



Service public
de Wallonie

Relais social

Rapport d'activités 2017



1. Identification de l'opérateur

NNE	BE 0882.683.667		
Dénomination du pouvoir organisateur	Relais Social Urbain de Namur		
Secteur (public ou privé)	public		
Adresse du siège social	rue de DAVE	165	0
	5100	NAMUR	
Adresse du siège d'activités	rue Saint-Nicolas	4	0
	5000	NAMUR	
Mail	info@rsnamurois.be		
Téléphone	081 337 457		
Fax	081 337 464		
Personne de contact	Madame Noëlle DARIMONT - Coordinatrice Générale		
Fédération			

2. Activités réalisées en 2017

Personnel

Nombre d'ETP affectés aux missions liées à l'agrément	Hommes	4,1
	Femmes	7,3
	Total	11,4
Moyens en personnel (Montant des frais globaux de personnel affecté à l'ensemble des missions liées à l'agrément/secteur concerné, en ce compris le personnel hors cadre)	<p>Le coût salarial total se chiffre à 494 547,84 € pour l'ensemble des agents employés au sein du RSUN (hors déduction APE), soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 80 291,68 € pour la Coordinatrice générale - 30 311,36 € pour l'agent administratif en charge des pièces comptables et de la gestion du personnel - 19 201,76 € pour l'agent administratif en charge de la communication - 56 461,55 € pour le Coordinateur adjoint - 8 018,95 € pour le Trésorier. - 29 224,59 € pour le capteur logement - 48 650,05 € pour les agents chargés de projets et de recherche (1ETP) - 115 578,03 € pour l'équipe du Relais Santé (3ETP) - 106 809,87 € pour l'équipe Housing Firts 	
Dispositif urgence sociale (DUS)		
Nombre d'interventions	4 989	

Hébergement d'urgence (HU)		
Nombre de nuitées	11 470	
Travail de rue (TR)		
Nombre d'interventions	5 583	
Accueil de jour (AJ)		
Nombre de contacts	38 698	
Relais Santé (Rsanté)		
Liste des partenaires chez lesquels des permanences sont tenues	Abri de Nuit, Li P'tite Buwèye, Li Vi Clotchi, Restos du Cœur, 2R	
Nombre de permanences tenues au sein du Relais Santé	90	
Nombre de dossiers actifs	367	
Nombre de dossiers nouveaux ouverts	218	
3. Bénéficiaires		
Dispositif urgence sociale (DUS)		
Nombre d'usagers	Hommes	1004
	Femmes	587
	Total	1591
Hébergement d'urgence (HU)		
Nombre d'usagers	Hommes	528
	Femmes	85
	Total	613
Travail de rue (TR)		
Nombre d'usagers	Hommes	576

	Femmes	189
	Total	765
Accueil de jour (AJ)		
Nombre d'usagers	Hommes	769
	Femmes	537
	Total	1306
Relais Santé (Rsanté)		
Nombre d'usagers	Hommes	1057
	Femmes	248
	Total	1305

4. Données particulières

Liste des concertations	<p>Réunions de coordination :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Hiver et Plan Grandes chaleurs : 4 en 2017 - Coordination Aide Médicale Urgente : 4 en 2017 dont une élargie au réseau - Coordination des Equipes Mobiles de Rue : 4 <p>- Réunions de la Cocorel : 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participation aux réunions du PCS de Namur : 1 - Participation aux réunions du PCS de Sambreville : 1 - Participation aux réunions du PCS de Jemeppe-Sur-Sambre : 1 - Participations aux réunions du PCS d'Andenne : 1 <p>Participation aux réunions du comité de pilotage du Conseil Consultatif du social : 5 + participation au Bilan Social des acteurs sociaux namurois (Ville de Namur)</p> <p>Réunions de concertation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aide alimentaire : participations aux diverses réunions en lien avec la thématique et organisées soit par la Province, soit par la Fédération des Centres de Service Social (3 rencontres) et réunions avec la Ville, les opérateurs namurois et le groupe Colruyt autour du projet de convention "A table pour 1,2, 3 euros". - Participation au Comité de suivi du Centre d'Accueil Croix-Rouge de Belgrade : 2
-------------------------	---

	<p>- Participation aux réunions sur la question de la mendicité à Namur et le projet de règlement des pôles urbains : 4</p> <p>Autres :</p> <p>Réunions des instances du RSUN : 2 AG, 4 CA et 13 CP Réunions avec l'ensemble des équipes du RSUN et le Président : 2 Réunions avec les équipes qui se partagent le bâtiment Rue Saint-Nicolas : 5 Réunion avec les adjoints : 4 Participations de la Coordinatrice aux réunions de l'équipe Housing First : 4 Participations de la Coordinatrice aux réunions de l'équipe Relais Santé : 4 Réunions du Comité de suivi pour le Capteur Logement : 13 Réunions de suivi individuelles pour les agents : 15 Réunions avec les organisations syndicales : 3</p> <p>Réunion Comité d'accompagnement SAGEISS - EMSAS : 2 Réunion Comité d'accompagnement UMT : ½ (réunion tardive sans que l'ensemble des membres puisse se libérer. En attente d'une nouvelle [06/2017])</p> <p>Réunions Comité d'accompagnement Housing First : 2 Réunions du Comité institutionnel Housing First : 4 Réunions avec les partenaires signataires de la convention Capteur Logement : 2 Réunion avec les deux DGO pour le Capteur Logement : 1 Réunions sur la création d'une synergie autour des projets en lien avec le logement (captation et accompagnement) : 2</p>	
Créations de projets/innovations sociales	Noms des projets créés avec le relais accompagnateurs	DE FACTO DUS - Pilote : Ville de Namur Action Logement - Pilote : CPAS Accompagnement de patients précarisés - Pilote : CHR EMSAS - Pilote : SAGEISS Les 2 R - Pilote : Les 3 Portes

		<p>SAPH - Pilote : Les 3 Portes La Ruche - Pilote : le GABS Le Relais Santé Basse-Sambre- Pilote : le GABS Accueil du Matin - Pilote : Le Resto du Cœur PASS - Pilote : Une Main Tendue Le Reverre - Pilote : le Re-Verre Salamandre - Pilote : Phénix Travail de rue - Pilote : Namur Entraide Sida</p>
	<p>Noms des projets créés par le relais comme porteur</p>	
	<p>Noms des actions du relais social comme opérateur</p>	<p>Relais Santé Plans saisonniers (Plan Hiver et Plan Grandes Chaleurs) Capteur Logement Housing First</p>
<p>Liste des formations/informations données par le relais social</p>	<p>Formation à la Process Communication mise en place par le RSUN et dispensée par Françoise STAS. Cette formation de 3 jours a été dispensée aux membres du Comité de pilotage et a été considérée comme très précieuse par chacun, tant dans la pratique professionnelle que pour les échanges en Comité de pilotage. Les membres ont souligné le sérieux et le professionnalisme de cette formation, et ont été particulièrement touchés que cette formation leur soit offerte. C'est pour eux une forme de reconnaissance de leur grand investissement.</p> <p>Animation, organisation ou participation active avec intervention :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervention d'une après-midi donnée par les coordinatrices du Relais Social Urbain et du Relais Santé sur le développement du pouvoir d'agir auprès d'une classe d'étudiants assistants sociaux Français (organisé par l'Henallux, département social) le 06 mars 2017. - Participation à une journée destinée à des élèves du secondaire supérieur de l'Athénée Royal de Namur comme "expert" dans les ateliers ayant pour thème "Quelles solidarités pour demain ?" - Le 10 mai 2017 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Intervention d'une demi-journée réalisée par la coordinatrice adjointe du Relais Santé dans le cadre des cours interfacultaires de bioéthique, donnés à l'Université de Namur - Le 18 mai 2017 - Intervention durant la journée du colloque organisé par le CRéSaM à Namur + animation des ateliers- Le 12 octobre 2017. - Participation à la journée plénière et aux ateliers de travail organisé par le CAI, Marlagne Namur. - Le 10 novembre 2017. - Participation de la coordination générale et du Relais Santé aux tables rondes santé mentale organisées par le Relais social de La Louvière (3 participations). - Participation à la journée mondiale du refus de la misère (le 17 octobre) et intervention dans un débat (le 18 octobre). - Intervention d'une après-midi au cours de 'Politique et action sociale' en BAC 3 à l'école sociale à Namur, sur la problématique du non-recours aux droits- Le 10 octobre 2017. - Participation au GT 3 "Bien-être et santé mentale" du Plan Wallon Prévention et Promotion de la santé- Le 28 septembre et le 19 octobre 2017.
<p>Liste des formations/informations suivies par le relais social</p>	<p><u>Pour la Coordination générale</u></p> <p>La Coordinatrice générale et le Coordinateur adjoint ont suivi trois jours de formation à la Process Communication, avec les membres du Comité de pilotage.</p> <p>Ils ont également eu l'occasion d'accompagner une délégation à Metz pour prendre connaissance du dispositif de prise en charge de la grande précarité. O cet égard, ils ont pu visiter la pension de famille de Woippy, le bidonville de Blida, le centre d'Accueil de jour Clovis, et la DASS. Metz présente l'avantage d'être très proche de Namur en termes de nombre d'habitants.</p>

Ils ont participé à une demi-journée de formation sur la financiarisation du secteur à profit social - le 12 mai 2017

Participation à des colloques, journées d'étude...

- Participation de la Coordinatrice à l'AMA'tinée du 02 juin 2017 sur la question de l'accueil bas seuil dans les centres d'accueil de jour
- Participation à la matinée de réflexion du 06 octobre 2017 sur "Le travailleur social face à son mandat » mise en place par le CRILUX et le CAI
- Participation au colloque du Crésam sur la santé mentale et la précarité le 12 octobre 2017
- Participation au Comité de concertation Verviétois le 26 octobre 2017 sur la "Précarité et émergence de l'âge adulte", avec présentation de l'étude sur les jeunes de 16/18 ans à 25 ans.

Pour l'agent chargé de projets et de recherche

Cadre déontologique et outils pour préparer et animer une Intervision au sein d'un groupe. STICS. 27 mars

Séminaire sur le non-recours aux politiques publiques, organisé par l'IWEPS, jeudi 9 novembre.

Formation en Process Communication (PCM).

Formation sur les traitements de substitution aux opiacés (méthadone) par le Dr Louesse (NES), 07/12.

Pour le Relais Santé

- Durant la période du 27 mars 2017 au 16 avril 2017, une des infirmières du Relais Santé a eu l'occasion de se rendre à Lausanne dans le canton de Vaud en Suisse pour la réalisation de son mémoire intitulé « Comprendre les risques vécus par des travailleurs en contact direct et permanent avec des usagers de maisons d'accueil pour hommes en difficulté. » Dans le cadre d'un cursus de Master en Ingénierie et Action Sociale. Lors de cette mobilité, organisée en collaboration avec des services sociaux vaudois tels que La Marmotte (hébergement d'urgence évoquant l'abri de nuit), la Fondation Accueil Bas Seuil (rassemblement de différents accueils de jour pour adulte consommateur de drogue ou d'alcool), L'armée du Salut ou encore l'Equipe Mobile d'Urgence Social (équivalent du Dispositif d'Urgence Social wallon), elle a pu rencontrer des travailleurs et usagers des services, mais encore réaliser des immersions au sein de chacune de ces équipes afin d'y percevoir leurs réalités de terrain. La Suisse francophone a l'avantage d'être proche

	<p>géographiquement, mais aussi de partager une culture et des conceptions du travail social proches de celles en vigueur en Belgique francophone. Dans cette approche internationale, son objectif était d'observer et de prendre part aux pratiques de travailleurs considérés comme « à risques », en raison de leur proximité avec les usagers.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participation à la matinée de conférence organisée par le collectif des gens du voyage, Théâtre de Namur, le 09 mai 2017. - Participation par 3 infirmières de l'équipe à la formation d'une matinée « traitement de substitution et Méthadone », organisée par le comptoir d'Echange (NES) - Le 07 décembre - Journée d'actualisation en soins de plaies, suivie par l'entièreté de l'équipe, le 15 décembre 2017, organisée par l'Henallux. <p><u>Pour l'équipe Housing First :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 1 formation assuétude (Assistant social, Educatrice spécialisée – Assistante sociale dans le cadre de son autre 1/2ETP) 1 formation accompagnement social en logement (Assistante sociale, dans le cadre de son autre 1/2ETP) Intervision Fondation Roi Baudouin avec les autres équipes belges HF (tournante entre les travailleurs qui y participent) Programme ERASMUS mis en place par le HFB-LAB (chaque travailleur de l'équipe partira rencontrer une autre équipe européenne : Coordinateur – Helsinki, Assistant social – Madrid, Infirmier – Milan, Assistante sociale – Marseille, Psychologue – Lisbonne, Educatrice spécialisée - Trondheim)
<p>Nombre de supervisions</p>	<p><u>Pour le Relais Santé</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Finalisation et clôture de la supervision du Relais Santé en avril 2017 (3 dernières réunions en janvier, février et avril) - 5 Réunions d'Intervision avec l'équipe et le médecin référent, le Docteur Albert Fox (organisées en janvier, février, mai, juin et novembre 2017). <p><u>Pour l'équipe Housing First :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 3 séances de supervision et mise au vert

5. Auto-évaluation

Forces

→ Au niveau du réseau :

* Ancrage du travail en réseau. Information et relais plus fluides. Confiance mutuelle, bienveillance entre partenaires. Cela s'est encore davantage marqué au sein des Equipes Mobiles de Rue depuis leur supervision externe ou dans des partenariats récurrents (DUS-Relais Santé pendant les maraudes Plan Hiver).

- Equipes Mobiles de Rue : 4 institutions collaborent afin d'assurer une présence en rue quotidienne, ce qui permet à chaque service de garder du temps pour ses autres missions, grâce à ces binômes inter institutions, différents tous les jours.

- Travail d'articulation entre réseaux de plus en plus effectif. Participation depuis fin 2017 de la coordination générale à un nouveau groupe de travail intitulé « articulation autour des réseaux » et qui réunit le RSN, la PFCSM, KIRIKOU, le RSUN et bientôt RESINAM)

- Collaboration entre la Coordination du RSUN et le Réseau Santé Namur.

- Présence du RSUN aux réunions PCS de Namur, Jemeppe, Sambreville (dans une moindre mesure à Andenne en raison d'un manque de disponibilité, les réunions se déroulant en soirée).

- Collaboration entre la Coordination du RSUN et le Centre d'Action Interculturelle.

- Collaboration entre la Coordination RSUN et les régions d'Andenne et de la Basse-Sambre.

- Réseau bien développé sur Namur-Ville, les partenaires se rencontrant lors des réunions du RSUN entre autres, ce qui facilite encore les synergies

2) Au niveau de la Coordination générale :

- Attention, analyse, bienveillance et répondant de l'équipe de la Coordination générale : à l'écoute des besoins des acteurs de terrain et du public-cible, cherche des solutions avec les partenaires. Equipe très motivée, soucieuse d'effectuer un travail de qualité.

* Capacité d'impulser de nouvelles actions, avec l'aide des partenaires et des instances.

→ Projets partenariaux

* Autoréflexion, auto-évaluation et proactivité de certaines institutions sur la prise en charge globale des personnes et les adaptations à envisager.

* Projets prenant en charge les plus grands désaffiliés (2 R et Housing First), qui induisent également un soulagement chez les partenaires : les projets touchent peu de personnes, mais qui mobilisaient énormément d'énergie dans le réseau.

- financement régional sur base de l'hypothèse « maximaliste »

→ Plans saisonniers :

- Les plans saisonniers sont bien ficelés, la mécanique est « huilée ».
- Des actions multiples, renforcées, élargies, étoffées
- Ces actions peuvent être une occasion supplémentaire de créer du lien, une autre « porte d'entrée » vers les services
- Financement pérenne

→ Coordination AMU

- Rencontres très attendues par les maisons médicales
 - Permet des rencontres avec le secteur de la santé, mais aussi avec des partenaires avec lesquels on a moins l'habitude de collaborer (Espace P..., CINL...)
 - Permet de mettre en place des fonctionnements plus fluides pour les prises en charge AMU
- Vu les réformes appliquées en 2017, ainsi que celles envisagées, les partenaires ont souhaité que le Relais organise une grande rencontre sur la thématique en partenariat avec le CPAS - Secteur AMU. Une matinée fort complète où un rappel du statut de l'étranger a été remis en perspective, suivi d'un rappel des procédures, des modifications à venir par le CPAS, une série de questions - réponses s'en est suivi. Evaluation très positive. > 55 participants

Ces réunions accueillent toujours autant de participants (une nouvelle Maison Médicale à Jambes, l'ASBL ESPACE P et MEDECINS du MONDE Namur). 4 réunions > 10 participant(e)s/réunion

→Coordination des EMR

- Réunions régulières des Equipes mobiles
- Le fonctionnement en binômes interservices est tout à fait opérationnel
- Travailleurs impliqués, qui s'inscrivent dans diverses réflexions (notamment sur les arrivées en rue)
- Volonté d'amélioration de l'offre et des pratiques (exemple : réflexion sur la problématique des arrivées en rue)

→Observatoire – Récolte de données

- Existence d'un outil informatique pour l'encodage des données.
- Intérêt et collaboration des partenaires au travail de récolte de données. Rencontre avec les services et amélioration de la récolte pour certains items.
- Mise en place de réflexions/groupes de travail sur base des constats émanant de la récolte de données (ex : GT absence de (recours aux) droits, note sur la mendicité...).
- Travail autour de la prise en charge des arrivées en rue.
- Réel intérêt des participants ; les services partenaires sont assez bien représentés au sein de ces groupes

→Capteur logement

- Projet de mieux en mieux implanté
- 22 partenaires signataires
- Projet qui émane tant de l'action sociale que de la santé mentale, et qui permet de reloger des personnes qui sont concernées par ces secteurs. Par-delà, il permet de jeter des ponts entre le social et la santé mentale.

→ Relais Santé

- Équipe stabilisée, dynamique, qui n'hésite pas à développer de nouvelles actions pour répondre aux besoins du terrain ou pour avoir des outils supplémentaires permettant d'atteindre ses objectifs
- Projet qui s'articule avec de nombreux services du réseau, effectue des permanences chez certains partenaires, est parfois interpellée pour des conseils.
- Équipe qui intervient régulièrement en tant qu'expert dans les questions d'hygiène, d'auto-exclusion, de santé chez les personnes en rue
- mise en place de plusieurs permanences en collaboration avec des volontaires (permanence vétérinaire, permanence coiffure/bien-être) et d'ateliers ludiques et participatifs

--> Housing First

- Efficacité et efficacité : taux de maintien en logement proche des 90 % pour un rapport coût/efficacité supérieur aux autres dispositifs
- Équipe pluridisciplinaire et mouture multi-institutionnelle
- Partenariats avec de nombreux bailleurs sociaux/publics et privé namurois
- 25 mises en logement sur deux années et demie
- Remise en question permanente et amélioration des pratiques via divers canaux (rencontres d'autres équipes belges et européennes, supervision, intervision à la fondation roi Baudouin...)
- Dynamisme de l'équipe
- Couverture large des besoins (même si cela indique une absence de prise en charge de secteurs connexes, notamment tout ce qui a trait à la santé)

Faiblesses

→Au niveau du réseau :

* Multiplicité des réseaux, ce qui augmente le besoin de coordination entre réseaux et multiplie les sollicitations de partenaires qui s'inscrivent, en général, dans plusieurs d'entre eux.

→Au niveau de la Coordination générale :

- Depuis la création du relais social, nous avons constaté l'augmentation croissante des missions et le développement de nombreux projets, qui ne sont pas toujours accompagnés d'une augmentation des moyens humains, qui deviennent trop réduits au regard des tâches à mener.

- En 2017, l'équipe a encore dû faire face à des absences prolongées dans certains postes-clés. Les remplacements ont été plus ou moins heureux... Cette situation tend à se redresser en 2018 avec le retour de la quasi-totalité des agents au 1^{er} février, ce qui est une véritable bouffée d'oxygène.

→Projets partenariaux

- Dans les perspectives financières actuelles, il n'est plus possible de financer complètement les projets partenariaux. Certains sont dès lors amenés à réduire le temps de travail des agents engagés, pour des interventions qui sont pourtant en augmentation sur le terrain.
- Par ailleurs, si nous voulons continuer à soutenir de projets qui ont fait et font encore leurs preuves sur le terrain, il n'est plus possible d'impulser financièrement de nouveaux projets
- Délais trop courts pour les opérateurs publics pour la remise des pièces justificatives

→Plans saisonniers :

- Le Plan Hiver a un impact psychique sur les travailleurs sociaux, qui appréhendent maintenant, non plus les quelques jours plus rudes de l'hiver, mais toute la période hivernale avec ce qu'elle implique de missions complémentaires, de risques de violence, etc.

- La sortie du Plan Hiver est abrupte pour les usagers, qui passent d'un dispositif d'hébergement d'urgence très inconditionnel à un fonctionnement plus « strict » (application du quota, accueil des personnes en situation illégale pour une seule nuit, risque accru de ne pas trouver une place et d'être tiré au sort...)
- Certains professionnels restent en demande d'une réflexion sur les impacts du dispositif hivernal (réflexion qui a redémarré en 2018)
- Les partenaires ont souhaité qu'une nouvelle réflexion soit lancée autour des aînés en rue. Le constat namurois montre qu'une personne sur 10 fréquentant l'abri de nuit à plus de 60 ans. C'est une question complexe, car l'accès à l'accueil en MR/S ou RS/S est quasi impossible pour ces personnes. Personnes encore plus fragiles vu leur âge, leur capacité de mobilité et qui nécessitent une autre approche.

- Une réflexion sur l'avenir... de l'abri de nuit supplétif.

En effet, La Défense a relancé le processus de mise en vente de la Caserne de Jambes ; caserne, qui est un énorme espace sur le territoire jambois et donc éveille les projets d'investissement de tout ordre sur le site, et représente une rentrée non négligeable pour l'armée.

Au-delà, cette vente, c'est l'alternative à ce lieu supplétif qui manquera.

→Coordination AMU

- La proportion de personnes concernées est assez restreinte au niveau du RSUN, alors que l'organisation et l'alimentation de ces réunions prennent du temps au Coordinateur adjoint.
- Une réflexion devra être menée sur le porteur de cette concertation.

→Coordination des EMR

- Difficultés rencontrées dans le fonctionnement interréseau, notamment dans les sorties d'institutions (prison, hôpital, hôpital psychiatrique) notamment qui sont difficiles à gérer pour les services (manque d'informations et de concertation pour mieux envisager les sorties).
- Manque de possibilités de prises en charge pour les services de 2^{ème} ligne (maisons d'accueil, institutions psychiatriques, etc.) qui compliquent les relais et orientations.

→ Observatoire – Récolte de données

- Certains items diffèrent beaucoup au niveau de l'utilisation de services, ce qui complique parfois l'interprétation
- Dans les services bas seuil, pratiquant l'anonymat, il est très compliqué de récolter des données de profil
- Manque de visibilité pour les services sur ce qui a été encodé (pas possible d'obtenir, en tout cas actuellement – une copie de ce qui a été encodé dans le logiciel).

→ Capteur logement

- Projet qui a fait ses « premières maladies » : augmentation du nombre de sorties problématiques de logement, accompagnement parfois peu/inexistants, manque de relais d'informations vers le Capteur logement.
- Maladie de longue durée du Capteur, qui n'a été remplacé qu'après 3 mois et demi d'absence.
- Difficulté de trouver des logements accessibles pour un public ayant peu de rentrées financières.

→ Relais Santé

- Confrontés à de plus en plus de demandes, dans des locaux qui deviennent exigus et avec une équipe qui n'est pas extensible...
- Sont amenés à réaliser de plus en plus de démarches sociales, ce qui n'est pas leur mission première

Opportunités

--> Housing First

- Lacunes du système de soins (physique, mental, assuétudes) et prise en charge par l'équipe de domaines/besoins spécifiques qui nécessiteraient le travail d'autres opérateurs
- En corollaire, situations lourdes à porter et équipe limitée (en nombre, mais également, manque de médecin et de psychiatre)
- Moyens financiers et humains trop peu importants, voire marginaux par rapport aux ambitions d'un tel dispositif (les projets bruxellois bénéficient d'une enveloppe HF totale de 1 300 000 € contre 360 000 € pour les trois plus grandes villes wallonnes...)
- L'absence de dispositions légales, notamment au niveau des SLSP, pour déroger aux principes d'attribution en faveur du HF

→Au niveau du réseau :

- La mise en place d'un accueil de jour, qui était en stand-by faute de moyens matériels (bâtiment et financement d'équipes) semble bien pouvoir se concrétiser en 2018, et serait piloté par l'asbl Educ'Action. En plus d'être un projet très attendu par le réseau, le fait que le Relais social et ses partenaires soient conviés à contribuer à la formalisation du projet permet de saisir cette opportunité d'avoir un lieu qui correspondrait aux besoins identifiés, à la réalité des personnes les plus précaires, et aux articulations nécessaires avec les services partenaires.
- La multitude des intervenants sociaux partenaires sur NAMUR Ville et l'arrondissement renforce (notamment, lors du Plan Hiver) les synergies et permet d'accroître les réponses à destination de notre public en grande précarité.
- La coordination a été interpellée par un service partenaire pour organiser un « tour du réseau », ce qui favorise l'interconnaissance et permet de fluidifier les orientations des bénéficiaires vers les services.
- Pratique des immersions dans des services partenaires qui se poursuivent.
- Travail avec la SNCB, les Gardiens de la Paix, le Steward urbains et parfois les agents TEC.

→Au niveau de la Coordination générale :

- Depuis la création du relais social, augmentation croissante des missions et développement de nombreux projets, qui ne sont pas toujours accompagnés d'une augmentation des moyens humains, qui deviennent trop réduits au regard des tâches à mener.
- En 2017, l'équipe a encore dû faire face à des absences prolongées dans certains postes-clés. Les remplacements ont été plus ou moins heureux... Cette situation tend à se redresser en 2018 avec le retour de la quasi-totalité des agents au 1^{er} février, ce qui est une véritable bouffée d'oxygène.

→Projets partenariaux

- Pertinence des projets développés, qui répondent à des besoins et apportent une plus-value pour les personnes grandement précarisées.
- Réponses développées en termes d'accès au logement (Capteur Logement et Housing First), mais aussi de maintien dans le logement (en plus des deux précédents, on peut citer les 2 R, l'accompagnement post-hébergement, Action logement).
- Projets pilotes spécifiques aux plus grands exclus : 2 R et Housing First.
- Renforcement des points d'accueil et d'écoute au sein de l'arrondissement administratif. Mobilisation accrue des acteurs face aux problématiques de la précarité rurale et aux réponses à y apporter.

→Plans saisonniers :

- Volonté des acteurs de réfléchir à des actions qui permettraient de sortir de la saisonnalité du Plan Hiver, permettant ainsi de « sortir » des usagers de ce dispositif spécifique et éviterait ainsi un engorgement des institutions pendant cette période.
- Période de sensibilisation accrue de l'opinion publique, favorable aux dons. Cette année, nous avons reçu des boîtes à chaussures remplies par des dons via une école. Nous avons pu établir une liste des dons souhaités, ce qui a permis d'offrir des articles très utiles aux personnes de la rue (écharpes, aliments non cuisinables...)

- Un Groupe de travail déjà actif sur la question des personnes qui n'ouvrent pas de droits ou qui ne les activent pas. Si cette piste n'est pas propre au Plan Hiver, elle permettra de faciliter certaines prises en charge.
- La mise en place d'un groupe de travail sur la création d'un lieu d'accueil de jour à proprement parler. Depuis plusieurs années, le réseau réclame un lieu d'accueil de jour, où les personnes pourraient venir se poser. S'ils sont unanimes sur ce point, la façon dont cet accueil de jour se déclinerait reste à construire. Un projet d'accueil de jour se matérialise avec la Croix-Rouge de Namur. Sous forme d'un accueil spécifiquement destiné à un public plus âgé, à la mobilité réduite ou en suivi post-hospitalier.
- Une réflexion sur l'avenir... de l'abri de nuit supplétif.

En effet, La Défense a relancé le processus de mise en vente de la Caserne de Jambes ; caserne, qui est un énorme espace sur le territoire jambois et donc éveille les projets d'investissement de tout ordre sur le site, et représente une rentrée non négligeable pour l'armée.

Au-delà, cette vente, c'est l'alternative à ce lieu supplétif qui manquera.

→ Coordination AMU

- Cette année, nous avons pu compter sur l'arrivée de deux nouveaux partenaires au sein de cette coordination : Espace P... et Médecins du Monde. Ces nouvelles collaborations nous permettent de mieux cibler les besoins de chacun et les domaines d'intervention, d'approcher de nouveaux publics précarisés et d'étendre le champ de nos actions.
- La proportion de personnes concernées est assez restreinte au niveau du RSUN, alors que l'organisation et l'alimentation de ces réunions prennent du temps au Coordinateur adjoint.

La nécessité de création de cette concertation a répondu aux attentes et aux besoins du secteur. Ces réunions se sont institutionnalisées (dans son acception positive) puisque chaque partenaire se repose sur ce moment, cet espace pour échanger directement et globalement sur leurs pratiques, leurs constats, leurs propositions d'adaptation des procédures locales et les échanges d'informations.

Ces réunions sont riches, d'autres partenaires s'y intéressent et la thématique de cette concertation entre en parallèle avec des missions de coordinations P.L.I. au niveau provincial.

Une réflexion devra être menée sur le porteur de cette concertation.

→ Coordination des EMR

- Rencontres prévues avec plusieurs acteurs des secteurs cités plus haut afin d'améliorer l'interconnaissance et le travail en réseau (rencontres prévues : service de mise en observation, maisons d'accueil...).
- Poursuite du processus de réflexion sur les arrivées en rue, construction de pistes d'action pour améliorer la prise en charge lorsqu'une personne arrive en rue.
- Programmation de séances de supervision ou d'intervision. Organisation éventuelle de formations sur des problématiques rencontrées sur le terrain.

→ Observatoire – Récolte de données

- Travail de collecte avec l'IWEPS et avec l'Observatoire Wallon de la Santé, ce qui permet à la fois une comparaison de notre niveau local avec le niveau wallon, mais offre aussi une grille de lecture à nos interlocuteurs wallons sur une partie de nos réalités.
- Volonté de plusieurs partenaires de s'inscrire dans des réflexions sur la prise en charge du sans-abrisme à Namur et sur un renouvellement des différentes approches en vue de réduire structurellement le nombre de personnes sans-abri (à partir d'une approche orientée sur le logement)

	<p>→Capteur logement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soutien des différents partenaires signataires quant au projet de refonte de la convention de collaboration, alors qu'il leur est demandé de s'impliquer davantage - L'absence de longue durée du Capteur logement, en lien avec les difficultés rencontrées dans le déroulement du projet, a aussi contribué à donner un coup d'accélérateur à la réflexion sur les modifications à apporter au projet - Réflexion amorcée sur la mise en place de synergies entre projets autour du relogement et de l'accompagnement dans le logement. <p>→Relais Santé</p> <ul style="list-style-type: none"> - La perspective de déménager dans des locaux plus adéquats est accueillie avec beaucoup d'enthousiasme. en effet, travailler dans de meilleures conditions permet aussi aux usagers de se poser davantage, et de faire "tomber la pression". <p>Pour le Housing First</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les partenariats qui s'intensifient et se diversifient - Les résultats HF sans équivoque qui devraient mener, nous espérons à court terme, à un changement de paradigme dans la prise en charge de l'itinérance (chronique) - La confiance des partenaires « logement » (SLSP, CPAS, privé) qui les mènent à un enthousiasme certain en vue de confier d'autres logements aux dispositifs - L'intérêt d'autres villes wallonnes pour ce type de dispositif (Mons et Tournai)
<h1 style="text-align: center;">Menaces</h1>	<p>→Au niveau du réseau :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paupérisation des personnes. - Augmentation des situations de santé mentale rencontrées dans les institutions et en rue. Lien avec la réforme 107 mis en avant par certains partenaires. - Augmentation des multiproblèmes ou multidemandes d'aides formulées par notre public ainsi que la complexification des situations. - Nombreuses déprivations des personnes les plus précaires, accès aux ressources non égalitaire.

→ Au niveau de la Coordination générale :

- De manière générale, pour tous les agents A.P.E., nous sommes dans l'attente des informations sur la refonte du système. Tant que nous n'avons pas les éléments utiles, nous ne pouvons pas anticiper les impacts sur nos budgets et, de facto, sur le subventionnement des différents postes. Cela insécurise grandement les agents sous contrat APE, ainsi que leurs collègues, car tant l'emploi que les missions sont dans une situation d'instabilité.
- Le changement de gouvernement nous a confrontés aux changements d'interlocuteurs politiques, qui doivent prendre connaissance de nos dispositifs (entre autres)
- Depuis la création du Relais social, les actions se sont multipliées et intensifiées. Il est important de pouvoir prendre le temps de prioriser, et de s'assurer que les tâches qui sont assignées correspondent bien à ce que peut prendre en charge le nombre d'équivalents temps plein engagés.

→ Projets partenariaux

- Risque de voir des projets pertinents s'éteindre vu que le subventionnement est « raboté » chaque année. Si nous pouvons nous estimer chanceux d'avoir conservé nos subventions et d'avoir bénéficié de l'indexation pour les projets, elles ne permettent pas de couvrir les frais liés à l'ancienneté des agents.
- Dans le même ordre de réflexion, certains des projets partenariaux comptabilisent une augmentation parfois exponentielle de la fréquentation de leur service, et nécessiteraient donc de pouvoir étoffer les équipes en place.
- Besoin pour les partenaires de recevoir les soldes de l'année écoulée plus tôt dans l'année

→ Plans saisonniers :

- La caserne ne sera plus accessible pour le Plan Hiver 2018-2019. C'est donc 30 places supplétives qui ne seront pas mises à disposition des usagers l'hiver prochain. La Ville et le Relais social sont déjà en réflexion sur des pistes à développer.
- Le financement du Plan Hiver permet de couvrir environ 50 % des besoins. Pour l'instant, la Ville a pu débloquer les fonds nécessaires pour l'autre moitié, mais cet apport qui doit être considéré comme ponctuel et non pérenne.
- Les violences verbales et physiques minent les intervenants sociaux et les usagers - victimes collatérales des fermetures de service ou des tensions permanentes.
- L'augmentation des décompensations de personnes en souffrances mentales (réforme 107) engendre des difficultés de réponse appropriée par manque de formation des agents (ce n'est pas un public habituel, mais en augmentation) est à l'origine souvent de violence.
- La perte de volontaires œuvrant pour des partenaires est une conséquence des éléments supra

→ Coordination AMU

- Risque que cette coordination ne puisse plus être assurée faute de temps disponible au niveau de la coordination générale
- Ces réunions sont riches, d'autres partenaires s'y intéressent et la thématique de cette concertation entre en parallèle avec des missions de coordinations P.L.I. au niveau provincial.
- Une réflexion devra être menée sur le porteur de cette concertation.

→ Coordination des EMR

- Remplacement de personnel parfois difficile à réaliser lorsqu'il y a des absences pour maladie ou incapacité pour le service d'assurer la maraude : les services sont saturés et doivent faire face à l'augmentation du public avec des moyens humains stables.

→ Observatoire – Récolte de données

- Réception tardive des arrêtés de subventionnement. Pour l'instant, nous fonctionnons à la confiance, mais cela pourrait coïncider à l'avenir, si on cumule cela avec les incertitudes en lien avec les APE.

→ Capteur logement

- La refonte des conventions prévoit plus d'implication des partenaires dans le projet, en termes d'actions à mener. Même si ce n'est pas un changement fondamental, cela pourrait amener certains partenaires à se retirer de la collaboration.
- La mise en place de la réflexion sur des synergies possibles entre les services qui interviennent dans le relogement des plus fragiles nécessite que les partenaires soient prêts à en jouer le jeu, qu'ils soient disposés à rendre les contours de leurs interventions plus perméables.
- Il est de plus en plus ardu de trouver des logements accessibles pour les plus bas revenus. Pour les bénéficiaires du RI, le loyer sans les charges correspond au bas mot à au moins 50 % de leurs rentrées financières.

→ Relais Santé

- Financement du projet (en attente d'une réponse quant au prolongement des décisions APE et la forme que ce financement pourrait prendre) ;

Pour le Housing First

- Il y a clairement un grand besoin de renforcer le soutien politique, qui s'inscrit dans le dynamisme européen pour ce projet, et ce, en vue de mener rapidement un changement des pratiques afin de privilégier le logement comme solution de sortie du sans-abrisme
- Les moyens financiers bien trop étreigués dont dispose le projet et qui mèneront à court terme, sauf changement rapide, à des licenciements tout comme à une impossibilité d'augmenter le nombre de prises en charge. Difficile de stabiliser une équipe dans un tel contexte
- L'environnement socioéconomique qui implique une présence toujours plus massive de personnes fréquentant les services pour personnes sans-abri
- Les visions ambivalentes entre acteurs actifs dans le secteur sur la manière d'accompagner les personnes

Remarque : 1 personne de sexe inconnu au DUS, 2 en Accueil de Jour et 5 au Relais Santé. 2 personnes transsexuelles en Travail de Rue.