque les relais santé sont soumis à une récolte différente de celles des autres services, et coordonnée par l'observatoire wallon de la santé.

Le Relais Santé Namur

Le Relais Santé poursuit la finalité de permettre aux personnes grandement précarisées d'accéder aux soins afin d'améliorer l'état de santé global, tant au niveau physique, mental que social. Concrètement, le Relais Santé ne se substitue pas aux institutions en place, mais veut être un lien entre la personne fragilisée et le réseau namurois, en allant à la rencontre des personnes sur leurs lieux de vie (restaurants sociaux, lieux d'accueil, en rue...), en les accompagnant vers les institutions/associations, en menant également des concertations autour de situations problématiques. La spécificité infirmière de l'équipe permet de prendre en charge des soins ponctuels (soins de plaies, retraits de fils, prise de sang, traitement de parasitoses, prise en charge de l'hygiène...) et de déceler une nécessité de prise en charge médicale pour relayer vers un médecin généraliste partenaire.

Fig.40 : Evolution du nombre de contacts et de personnes différentes de 2011 à 2017

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Contacts	1628	3596	4958	4560	5564	5599	6831
Personnes ≠	138	185	211	217	282	288	369

En 2017, les infirmier-ères du Relais santé sont rentrés en contact avec des personnes **6 831 fois sur l'année**. Il s'agit d'un chiffre assez conséquent pour un service ne comptant que trois travailleurs.

Le nombre de contacts est en constante augmentation depuis 2011 (sauf en 2014 avec une diminution de 8 %). Cette année, on observe une forte augmentation (+22%), suite à la stagnation de 2016 (+0,6 %). Si nous comparons 2017 à 2011, nous nous apercevons que l'augmentation est « stupéfiante » : 5203 contacts supplémentaires, soit une augmentation de 320 %.

Le nombre de personnes est lui aussi en constante augmentation. Il faut préciser que les chiffres repris ci-dessus concernent uniquement les patients pour lesquels un dossier a été ouvert par les infirmier-ères. Si nous comptons le nombre total de personnes rencontrées en 2017, le chiffre atteint **1305 personnes** (+10 % par rapport à 2016).

Fig.41 : répartition selon le type de demandes adressées au service

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Pôle médical	996	1237	1103	1469	1298	1408
Pôle social	463	526	403	582	895	1436
Pôle santé mentale	243	222	243	410	293	439
Pôle hygiène	169	112	263	306	317	480
Pôle assuétudes	23	32	13	59	48	50

En ce qui concerne les demandes adressées au service, c'est la première année que les demandes sociales atteignent voir dépassent les demandes de type médical (avec une très forte augmentation entre 2016 et 2017 : +60%). En effet, l'essentiel des interventions du Relais Santé se font hors champ « médical/infirmier » et concernent des entretiens de soutien, les démarches en vue de favoriser la prise de traitement et la pérennité de celui-ci (éducation à la santé, compliance...), ainsi que les

démarches relatives au réseau (orientations, démarches, accompagnements physiques...). Cela montre que les personnes s'adressant au service formulent une demande adaptée à la spécificité du service qui est orienté vers les soins, mais qu'elles cherchent aussi et surtout un espace où elles sont entendues, reconnues et soutenues dans leurs réalités.

5.5.2 Le projet Salamandre

Salamandre est un projet mobile de création de lien, d'accompagnement et d'orientation de personnes précarisées présentant une problématique d'assuétudes vers les services adéquats. Trois axes de travail sont poursuivis :

- 1) Créer du lien avec les personnes précarisées présentant une problématique d'assuétudes ;
- 2) Orienter la personne vers des services appropriés à sa demande d'aide ;
- 3) Etre visible et accessible pour les équipes professionnelles.

Fig.42 : Evolution du nombre de personnes rencontrées de 2009 à 2017

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de dossiers ouverts *	154	153	133	165	237	424	581	535	549

*correspondant au public cible de l'institution

Nous pouvons constater les évolutions suivantes :

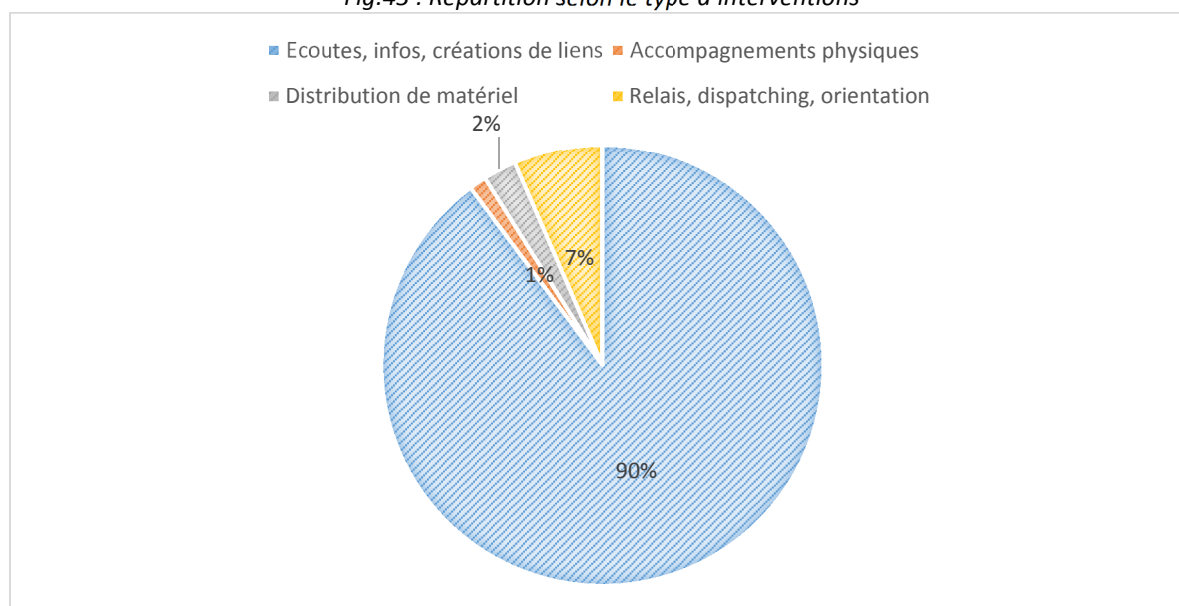
- Augmentation de 61 % entre 2012 à 2013 ;
- Augmentation de 23 % entre 2013 et 2014 ;
- Augmentation de 37 % entre 2014 et 2015 ;
- Diminution de 8 % entre 2015 et 2016 ;
- Augmentation de 2% entre 2016 et 2017 ;
- En somme, depuis 2009, c'est une augmentation de plus de plus de 256 % !

Après une relative stabilité du nombre de personnes rencontrées de 2009 à 2012, on constate une augmentation croissante de 2012 à 2017. Malgré des effectifs réduits en 2017, le service a augmenté le nombre de dossiers ouverts et a ainsi compensé la légère diminution constatée en 2016.

Ceci étant, tout comme pour le Relais santé, le nombre de personnes différentes concerne ici celles qui constituent le public-cible de Salamandre, à savoir, les personnes en situation de grande précarité et souffrant de problèmes d'assuétudes.

En effet, ce ne sont pas moins de 702 personnes différentes tous azimuts rencontrées en 2017.

Fig.43 : Répartition selon le type d'interventions



Comme l'indique le graphe ci-dessus, la quasi-totalité des interventions se traduit par la catégorie « écoutes, infos et créations de liens ». Nous retrouvons ensuite la catégorie « relais, dispatching, orientations ». Les deux dernières restent clairement marginales par rapport aux autres.

L'Echange – ASBL Namur Entraide Sida

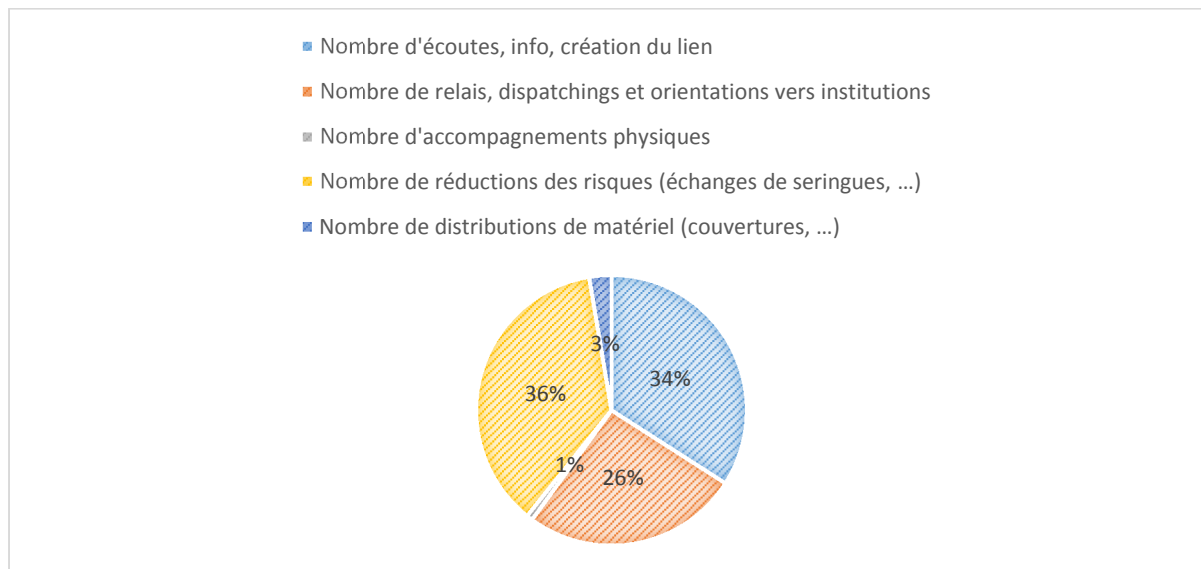
L'Echange est inscrit au sein de l'ASBL Namur Entraide Sida qui développe une expertise dans le domaine de la réduction des risques (RDR) liés à l'usage des produits psychotropes et dans le domaine de la prévention du SIDA, des hépatites et autres infections sexuellement transmissibles (IST). Le service poursuit les objectifs suivants : 1) Accueil et information ; 2) Accompagnement social et orientation ; 3) Soins infirmiers et médicaux, suivis hépatite ; 4) Réduction des risques et échange de matériel stérile d'injection ; 5) Dépistage VIH, IST et hépatites.

Fig.44 : Evolution du nombre de contacts et de personnes différentes rencontrées entre 2013 et 2017⁴⁴

	2013	2014	2015	2016	2017
Contacts	697	641	1462	1574	1813
Personnes différentes	199	284	286	383	391
Dossiers ouverts		137	147	168	199

En 2017, le service a connu une augmentation de ces contacts (+15%) et une stabilisation du nombre de personnes différentes rencontrées lors du travail de rue (+2%) et une augmentation des personnes différentes qui fréquentent le service et pour qui un dossier a été ouvert (+18%).

Fig.45 : Répartition selon le type d'interventions en 2017



Comme le montre la figure 45, nous retrouvons trois postes principaux dans l'activité du service :

- La réduction des risques et le travail d'écoute et de lien qui représentent 36 % et 34 % du total des interventions ;
- Les orientations avec 26 % du total ;
- Et de manière marginale, les accompagnements physiques et la distribution de matériel (hors RDR).

⁴⁴ Les données des personnes différentes concernent l'activité de « travail de rue » du service. Notons que c'est cette donnée qui figure dans les tableaux rétrospectifs et comparatifs en début de rapport.

III. LE PROFIL DES UTILISATEURS

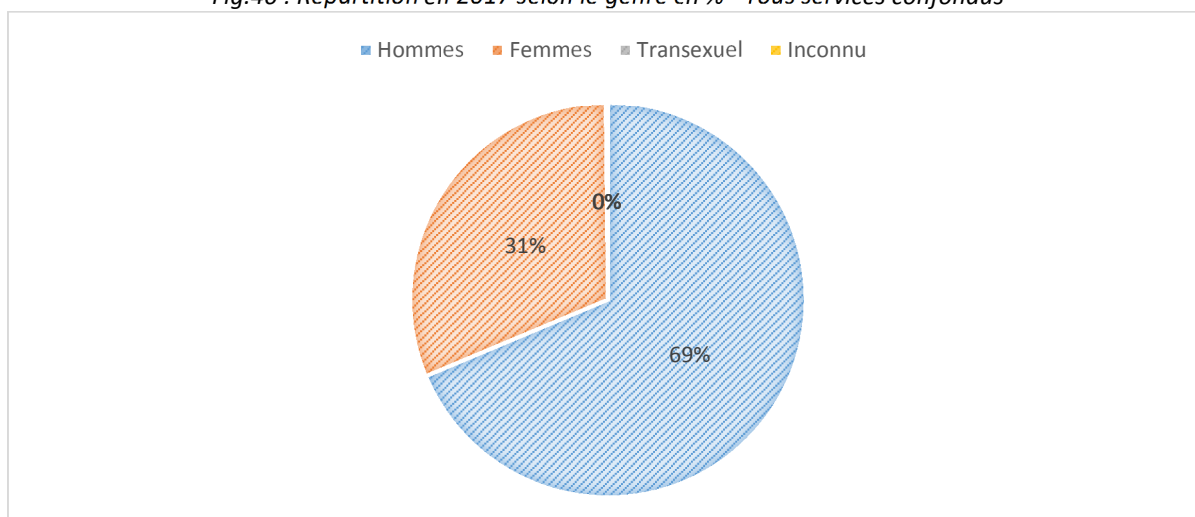
Les données de profils ci-dessous concernent un total de **5113 personnes**. Evidemment, il peut exister des doublons entre les services. Ensuite, certaines institutions ont pu rendre des données pour certains items et pas pour d'autres.

Néanmoins, vu le nombre encore important de services rencontrant un public grandement précarisé sur le Namurois et qui ne rentre pas dans notre récolte, nous pouvons émettre l'hypothèse que ce chiffre de 5113 personnes est sous-estimé sur l'arrondissement namurois. Il doit donc être appréhendé comme un échantillon.

NB : Vu que le nombre effectif d'utilisateurs peut fortement varier d'institution en institution, l'essentiel des graphiques sera essentiellement présenté sous forme de proportion. Le nombre d'utilisateurs concernés par la donnée (couverture) est repris en bas de chaque figure.

1. UNE MINORITÉ DE FEMMES

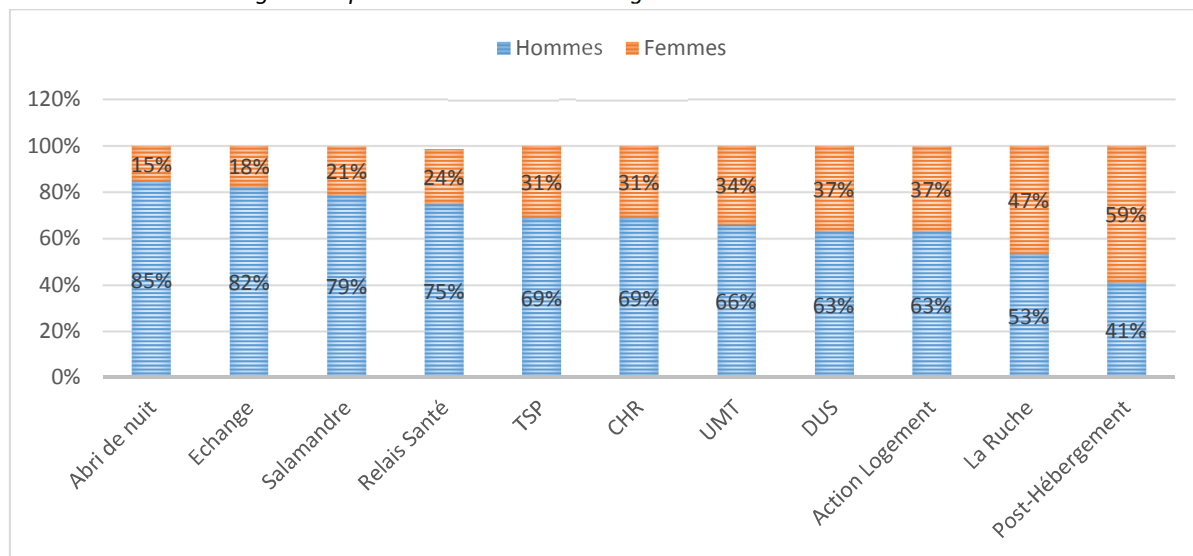
Fig.46 : Répartition en 2017 selon le genre en % - Tous services confondus



Couverture : 5113/5113 personnes

Eu égard à la figure précédente, il est possible de constater que, globalement, la tendance « genrée » est très majoritairement masculine puisque nous dénombrons seulement une utilisatrice pour deux utilisateurs.

Fig.47 : Répartition en 2017 selon le genre en % - tableau transversal



Couverture : 5113/5113 personnes

Au regard de la fig.43, nous nous permettons de classer les services en trois catégories :

Services où la proportion de femmes ne dépasse pas 25 % du public :

- L'Abri de Nuit (15 %)
- L'Echange (18%)
- Salamandre (21 %)
- Le Relais santé (24 %)

Services où la proportion de femmes varie de 25 % à 50 % :

- Les Travailleurs Sociaux de Proximité (31 %)
- Le CHR (31 %)
- Une Main Tendue (34 %)
- Le DUS (37 %)
- Action Logement (37 %)

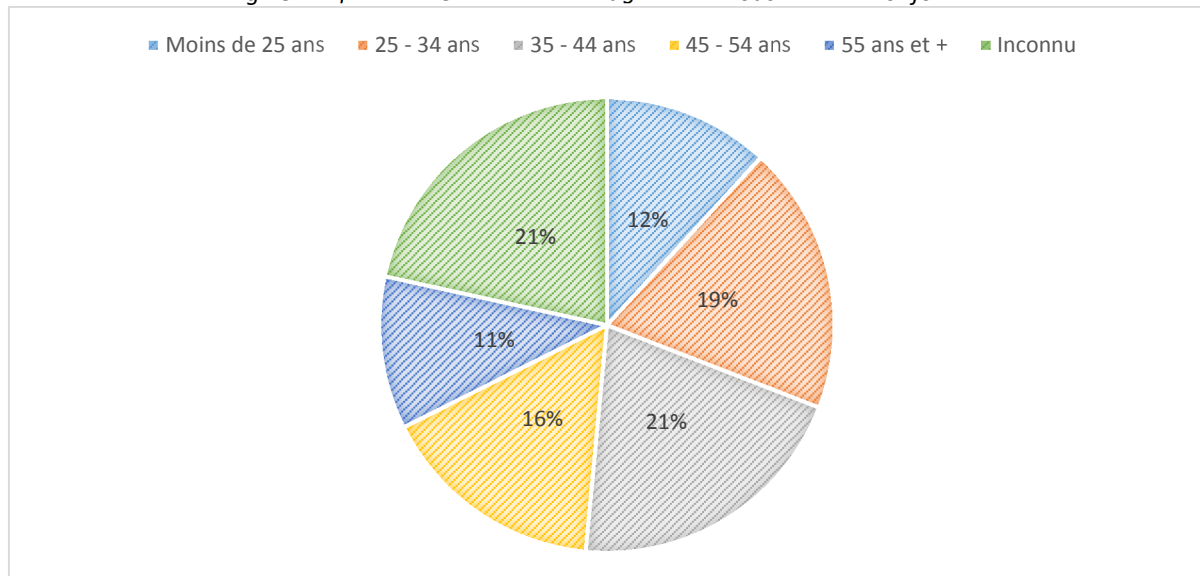
Services où les femmes sont (presque) majoritaires :

- La Ruche (47 %)
- Le Post-Hébergement (59 %)

Au regard de ce tableau et de ces pourcentages, nous nous permettons d'émettre l'hypothèse suivante : il semble qu'au plus le service touche une population sans-abri (dormant à la rue ou en hébergement d'urgence), plus la proportion de femmes diminue pour laisser la place à un public plus largement masculin.

2. TOUS LES ÂGES CONCERNÉS PAR LA GRANDE PRÉCARITÉ

Fig.48 : Répartition en 2017 selon l'âge en % - Tous services confondus



Couverture de la récolte : 4282/4282 personnes

Remarques préliminaires : Données manquantes pour le Relais Santé et les TSP (classe d'âge non conforme au formulaire IWEPS).

En guise de préalable, il convient de préciser que nous avons « ré-agrégé »⁴⁵ les catégories d'âge en catégorie plus « larges » afin de favoriser une lecture simplifiée des âges.

Cette première figure permet de constater une relative homogénéité entre les catégories d'âge. Il n'est en effet pas possible de distinguer l'une ou l'autre catégorie fortement majoritaire. Relevons cependant quelques traits :

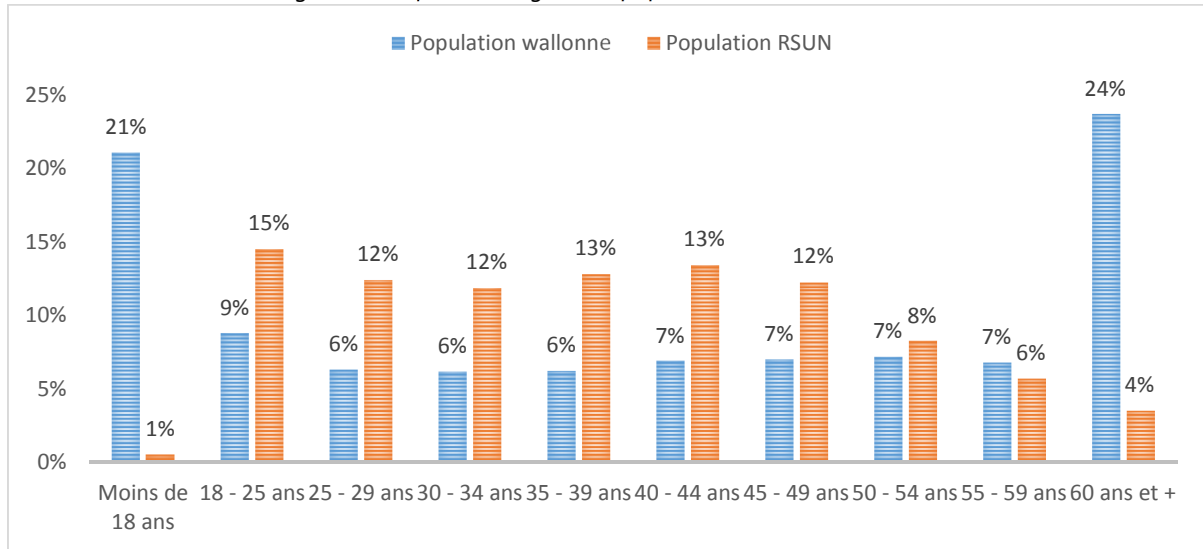
- Les catégories les moins représentées sont celles des « moins de 25 ans » (12 %) et de « 55 ans et plus » (11 %) ;
- Les catégories les plus représentées sont celles des 25-34 ans (19 %) et des « 35-44 ans » (21 %) ;
- Le nombre d'inconnues est relativement élevé (21 %).

Cependant, en additionnant les « moins de 25 ans », les « 25 – 34 ans » ainsi que les « 35 – 44 ans », nous comptabilisons 52 % de la population, ce qui pourrait laisser sous-entendre que le public est relativement jeune (inférieur à 45 ans). Ceci peut nous permettre d'affirmer que le public de plus de 45 ans est peu représenté en rue (1 peu plus d'une personne sur quatre ; 27 %) et donc de soulever l'hypothèse selon laquelle il est – légitimement – difficile de survivre en rue à partir d'un certain âge. D'ailleurs, selon « Médecins du Monde »⁴⁶, en France, une femme sans-domicile fixe a une espérance de vie de 41 ans (contre une moyenne de 84 ans) et un homme de 56 ans (contre une moyenne de 77 ans). Ceci venant corroborer l'hypothèse avancée selon laquelle, plus la personne est âgée, plus il est difficile de survivre en rue (sachant qu'il faut également prendre en considération la durée de vie en rue). Notons également le nombre conséquent d'inconnus.

⁴⁵ Il va de soi qu'un tel exercice peut provoquer des difficultés voire des biais. La catégorie « moins de 25 ans » masque ainsi la proportion de mineurs.

⁴⁶ Source : www.medecinsdumonde.org (site consulté le 27 mai 2015).

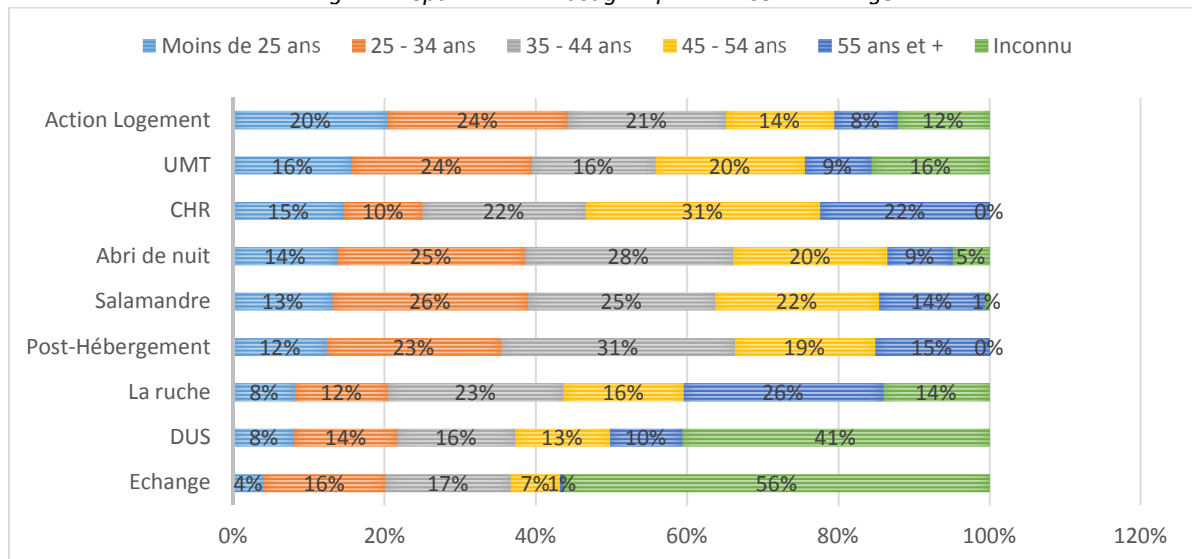
Fig. 49 : Comparaison âge de la population wallonne et RSUN



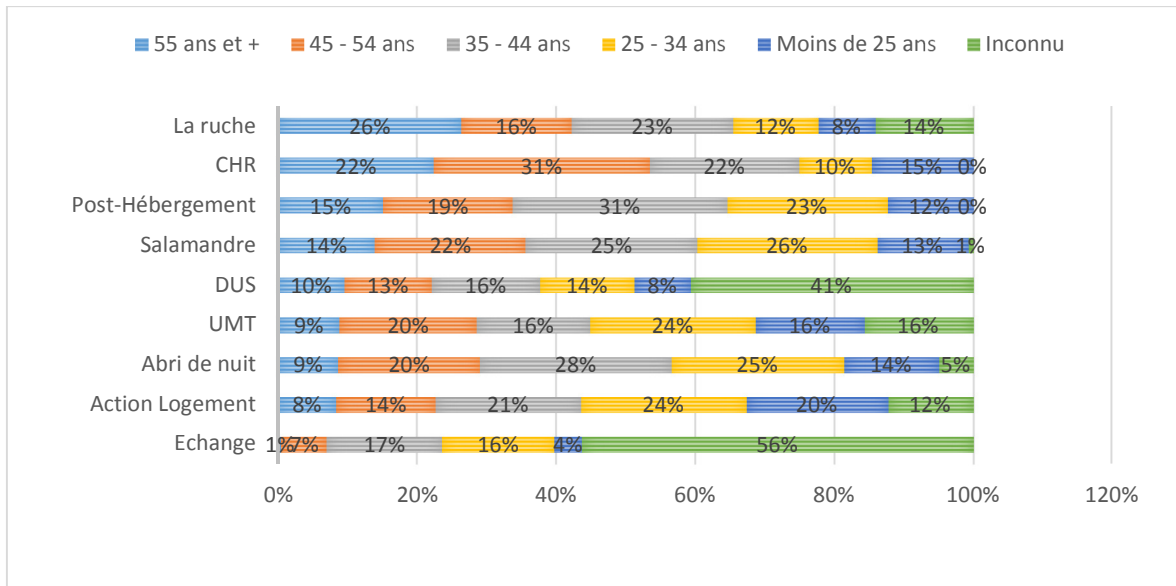
Couverture de la récolte : 3 359/3 359 personnes

Comme l'indique cette figure comparative entre la population wallonne et la population qui fréquente les dispositifs namurois, il existe des disparités plus ou moins importantes. Ce qui est très clair, c'est que les personnes mineures et les personnes de + de 60 ans sont bien moindres dans le groupe « RSUN » que dans la population wallonne générale. Concernant les mineurs, c'est assez logique puisque la plupart des services namurois ne travaillent qu'avec des personnes majeures. Et concernant les personnes âgées, considérant que le taux de mortalité est plus fort auprès des personnes sans-abri et qu'une vie en rue⁴⁷ n'est que très peu viable lorsque nous devenons plus âgés (avec les difficultés que l'âge représente), nous comprenons aisément qu'il y a peu de personnes âgées dans les services namurois. Enfin, l'absence de représentativité et les fortes différences qui viennent d'être évoquées font en sorte que les autres catégories sont surreprésentées dans les services RSUN.

Fig. 50 : répartition des usagers par service selon l'âge



⁴⁷ Même s'il faut rappeler que l'ensemble des services ici couverts ne travaillent pas exclusivement avec des personnes sans-abri.



Couverture de la récolte : 4 282/4 282 personnes

Remarques préliminaires :

Données manquantes pour le Relais Santé et les TSP (classe d'âge non conforme au formulaire IWEPS).

De manière générale, nous pouvons constater que les catégories d'âge les plus représentées sont celles des 25-34 ans et 35-44 ans, hormis au CHR.

C'est en effet au sein de ce service que nous constatons une forte proportion d'utilisateurs de plus de 45 ans (53 %), ce qui pourrait indiquer un état de santé dégradé, notamment eu égard aux conditions liées à la vie en rue ou dans une situation de logement précaire (Cf. infra). En dehors de cet item, nous notons une relative homogénéité entre les différents services et catégories d'âge.

Fig.51 : Répartition des hommes selon leur âge

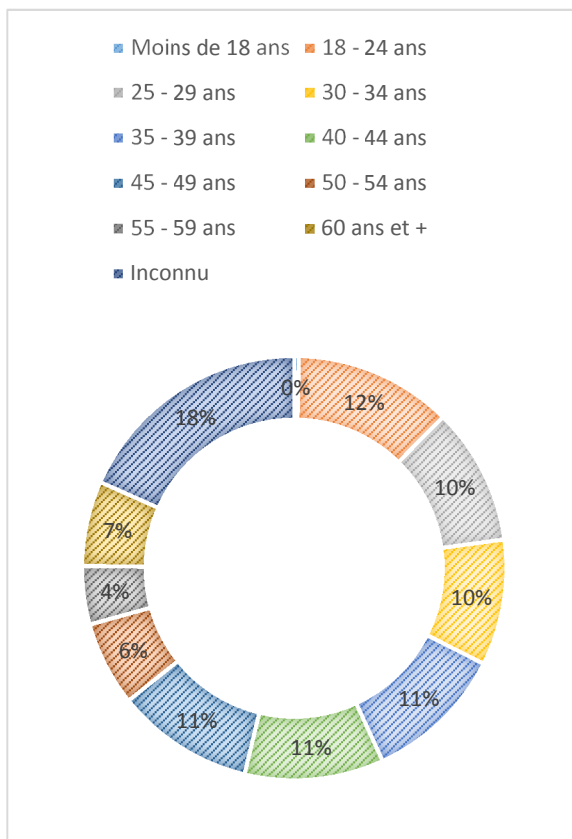
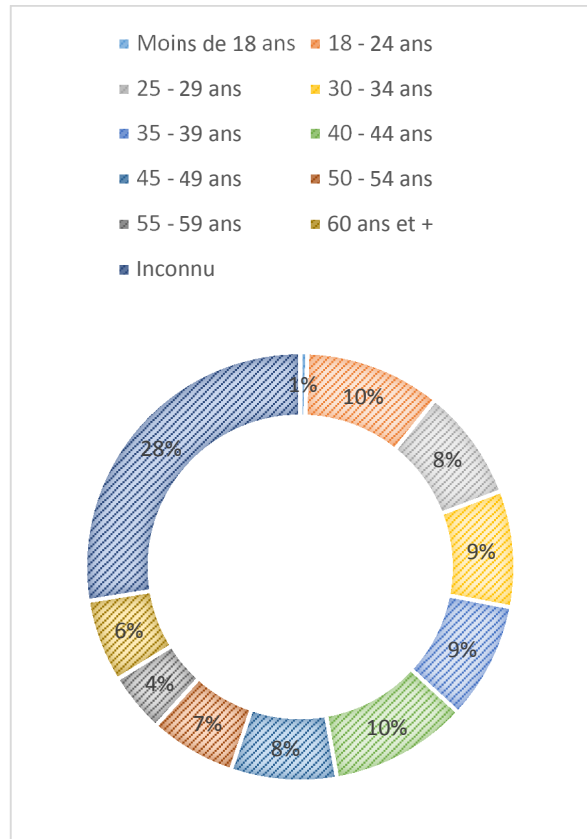


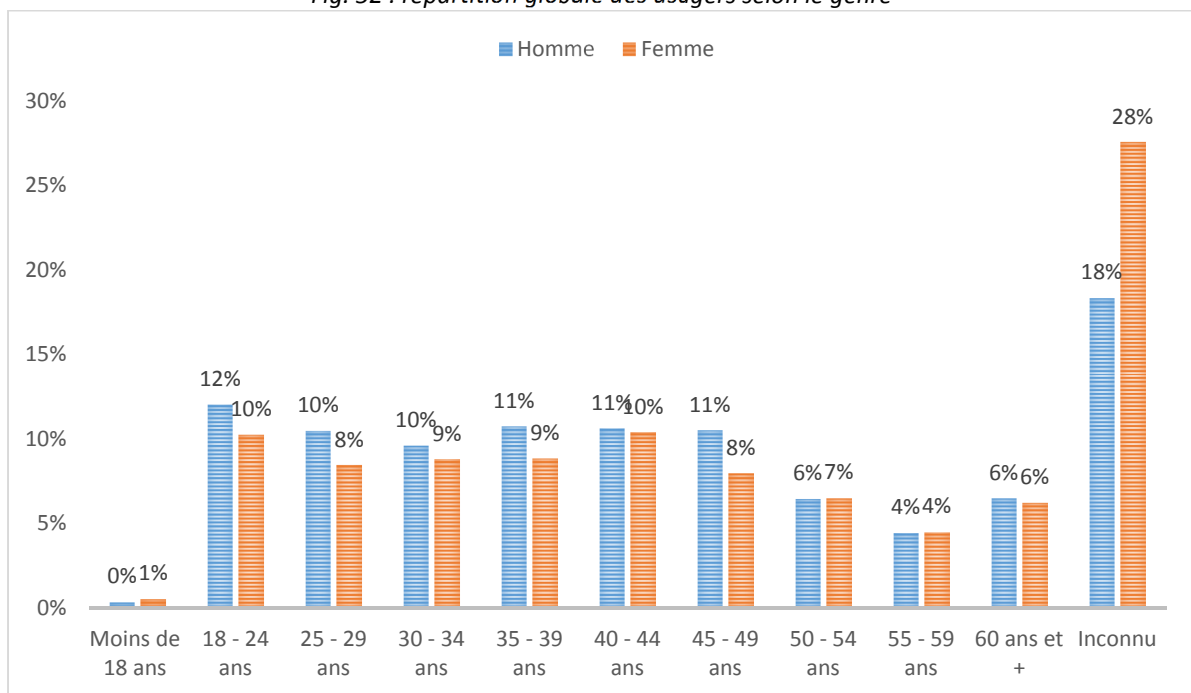
Fig.51' : Répartition des femmes selon leur âge



Couverture de la récolte : 4 282/4 282 personnes

Remarques préliminaires : Données manquantes pour le Relais Santé, les TSP (classe d'âge non conforme au formulaire IWEPS).

Fig. 52 : répartition globale des usagers selon le genre



Couverture de la récolte : 4 282/4 282 personnes

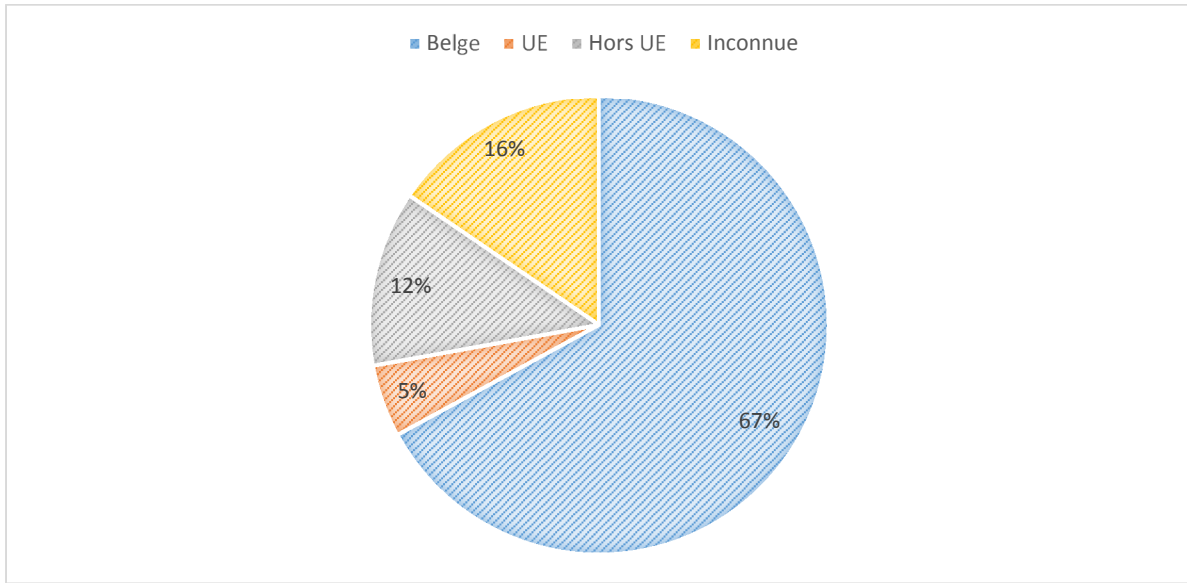
Remarques préliminaires : Données manquantes pour le Relais Santé, les TSP (classe d'âge non conforme au formulaire IWEPS).

Au-delà d'une analyse globale de la répartition des personnes selon l'âge, il nous paraissait important de distinguer ces données selon le sexe des usagers. Nous pouvons dès lors constater au travers de ces deux graphiques en secteur qu'il existe une certaine homogénéité entre les catégories d'âge, peu importe le sexe. Seules les catégories « inconnu » et « 45-49 » observent des différences plus marquées.

Rappelons que ces deux graphiques condensent l'ensemble des données d'âges disponibles tous services confondus. C'est pourquoi les informations sont très généralistes. Pour des commentaires plus précis, il faut analyser les données par service.

3. UNE MAJORITÉ D'UTILISATEURS BELGES !

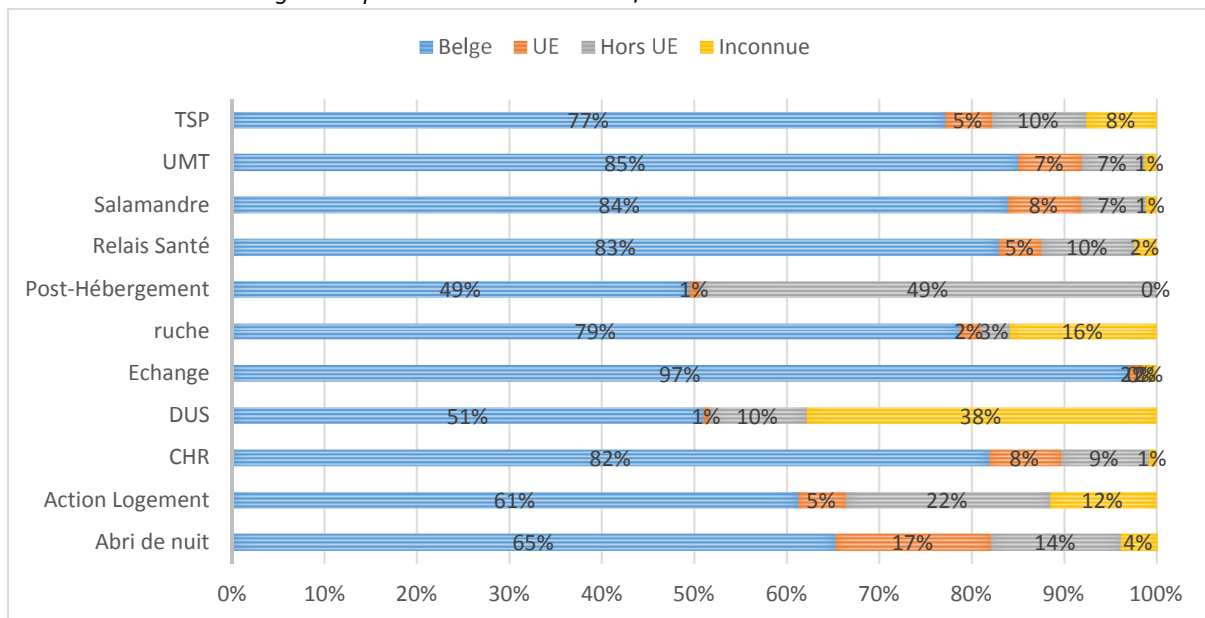
Fig.53 : répartition des utilisateurs selon la nationalité tous services confondus



Couverture de la récolte : 5 113/5 113 personnes

Comme ce graphique l'illustre, la majorité des utilisateurs sont de nationalité belge. S'en suit les personnes de nationalité étrangère en dehors de l'Union européenne et, enfin, les personnes de nationalité étrangère appartenant à l'UE. Ces chiffres globaux marquent par ailleurs des disparités importantes entre les services, pour lesquels une analyse plus fine est développée ci-dessous.

Fig.54 : répartition des utilisateurs par service selon la nationalité



UE = UE hors nationalité Belge (NDLR)

Couverture de la récolte : 5 113/5 113 personnes

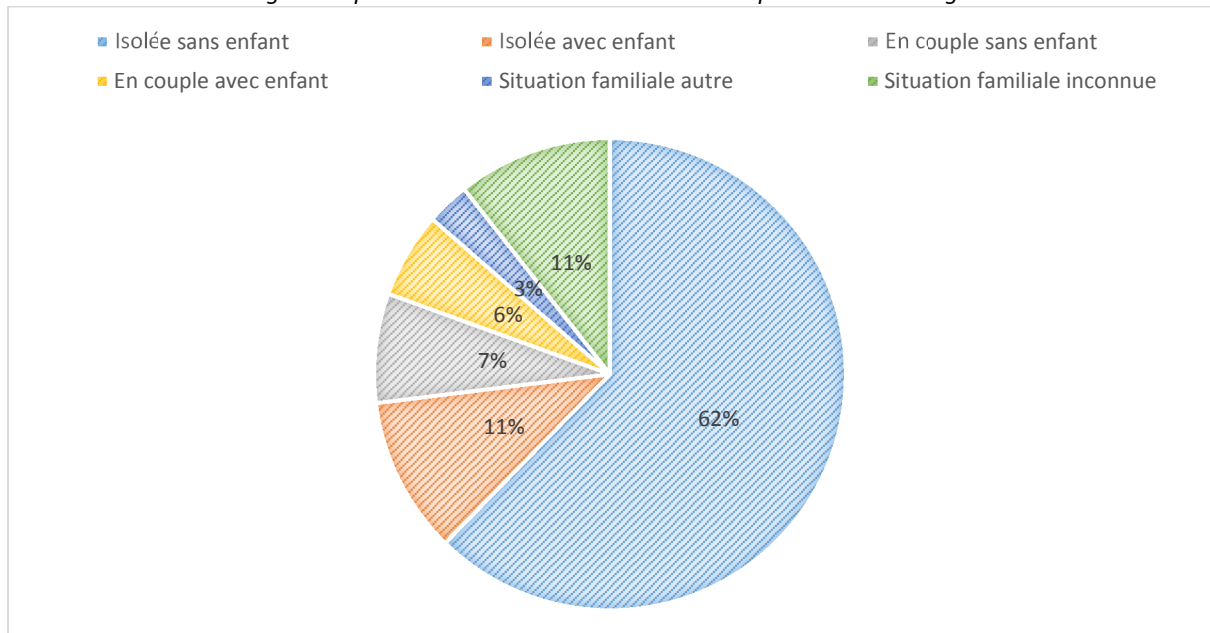
Le service dans lequel le nombre de personnes étrangères (UE + Hors UE) est la plus fortement représentée est le Post-Hébergement avec près de 50 % de la population. Contrairement à certains autres Abris de nuit wallons comme ceux de Liège ou Charleroi, celui de Namur connaît une proportion

de personnes d'origine étrangère davantage restreinte puisqu'elle ne concerne « que » 31 %. En 2015, par exemple, 46 % des hébergés des Abris de nuit de Liège étaient d'origine étrangère.

Nous pouvons émettre l'hypothèse que c'est parce que les personnes en séjour illégal ne peuvent être hébergées qu'une seule nuit à l'Abri de nuit de Namur (hors levée des restrictions hivernales) que cette proportion est plus faible que dans d'autres abris de nuit.

4. DES UTILISATEURS ISOLÉS

Fig.55 : répartition des utilisateurs selon la composition de ménage



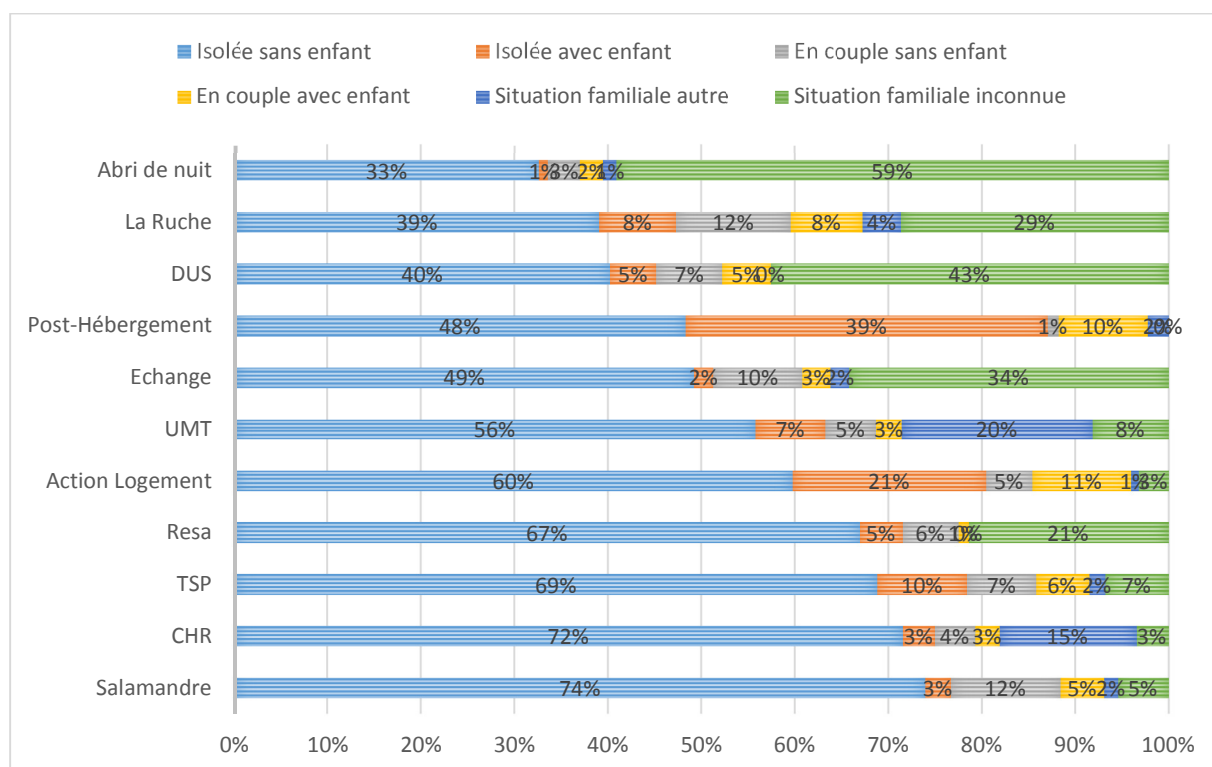
Couverture de la récolte : 2 908/2 908 personnes

Remarques préliminaires :

Données absentes pour l'Abri de Nuit et pour le DUS en raison d'un nombre trop élevé d'inconnues (59 % et 43 %).

Comme le montre ce graphique en courbe, la majorité des utilisateurs des services namurois actifs dans le sans-abrisme et la grande précarité sont isolés et sans enfant (62 %). 73 % des personnes sont isolées si nous y adjoignons les personnes isolées qui ont un enfant. 69 % des utilisateurs n'ont pas d'enfants (isolés + couples). Les personnes en couple représentent 13 % (avec et sans enfant) ; 6 % et 7 % respectivement pour les personnes en couple sans et avec enfant. Seulement 3 % des utilisateurs ont une situation familiale « autre » tandis que nous dénombrons 11 % d'utilisateurs pour lesquels la situation familiale (administrative) est inconnue. Il s'agit ici cependant de chiffres globaux qui masquent des différences sensibles entre services comme nous le montre le graphique suivant.

Fig.56 : répartition des utilisateurs par service selon la composition de ménage



Couverture de la récolte : 5 113/5 113 personnes

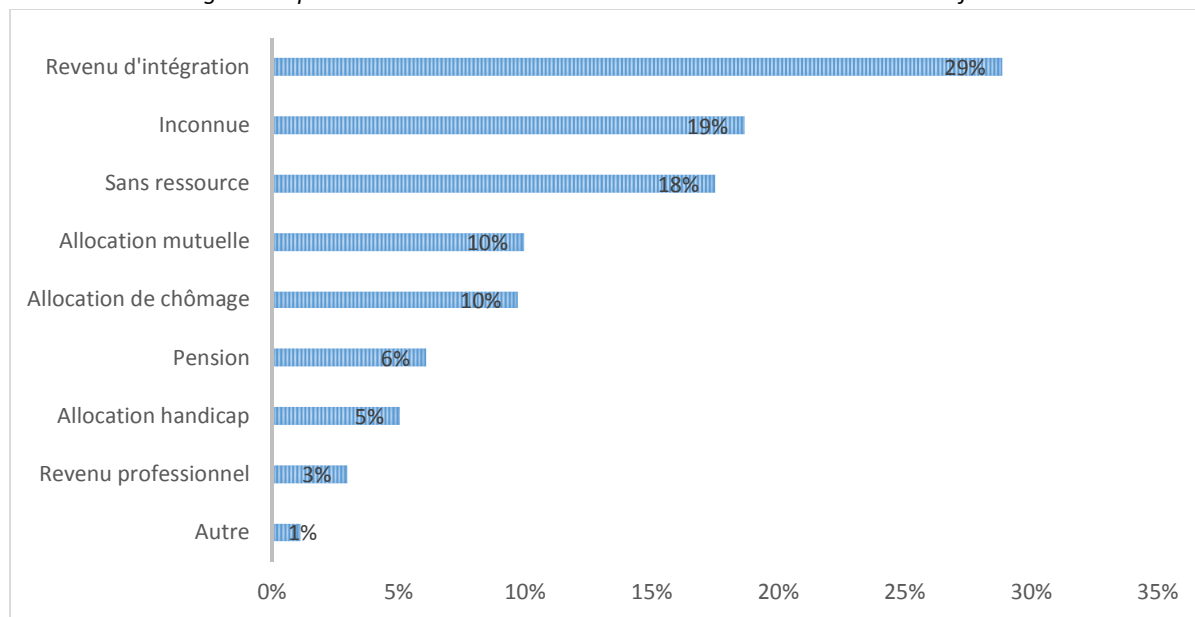
Comme nous l'évoquions, l'analyse singulière des services démontre des disparités parfois importantes entre les services en termes de situation familiale/administrative. Toutefois, la catégorie « isolé sans enfant » reste majoritaire pour l'ensemble des services. Notons tout de même la forte proportion d'utilisateurs isolés avec enfant (36 %) au sein du service Post-Hébergement, qui s'explique par le fait que ce service d'accompagnement dans le logement est lié à la seule offre d'hébergement namuroise qui permet l'accueil de familles. Notons que cette situation se singularise fortement, bien qu'Action Logement se situe aussi dans une proportion singulière en matière de représentation d'utilisateurs isolés avec enfant (21 %). Nonobstant ces deux institutions, aucun service ne dépasse les 10 % d'utilisateurs isolés avec enfant.

En ce qui concerne les couples (avec ou sans enfant), il est possible de constater le caractère minoritaire de ceux-ci avec des maximas atteignant 12 % (à La Ruche et chez Salamandre).

Bien que le public isolé soit majoritaire dans l'ensemble des institutions, nous remarquons que deux institutions comptabilisent une proportion non négligeable de personnes avec enfant à charge, que celles-ci soient isolées ou non : Post-Hébergement (49 %) et Action Logement (32 %). Nous pouvons ainsi émettre l'hypothèse selon laquelle plus le service est bas seuil et proche des personnes de la rue, plus le nombre de personnes avec enfant est restreint, avec toutefois une exception pour les TSP (16 %).

5. UNE PRÉCARITÉ ÉCONOMIQUE INCONTESTABLE

Fig. 57 : répartition des utilisateurs selon leurs revenus tous services confondus



Couverture de la récolte : 4 694/4 694 personnes

Remarques préliminaires :

Données absentes pour l'Echange en raison d'un trop grand nombre d'inconnues (52 %)

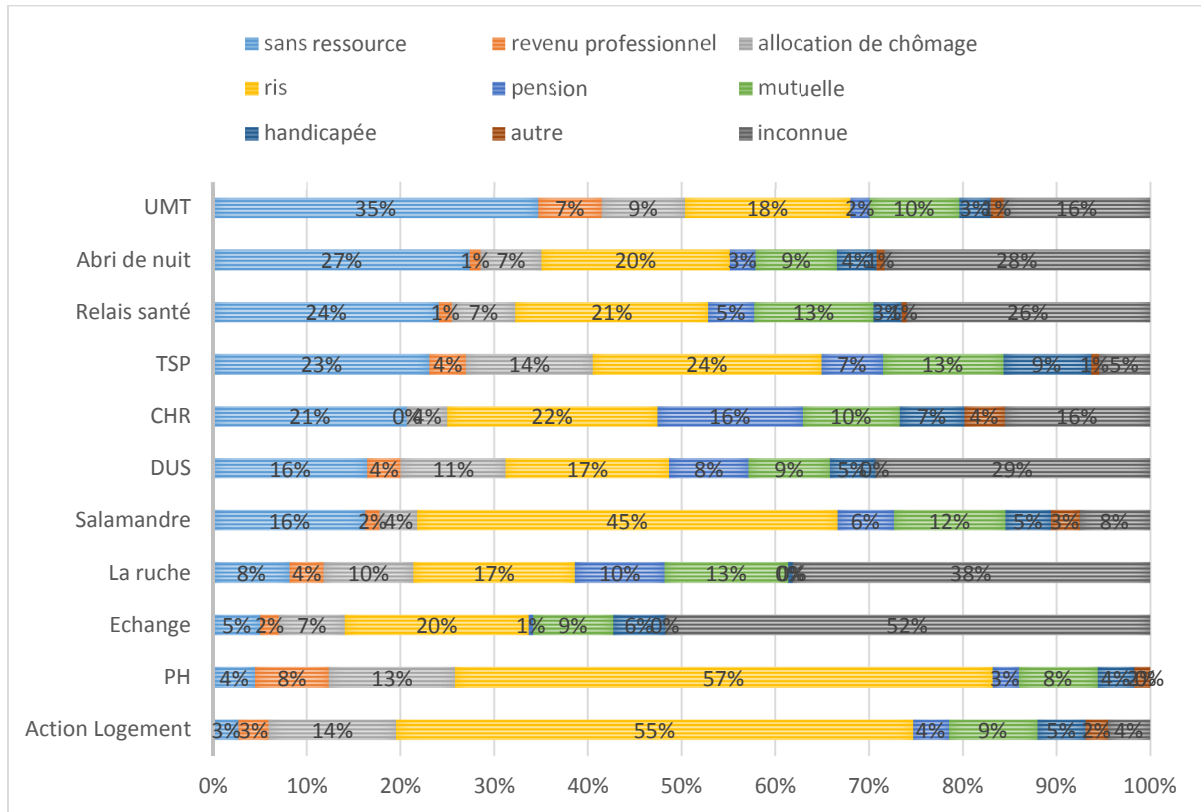
Données absentes pour La Ruche en raison d'un trop grand nombre d'inconnues (38 %)

Le graphique ci-dessus nous renseigne quant à la précarité économique des utilisateurs des services partenaires :

- Le premier constat important que nous pouvons mettre en évidence est le nombre important de personnes ne disposant d'aucune ressource financière (18 % - 822 personnes), sachant que deux services n'ont pas fait l'objet d'un traitement ici vu le nombre d'inconnues trop important (il y aurait eu 850 personnes sans ressources si nous les avions inclus) ;
- Le Revenu d'Intégration figure en première place dans les revenus perçus par les utilisateurs : 2 % soit 1354 personnes, suivi – de loin – par les utilisateurs bénéficiant de la mutuelle (10 %) ⁴⁸, d'allocations de chômage (10 %), d'une allocation pour personne handicapée (5 %) et des personnes « pensionnées » (6 %) ;
- Seulement 3 % des utilisateurs ont un revenu professionnel ;
- En somme, 47 % des personnes (18 % de personnes qui ne disposent d'aucune ressource et 29 % de bénéficiaires du RI), *a minima*, vivent en dessous du seuil de pauvreté (60 % du revenu médian ; 1 115 € en 2017).

⁴⁸ Il est intéressant de voir que le nombre de personnes bénéficiant d'allocations de la mutuelle est devenu supérieur au nombre de personnes ayant une allocation de chômage...

Fig.58 : répartition des utilisateurs par service selon leurs revenus



Couverture de la récolte : 5 113/5113 personnes

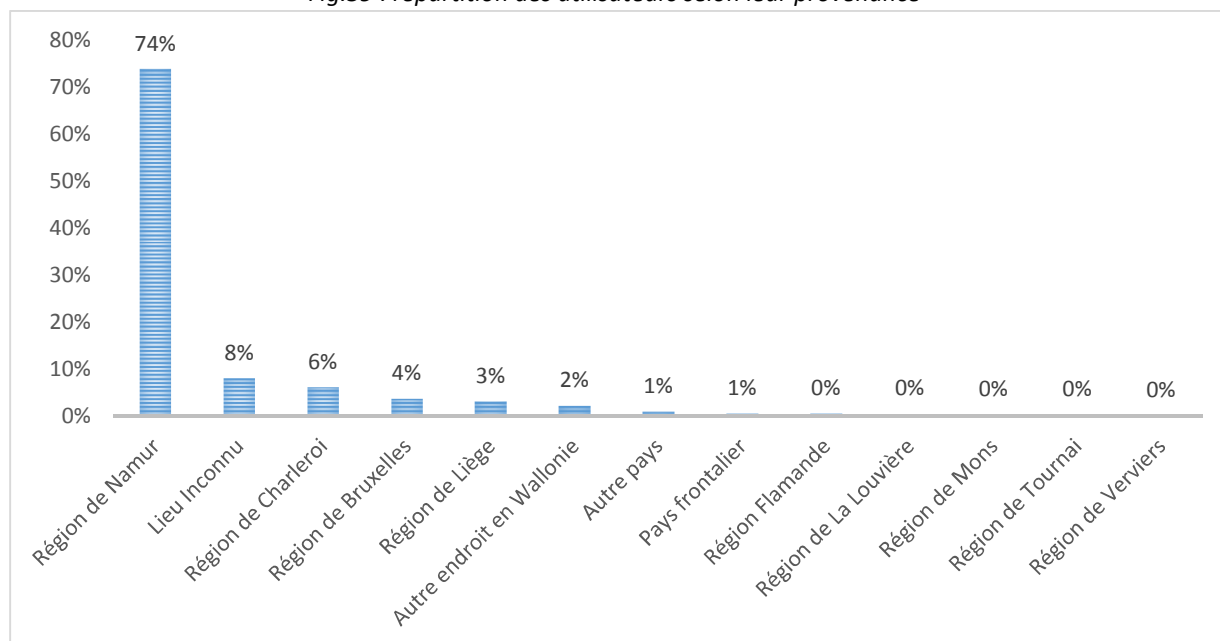
Le graphique illustre ici, à nouveau, des représentations de profil d'utilisateurs différentes en fonction des services respectifs :

- Une certaine homogénéité dans les personnes qui bénéficient de revenus professionnels puisqu'aucun service ne comptabilise plus de 8 % de ses utilisateurs (Post-Hébergement) qui bénéficient de ce type de revenus ;
- Les personnes bénéficiant d'allocations de chômage sont peu représentées dans l'échantillon avec des disparités importantes entre services (4 % seulement au CHR alors qu'ils sont 14 % chez Action Logement). De manière générale, nous pouvons raisonnablement dire qu'ils représentent une minorité ;
- Si, de manière globale et transversale, ce sont les usagers du revenu d'intégration qui sont majoritaires (45 % au sein de Salamandre, 55 % au sein d'Action Logement ; 57 % au Post-Hébergement), nous retrouvons plusieurs exceptions : 1) à l'abri de nuit, ils ne représentent que 20 % alors que les utilisateurs sans aucune ressource financière représentent 27 % ; 2) à UMT la proportion est de 18 % (RI) pour 35 % (sans ressources) ; 3) au relais Santé de 21 % (RI) pour 24 % ;
- En somme, au sein de trois services, ce sont les utilisateurs sans ressources qui sont majoritaires, ce qui est particulièrement surprenant et inquiétant ;
- En ce qui concerne le CHR spécifiquement, nous y constatons une proportion plus élevée que dans les autres services de personnes bénéficiant d'un revenu de type « pension » ;
- Enfin, les revenus de type « mutuelle » sont relativement homogènes entre les services (de 8 à 13 %).

6. DES UTILISATEURS « NAMUROI »

La question de la mobilité des utilisateurs revient régulièrement à l'ordre du jour, et ce, principalement concernant les sans-abri fréquentant les hébergements d'urgence.

Fig.59 : répartition des utilisateurs selon leur provenance



Couverture de la récolte : 2 693/2 693 personnes

Remarques préliminaires :

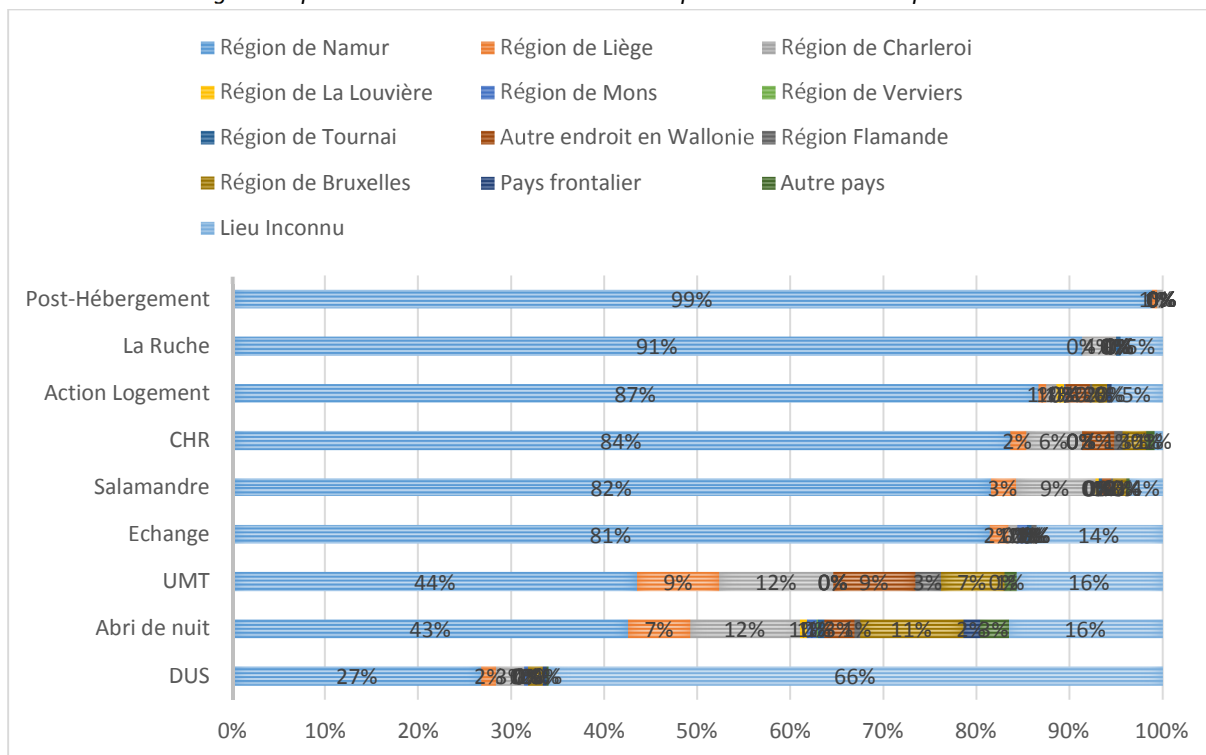
Données absentes pour le Relais Santé en raison d'une récolte différente.

Données absentes pour le DUS en raison d'un trop grand nombre d'inconnues (66 %)

74 % des utilisateurs proviennent de région de Namur, soit près des trois quarts de la population totale fréquentant les différents services partenaires. Charleroi est la région « la plus représentée » en termes d'utilisateurs qui fréquentent les services namurois (6 %) suivi par Bruxelles (4 %) et Liège (3 %). 2 % des utilisateurs proviennent d'un pays autre que la Belgique (1 % des pays limitrophes et 1 % d'autres pays). Notons que le nombre de personnes dont l'origine est inconnue est relativement important, eu égard aux catégories ici représentées, puisqu'il s'élève à 8 %, soit la deuxième catégorie la plus importante après les utilisateurs namurois.

En somme, nous pouvons affirmer très clairement que les personnes qui fréquentent les services namurois proviennent directement de la région.

Fig.60 : répartition des utilisateurs selon leur provenance – service par service



Couverture de la récolte : 4 285/4 285 personnes

Remarques préliminaires :

Données absentes pour le Relais Santé et les TSP en raison d’une récolte différente

Comme nous pouvons l’identifier, comparé aux autres services, l’Abri de nuit connaît une faible proportion d’utilisateurs (43 %) provenant de la région de Namur. C’est le cas également pour le DUS et l’UMT, mais qui ont tous deux des taux importants de provenance inconnue (66 % et 16 %). Nous nous attarderons donc davantage sur l’Abri de nuit plus spécifiquement.

En effet, la question de la migration des utilisateurs des Abris de Nuit dans les différentes villes wallonnes revient chaque année sur le devant de la scène, principalement pendant les dispositifs hivernaux. C’est pourquoi, à l’Abri de nuit de Namur, les éducateurs se sont attachés à récolter cette donnée pour pouvoir identifier avec précision la provenance des hébergés. Les trois villes (hors Namur) dont proviennent le plus d’usagers se rendant à l’abri de nuit de Namur sont respectivement Charleroi (12 %), Bruxelles (11 %) et Liège (7 %). En sachant que ces villes sont régulièrement à saturation en matière d’offre d’hébergement d’urgence, nous pouvons émettre l’hypothèse que c’est pour cette raison qu’ils se dirigent vers Namur.

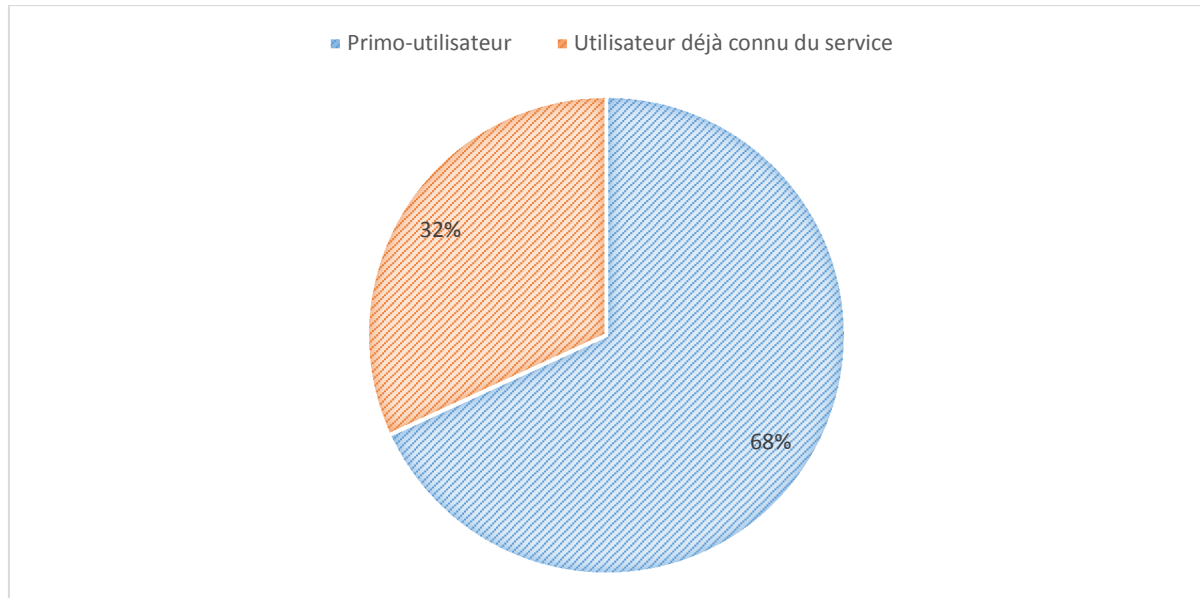
A contrario, le service Post-Hébergement comptabilise 99 % de personnes qui proviennent directement de la région de Namur. C’est somme toute assez logique puisque le service accompagne des personnes qui proviennent essentiellement d’une maison d’accueil namuroise.

Pour finir, il faut préciser que l’offre de service peut évidemment avoir une influence sur la provenance des utilisateurs. Certains services comme Action Logement ou le DUS (non repris ci-dessus) ont un champ d’action limité à l’arrondissement namurois, voire uniquement à la commune. Il est donc tout à fait normal de retrouver davantage d’usagers dont la provenance est locale.

7. LES « PRIMO-UTILISATEURS »

Les primo-utilisateurs sont des personnes qui n'ont jamais fréquenté le service auparavant durant leur vie. Ce sont les nouveaux dossiers, les nouveaux contacts.

Fig.61 : Répartition des utilisateurs selon leur ancienneté dans le service – tous services confondus

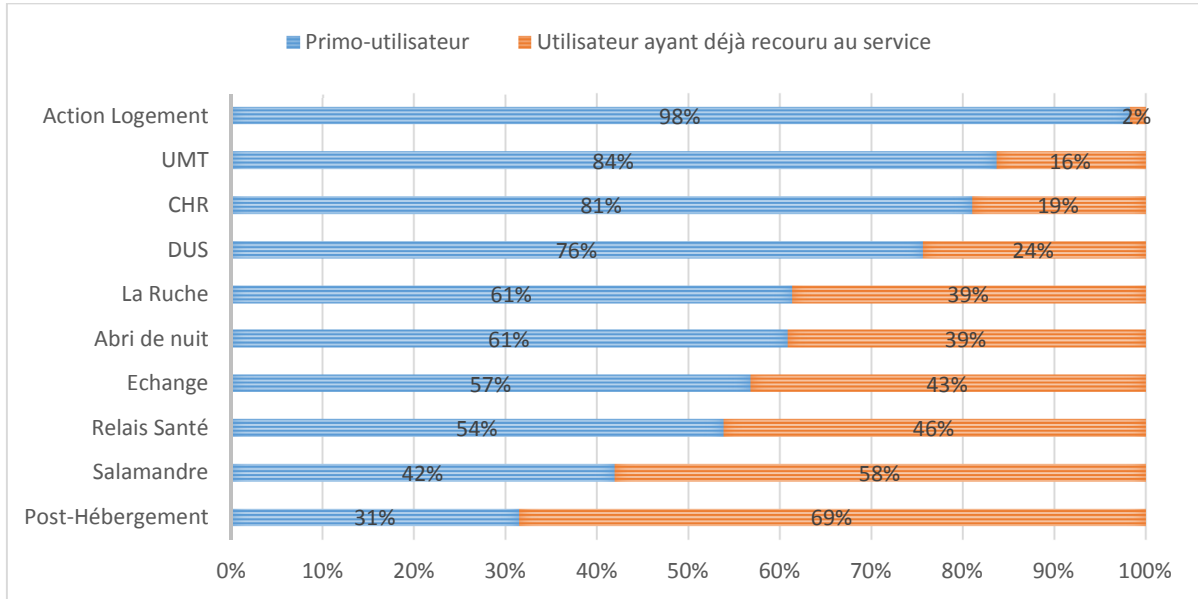


Couverture de la récolte : 4 573/4 573 personnes

Globalement, 68 % du public utilise pour la première fois les services partenaires du RSUN pour seulement 32 % des utilisateurs qui étaient connus l'année précédente. Ce chiffre montre qu'il existe une forme de mobilité des personnes en grande précarité, ou à tout le moins qu'une partie d'entre eux ne fréquentent pas/plus les services.

Nous pouvons aussi postuler qu'une série de personnes qui transitent par Namur pour se diriger ailleurs. Ou tout simplement que la plupart des personnes transitant par le réseau namurois trouve une solution après leur passage (sans pour autant que cette dernière ne soit la panacée). Nous pensons en tout cas que c'est plutôt une alliance de ces différentes hypothèses qui constitue le socle le plus vraisemblable d'issues pour les personnes inscrites dans cette donnée.

Fig.62 : Répartition primo-utilisateurs/utilisateurs déjà connus – service par service



Couverture de la récolte : 4 573/4 573 personnes

Au regard du tableau ci-dessus, nous pouvons observer des disparités importantes entre les services. Quatre « modèles » de représentation peuvent ainsi être identifiés :

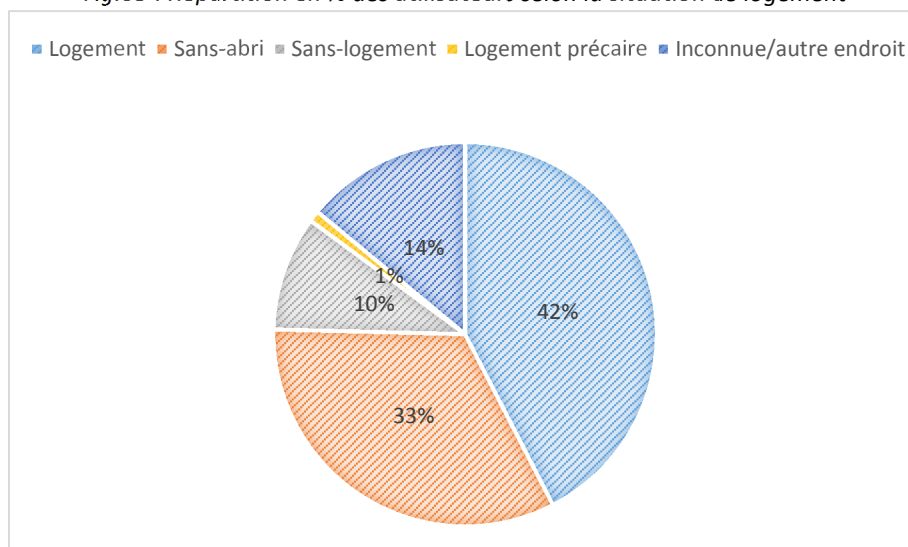
- Une proportion d'utilisateurs connus supérieure aux utilisateurs qui recourent au service pour la première fois : le service Post-Hébergement qui connaît cette situation avec 2/3 des personnes qui ont déjà fréquenté le service (69 %), Salamandre a également une proportion légèrement plus élevée (58 %) ;
- Une proportion de primo-utilisateurs légèrement plus importante que ceux ayant déjà fréquenté le service auparavant : il s'agit du Relais Santé (54 %) et de l'Echange (57 %) ;
- Une proportion de primo-utilisateurs prépondérante : il s'agit de la Ruche (61%) et de l'Abri de Nuit (61 %) ;
- Une proportion largement supérieure : il s'agit d'Action Logement (99 %), d'UMT (84%), du CHR (81 %) et du DUS (76 %).

8. L'EXCLUSION LIÉE AU LOGEMENT

Initialement, le groupe de travail RS/IWEPS a désiré pouvoir attirer l'attention sur le phénomène de l'exclusion liée au logement selon les catégories « ETHOS » développées par la FEANTSA (Cf. partie I). En 2012, le groupe de travail avait donc essayé de définir des items dans ce sens. Malheureusement, cela a rendu le formulaire peu clair et difficile à utiliser pour les travailleurs. Il ne nous est donc plus possible d'agrèger les données selon ce modèle pourtant internationalement partagé. La catégorie « logement inadéquat » n'est donc plus représentée ici puisque la récolte réalisée par les services ne comprend aucun item de ce type (personnes vivant dans des structures provisoires non conventionnelles, personnes en logement indigne, personnes vivant dans des conditions de surpeuplement sévère).

Notons également que dans la catégorie « logement précaire », seul l'item « personnes en habitat précaire » a été récolté (personne habitant chez un tiers ou chez des amis) tandis que les personnes menacées d'expulsion ne sont plus ici représentées. Ceci étant dit, les deux premières catégories sont parfaitement représentées et, eu égard à la problématique qui réunit l'action des Relais Sociaux (grande précarité et sans-abrisme), cela s'avère relativement pertinent.

Fig.63 : Répartition en % des utilisateurs selon la situation de logement



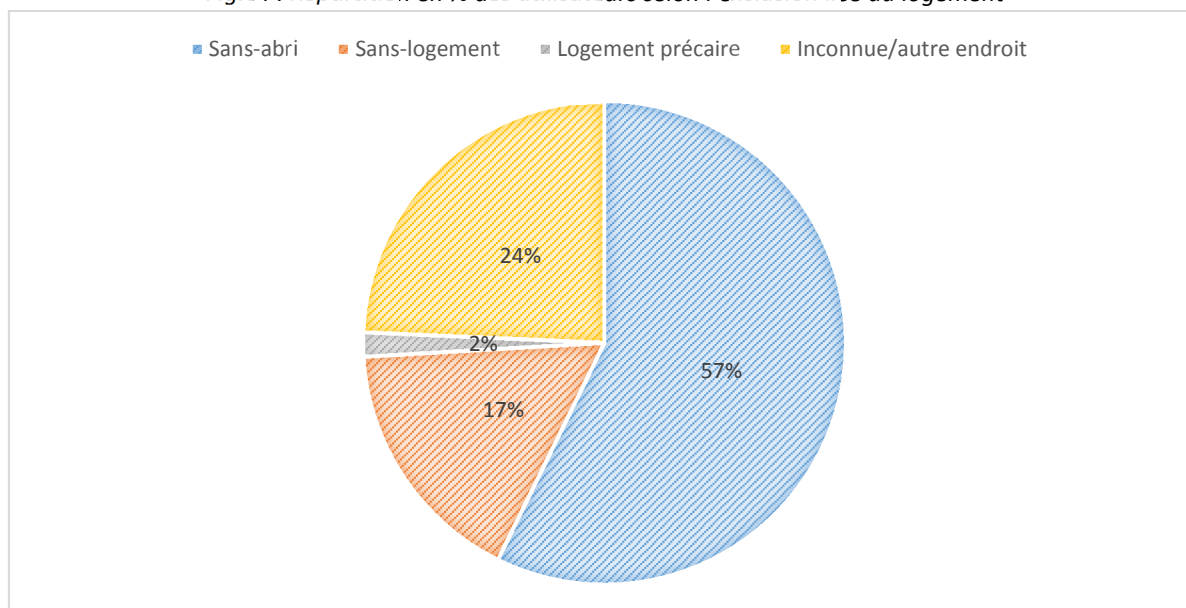
Couverture de la récolte : 3 008/3 008 personnes

Remarques préliminaires :

Données absentes pour le DUS au vu du nombre élevé d'inconnues.

En termes de situation de logement, nous remarquons que 42 % du public bénéficie d'un logement (en ce compris les logements de type « précaire », qui ne représentent pas à proprement dit des situations de logement stables dans le temps). 33 % des personnes sont sans-abri, car elles ne bénéficient d'aucune solution de logement/d'hébergement, hormis l'abri de nuit. Les autres catégories restent marginales par rapport à ces deux dernières.

Fig.64 : Répartition en % des utilisateurs selon l'exclusion liée au logement



Couverture de la récolte : 1 732/1 732 personnes

En termes d'exclusion du logement⁴⁹, nous pouvons constater que 57 % des utilisateurs souffrent de la forme la plus sévère d'exclusion : le sans-abrisme. Il s'agit de personnes dormant à la rue ou dans les hébergements d'urgence. Suivent alors les catégories « sans logement » (17 %) et « logement précaire » (2 %) et, mais dans des proportions marginales par rapport à la précédente.

De façon détaillée, voici les différentes sous-catégories développées :

Fig.65 : Répartition des utilisateurs selon l'exclusion liée au logement – Grille ETHOS de la FEANTSA⁵⁰

	Catégorie opérationnelle	Situation de vie	Définition	Nombre
Sans-abri	Pers. vivant à la rue	Espace public ou externe	Qui vit dans la rue ou dans des espaces publics, sans hébergement qui puisse être défini comme un local d'habitation	566
	Pers. vivant en hébergement d'urgence	Hébergement d'urgence	Personne sans lieu de résidence habituel qui fait usage des hébergements d'urgence, hébergements à bas prix	710
				1276
Sans-logement	Pers. en foyer d'hébergement pour femmes/bénéficiaires d'un accompagnement au logement de plus long terme.	Hébergement pour femmes Foyer pour hommes.	Hébergement de fait de violence domestique. Hébergement de longue durée avec accompagnement	81
	Pers. sortant d'institutions	Institutions pénales, médicales, d'aide à la jeunesse	Pas de logement disponible avant la sortie.	125

⁴⁹ Il s'agit ici de l'exclusion au logement parmi les personnes qui n'ont pas de logement. Cela représente 58 % du total des utilisateurs.

⁵⁰ Sont ici utilisées les données de l'ensemble des services (DUS y compris) et les données « inconnues » sont exclues.

				206
Logement précaire	Pers. en habitat précaire	Provisoirement hébergé dans la famille/chez des amis	Qui vit dans un logement conventionnel, mais pas le lieu de résidence habituel du fait de l'absence de logement	394
	Pers. menacées d'expulsion	Application d'une décision d'expulsion	Avis d'expulsion opérationnels	
				394

Sur les 3 423 personnes pour lesquelles une information a pu être récoltée sur la situation de logement, 1876 souffriraient d'une forme d'exclusion liée au logement plus au moins grave.

En première position, nous retrouvons les sans-abri. Cela concerne 1 276 personnes.

En deuxième position, nous rencontrons les personnes en logement précaire (394 personnes). Comme nous l'annonçons précédemment, cependant, seules les personnes en habitat précaire sont représentées. Il serait intéressant de récolter ultérieurement la catégorie des personnes menacées d'expulsion.

La catégorie la moins représentée est constituée des personnes sans-logement : il s'agit d'utilisateurs hébergés en institution ou sortant d'institution, essentiellement les maisons d'accueils et les hôpitaux. Rappelons d'emblée que nous ne considérons pas ici la totalité des personnes en institution sur Namur, mais bien un échantillon des personnes qui fréquentent les services entrant dans la récolte de données.

L'exclusion liée au logement prend de multiples formes et doit donc être appréhendée comme telle. Cela fait prendre conscience que les réponses qui peuvent être apportées à ce phénomène doivent également être multiples. L'hébergement d'urgence, pourtant essentiel, ne suffit pas. Il faudrait également agir sur la qualité des logements, la prévention des expulsions et la préparation des sorties d'institutions.

Fig.66 : répartition selon le type de logement

Utilisateurs en logement	Abri de Nuit	Action Logement	CHRN	DUS	Echange	La Ruche	Post-Hébergement	Relais Santé	Salamandre	U.M.T.	TOTAL
Privé	81	434	27	256	46	111	100	41	160	35	1291
Social/Public	2	11	6	13	13	16	51	30	69	2	213
Urgence/transit/insertion	13	8	0	2	1	3	11	4	0	1	43
TOTAL	96	453	33	271	60	130	162	75	229	38	1547

Utilisateurs sans logement	Abri de Nuit	Action Logement	CHRN	DUS	Echange	La Ruche	Post-Hébergement	Relais Santé	Salamandre	U.M.T.	TOTAL
En rue ou abri de fortune	202	9	33	211	3			84	102	66	710
En famille/chez un tiers	96	53	15	73	51	4	11	84	159	20	566
En abri de nuit	0		3	233		1		23		1	261
En maison d'accueil	34	10	3	35	4	2	1	0	36		125
Dans une autre institution	8	25	1	13	1	5		13	15		81
Dans un autre endroit	13	28	24		6	18	4	0	32	8	133
TOTAL	353	125	79	565	65	30	16	204	344	95	1876

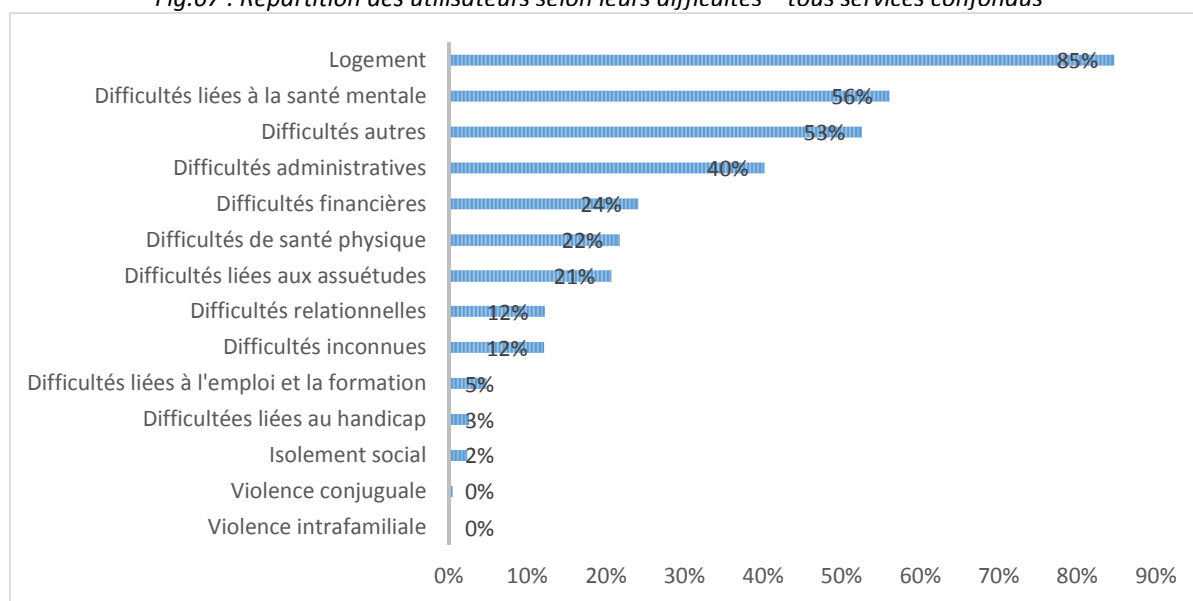
Situation de logement inconnue	Abri de Nuit	Action Logement	CHRN	DUS	Echange	La Ruche	Post-Hébergement	Relais Santé	Salamandre	U.M.T.	TOTAL
TOTAL	164	46	4	739	74	60	0	36	23	14	1160

Couverture de la récolte : 4 583/4 583 personnes

9. DES SITUATIONS MULTI-PROBLÉMATIQUES

Selon le formulaire IWEPS/RS les institutions ont pour chaque utilisateur, la possibilité de cocher les difficultés vécues par les usagers. Il faut préciser que cela n'est pas sans poser certaines difficultés. D'une part, les travailleurs sociaux se sentent parfois démunis lorsqu'il s'agit de diagnostiquer certaines problématiques, particulièrement celles touchant à la santé ou la santé mentale. D'autre part, chaque travailleur et institution ont défini le mode de saisies des critères de récoltes. Certains se sont basés sur la demande des usagers, d'autres sur les besoins ou les problématiques détectées. De manière générale, nous suggérons d'appréhender la figure ci-dessous comme représentant les difficultés principales avec lesquelles les professionnels doivent travailler.

Fig.67 : Répartition des utilisateurs selon leurs difficultés – tous services confondus⁵¹



Comme nous pouvons le voir, ce sont les difficultés de logement qui arrivent, largement, en tête des difficultés rencontrées par les utilisateurs des services RSUN : 85% d'entre eux présenteraient des difficultés de logement. Comme nous l'avons vu précédemment cela peut être dû à l'absence totale de logement dont la forme la plus sévère est le sans-abrisme ou à l'occupation d'un logement précaire ou inadéquat. Les difficultés liées au logement peuvent être multiples (problèmes de chauffage/électricité, personnes expulsées ou menacées d'expulsion, logement insalubre ou surpeuplé, etc.).

En ce qui concerne la santé mentale, 56% présenteraient des difficultés de cet ordre. Viennent ensuite les difficultés autres, administratives (40 %) et financières (24 %) : nous retrouvons ici les problèmes liés à l'obtention de droits ou de statuts (carte d'identité, permis de séjour, mutuelle, allocation ou revenu de remplacement...).

Enfin, viennent les difficultés de santé physique (22 %) et aux assuétudes (21%).

Il faut préciser que les données du Relais santé ne sont pas reprises dans cette partie, car ils utilisent d'autres items développés avec l'Observatoire Wallon de la Santé.

⁵¹ Considérant que plusieurs difficultés peuvent être identifiées pour une même personne, nous n'illustrerons pas ici la couverture statistique qui sera inévitablement supérieure au nombre de personnes différentes.

10. CONCLUSIONS

Dans ce rapport, la Coordination générale a tenté d'appréhender des données sur la précarité à Namur de manière transversale ainsi que par service. Ce travail peut évidemment être amélioré et nous espérons qu'en 2018, les enseignements que nous pourrions tirer des données seront plus précis.

12 services ont participé à cette récolte en 2017. Nous tenons encore à les remercier.

Voici, en résumé, une brève description de la situation namuroise :

- Augmentation du nombre de personnes différentes dans la plupart des services, que ce soit entre 2016 et 2017 et plus rétrospectivement entre 2011 (début de la récolte) et 2017:

	2016→2017	2011→2017
Abri de nuit	-8%	+21%
Action Logement	+11%	+77%
DUS	+4%	+25%
L'Echange	+2%	+395%
Post-Hébergement	+20%	+144%
Relais Santé	+28%	+167%
Salamandre	+11%	+348%
CHR	+4%	-7%
UMT	+81%	/
TSP	-8%	/
La Ruche	-4%	/

- Augmentation de la fréquentation entre 2016 et 2017 dans tous les services, hormis à l'Abri de Nuit (-5%) et au DUS (-2 %). Avec de plus fortes hausses au CHR (+78%) et au Relais Santé (+22%) ;
- Un peu moins d'un tiers des utilisateurs sont des femmes, mais cette proportion est nettement inférieure dans les services qui travaillent uniquement (ou presque) avec une population sans-abri (de 15 à 22 %), ce qui tend à confirmer l'hypothèse d'une prise en charge souvent plus précoce des femmes pour éviter qu'elles ne s'installent dans le sans-abrisme ;
- Les catégories d'âge au sein des différents services sont relativement homogènes, hormis pour les personnes à partir de 55 ans qui sont relativement minoritaires, permettant ainsi de postuler (voire confirmer) d'un taux de mortalité plus important auprès du public précaire et sans-abri ;
- 2/3 du public est isolé dont 62 % est isolé sans enfant avec des différences parfois significatives entre les services ;

- La précarité financière est très forte avec 18 % d'utilisateurs sans ressources (35 % à UMT, 27% à l'abri de nuit et 24% au Relais Santé) et 29 % bénéficiant du RI ;

- 3/4 des utilisateurs sont namurois ;

- 68 % des utilisateurs utilisent le service pour la première fois de leur vie, ce qui confirme la mobilité des usagers. Ceci dit, plus le service est bas-seuil (Abri de nuit, Relais santé, Une Main Tendue), et plus le nombre « d'habituels » est grand ;

- Des utilisateurs fortement exclus du logement avec 33 % de personnes ne bénéficiant d'aucun abri si ce n'est l'hébergement d'urgence, sachant que ce pourcentage passe à 43 % si nous y intégrons les personnes qui vivent d'une solution d'hébergement temporaire (maison d'accueil par exemple) ;

- Des situations multi-problématiques où les difficultés de logement et de santé mentale sont loin devant : 85% des utilisateurs présenteraient des difficultés de logement, 56% présenteraient des difficultés de santé mentale.

S'il faut retenir trois enseignements de ces données, nous mettrons en évidence :

- **La forte précarité économique** avec un nombre important de personnes sans ressource, particulièrement dans les services qui ont les plus bas-seuils d'accès ;
- La grande proportion des sans-abri traduisant **un phénomène sévère d'exclusion liée au logement** ;
- **La grande proportion des primo-utilisateurs.**