RELAIS SOCIAL URBAIN NAMUROIS

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2022

Relais Social Urbain Namurois

Association Chapitre XII régie par la loi du 08/07/76 des CPAS

rue d'Arquet 22 - 5000 Namur

www.rsunamurois.be

Editrice responsable: Noëlle Darimont

Rédaction et mise en page : les équipes du RSUN

Crédit photos : Canva, RSUN, Les Trois Portes, Olivier Gilgean

CPAS Namur · cera · Namur Capitale · Fédération Wallonie-Bruxelles · Housing First Belgium · POD Maatschappelijke Integratie / Beter samen leven · SPP Intégration sociale / Mieux vivre ensemble · Avec le soutien de la Wallonie

SOMMAIRE

04 Introduction

05 Cellule "zéro sans-abri"

06 Relais Santé

10 Capteuse Logement

14 Housing First

18 Coach en affiliation sociale

22 FISSA

28 Coordination Générale

30 Événements 2022

32 Enjeux du réseau

34 Perspectives 2023

36 Conclusion

INTRODUCTION

Depuis 2007, notre organisation a consacré quinze années de dévouement et d'énergie constante à remplir nos missions avec nos partenaires. En 2022, notre réseau de partenaires a dû faire face à de nombreux défis liés à la fin de la pandémie de COVID-19 et à l'accueil des réfugiés ukrainiens. Nous avons collaboré directement avec les autorités afin de garantir l'offre de services de base, malgré les coûts croissants et la crise énergétique. Ensemble, nous avons surmonté ces défis et renforcé notre cohésion.

L'association s'inquiète toujours de l'impact de la situation économique sur les services et a constaté une augmentation de la fréquentation des personnes sans chez-soi.

Les réformes, l'inflation des coûts énergétiques et l'indexation des salaires représentent des préoccupations financières qui n'ont pourtant pas empêché nos partenaires de maintenir leur offre de services tels que les besoins primaires, malgré les coûts croissants. Ces défis, nous les avons surmontés ensemble. D'ailleurs, en 2022, notre réseau a accueilli deux nouveaux membres : le CPAS de Jemeppe-sur-Sambre et la Fondation Joseph Denamur. Nous sommes enthousiastes à l'idée des autres projets en cours.

C'est une année riche de réalisations pour le RSUN, grâce à l'investissement et l'engagement de nos équipes et de tous les partenaires. Nous leur adressons nos sincères remerciements.

CELLULE "ZÉRO SANS-ABRI"

Créée en janvier 2022, la **Cellule « Zéro sans-abri »** du RSUN est le fruit d'une réflexion dont la genèse est le mémorandum « *La fin du sans-abrisme à Namur : oui, c'est possible* ». Souhaitant développer une méthodologie pragmatique visant la fin du sans-abrisme, nous souhaitions partir de l'existant fonctionnel pour « Oser le logement ». L'idée est de **sortir de l'urgence** pour construire, ensemble, une façon plus adaptée d'accompagner les **personnes « sans chez-soi »** en mettant la problématique du logement au centre des préoccupations.

En effet, comment Monsieur J. pourrait stabiliser sa pathologie chronique telle que le diabète de type 2 dans une situation aussi déstructurée que celle qu'offre la vie en rue ?
Monsieur L. aurait-il succombé à ses idées suicidaires face à cette vie dans un squat depuis plus de 8 ans, son alcoolisme et la découverte du cancer qui le ronge ?
Comment Monsieur S. aurait vécu une arrivée en rue lorsque ses angoisses ont pris le dessus sur la raison ?
Comment se serait déroulée la fin de vie de Monsieur R. dans le tumulte d'une expulsion domiciliaire ?
Tant de situations particulières, spécifiques et inédites que nos équipes ont souhaité partager avec vous dans ce dossier permettant de faire le point sur l'année 2022.

In fine, la réorganisation des services de première ligne du RSUN en une Cellule dénommée **« Zéro sans-abri »** permet d'avoir une vision plus pragmatique sur notre impact dans la démarche vers la fin du sans abrisme à Namur.
Nous pouvons dès lors observer une logique dans chacune de nos missions par l'intermédiaire de différentes portes d'entrée vers l'accès et le maintien en logement : la santé, la prévention, l'accompagnement et la médiation.
Ces différents axes permettent à la fois de « fermer le robinet » des nouvelles arrivées en rue (**FISSA** et **Capteur Logement**), éviter la chronicisation en rue et l'impact de cette situation sur la santé physique et mentale (**FISSA**, **Capteur Logement** et **Relais Santé**), mais aussi permettre la sortie de rue pour un public complètement désaffilié socialement (**Capteur Logement** et **Housing First – Projet affiliation sociale**).
Bien entendu, l'ensemble de ces actions n'auraient pas la même portée sans une pratique de réseau omniprésente.

RELAIS SANTÉ

Le Relais Santé de Namur a été initié en août 2009 par le Relais Social Urbain Namurois sous l'impulsion de la Wallonie.

Le Relais Santé est un service de première ligne piloté par le Relais Social Urbain Namurois. Son public cible est composé de personnes en grande précarité et/ou sans-abri en décrochage avec les services de soins conventionnels ou ayant des **problématiques de santé non suivies** par d'autres professionnels de la santé.

Notre service se veut être un **service proactif**. Il agit notamment en amont de la demande en allant à la rencontre des personnes sur leur lieu de vie. Ainsi, nous n'attendons pas toujours qu'une demande précise émerge pour intervenir auprès des personnes. Il est toutefois très important de souligner que notre équipe veille à ne pas brusquer les personnes, mais bien à accompagner ses patients.

Nous veillons constamment à ce que le Relais Santé ne se substitue pas au réseau et un de ses objectifs prioritaires reste de **raccrocher la personne à un système de soins conventionnels**. Dès que cet objectif est atteint, et dans la mesure où il semble se maintenir dans le temps, notre équipe passe le relais afin que la personne puisse créer son propre réseau de soin. Plus encore que le soin de santé global, l'équipe s'assure par son accompagnement de **favoriser l'affiliation sociale de la personne**. La communication permet de faire émerger les demandes des patients et de rompre l'isolement social auprès d'un public en perte de sens, de liens et de reconnaissance.

Enfin, nous agissons au quotidien dans une démarche d'empowerment afin de favoriser le **développement du pouvoir d'agir** de la personne et ainsi favoriser l'estime de soi.

CHIFFRES 2022

1011 personnes différentes rencontrées

744 hommes

263 femmes

14 activités psycho-sociales réalisées

666 visites lors des permanences
549 contacts hors-permanence
303 contacts sur rendez-vous
205 contacts en rue
1106 contacts en équipe mobile de rue
1947 contacts en institutions

1206 demandes médicales et
1531 demandes sociales traitées

71 dépistages de diabète

Vignette clinique de Monsieur J. : accompagnement, logement, santé

Monsieur J., âgé de 40 ans, est connu du Relais Santé depuis 2018. Au fur et à mesure de sa présence au sein des permanences et des rencontres lors du travail de rue, un lien s'est créé. En 2019, suite à une expérience peu satisfaisante en maison d'accueil, Monsieur a émis une demande de relogement. Après discussion avec l'équipe du Relais Santé, une demande a été introduite auprès du « Capteur logement » et Monsieur a pu intégrer un appartement. Étant bénéficiaire du revenu d'intégration, une cession de loyer a été mise en place auprès du CPAS afin de garantir le paiement de celui-ci. La suite du projet de vie de Monsieur J. était de trouver un emploi. Quelque temps après son entrée en logement, il a rapidement signé un contrat de travail en article 60. Il était relancé dans la vie professionnelle et sociale et tout avait l'air de bien se dérouler pour lui. Quelques visites à domicile ont pu être réalisées, mais la pandémie de COVID 19 a rendu le suivi plus compliqué. Cette crise sanitaire a entrainé une prise de distance avec Monsieur.

Après plus d'un an en logement, le dispositif « Capteur logement » a été contacté par le propriétaire de Monsieur. **Le voisinage était inquiet**, Monsieur semblait ne plus habiter son logement. Plusieurs loyers sont restés impayés. En effet, la cession du CPAS a pris fin au vu de la modification de son statut.

S'en est suivi un désinvestissement de la part de Monsieur quant à sa situation. **Perte d'envies, de motivations**. Lors d'une rencontre fortuite, l'équipe du Relais Santé a pu lui transmettre l'information reçue par la Capteuse de logement et lui faire part de ses inquiétudes. Une concertation, entre le service Capteur Logement, le service Fissa et Monsieur J., a pu être organisée pour réactiver un suivi dans ses démarches. Au vu des circonstances, mais également au regard des souhaits de Monsieur, une rupture du contrat de bail de commun accord a été prononcée. Monsieur s'est alors rendu au CPAS accompagné de l'équipe Fissa pour la réouverture de ses droits. Une **nouvelle perspective** de logement est envisagée pour Monsieur avec la présence d'accompagnement plus intensif par l'équipe Housing First afin de favoriser le suivi en logement .

Du point de vue de sa santé, Monsieur J. est diabétique de type 1 depuis l'âge de 12 ans. Au début des contacts, sa pathologie n'est pas équilibrée, mais il lui est toutefois difficile d'en parler. Apparue à un âge difficile, il semble être en déni et aucun suivi chez le diabétologue n'est possible. Après quelques semaines de discussion, une **remise au point de son traitement** chez le médecin généraliste a pu améliorer les résultats glycémiques (schéma standard d'injections sans adaptation de dosage). Malgré cela, aucun test sanguin n'était effectué par lui-même, il venait dans le service, de manière ponctuelle, lorsqu'il se « sentait mal », pour le contrôle de ses glycémies.

Petit à petit, un **travail d'éducation à la santé** par les infirmières éducatrices en diabétologie du RESA a amené le patient à réfléchir à son adaptation de doses d'insuline en rapport avec son alimentation, à accepter de disposer d'un glucomètre et de réenvisager un suivi de soins. Cette **prise de conscience** évolue clairement en fonction de son moral et donc dans les moments de vie plus difficiles, sa pathologie passe au second plan. À savoir également que l'alimentation pour une personne vivant en rue est très souvent chargée en glucides.

Depuis 2018, **le lien s'est renforcé** avec les différentes équipes du RSUN. Il accepte alors de discuter de ses difficultés sans perte de confiance, sans prise de distance. Une **éducation à la santé** a pu être mise en place et a porté ses fruits. Toutefois, la route est longue et sera, sans doute, encore parsemée d'embûches.
En même temps, au vu du travail accompli, le soleil est au bout du tunnel.

Analyse

Cette vignette clinique en deux temps reprend **différents types d'accompagnements** développés par la Cellule « zéro sans-abri » du RSUN. Détecté premièrement par le Relais Santé via les permanences infirmières et le travail de rue, une mise en logement a pu rapidement être mise ne place grâce au service capteur de logement et la présence de propriétaires solidaires.

La présence de la Capteuse de logement a permis à l'équipe du Relais Santé d'être alertée dans un moment où **Monsieur J. n'avait plus la force d'avancer**. Ainsi, par l'intermédiaire du lien de confiance entre le propriétaire du bien loué et la Capteuse de logement, le Relais Santé a pu approcher Monsieur J. sans attendre que le patient parvienne à formuler sa demande. De cette manière, **le lien a pu se retisser** et la situation s'est vue évoluer avec la collaboration du service FISSA permettant alors à Monsieur de recouvrer ses droits.

Concernant le point santé, nous observons ici toute l'importance d'avoir une équipe soignante formée à différentes spécificités telles que la diabétologie ou dans d'autres situations, les soins de plaies ainsi que la santé mentale. Ce qui caractérise le plus les personnes vivant une situation de grande précarité est la **triple perte de confiance** : ***en soi, en l'autre et en l'avenir*** (Jean FURTOS, 2012). Il est important pour le soignant de connaitre cette spécificité afin d'être plus à même « d'approcher » le patient dans sa globalité et d'ajuster ses attentes en tant que travailleur social.

CAPTEUSE LOGEMENT

Créé en 2014 et faisant partie de la Cellule « zéro sans-abri » du RSUN, le dispositif Capteur Logement Namur est financé via une subvention du Ministère Wallon du Logement. Cette fonction bénéficie désormais d'une reconnaissance en tant que bonne pratique, qui lui vaut de figurer parmi les mesures détaillées dans le **Plan Wallon de la Lutte contre la Pauvreté** et plus particulièrement dans les objectifs du plan de sortie de la pauvreté de la Wallonie.

Le travail de la Capteuse Logement s'inscrit principalement dans la dynamique partenariale du RSUN et permet de renforcer l'offre locale en termes de **relogement** et d'**accompagnement dans le logement** pour des personnes vivant une situation de grande précarité avec, souvent, des troubles de santé mentale.

Le quotidien de la Capteuse Logement est marqué notamment par la **prospection du marché locatif privé** en vue de trouver des biens de **propriétaires solidaires**. Ainsi, elle joue un rôle de facilitateur d'accès au logement et favorise également le maintien dans le logement par l'intermédiaire de l'accompagnement psychosocial assuré par service envoyeur.

Concrètement, la Capteuse Logement est en recherche permanente de logements, elle contacte les propriétaires, présente le projet en **démystifiant les différentes problématiques** pouvant être rencontrées, fixe les rendez-vous de visites, effectue les visites avec les candidats et leur accompagnateur.

Une fois qu'il y a un accord avec le propriétaire, la Capteuse Logement peut coordonner les démarches administratives, les états des lieux, et reste pour toute la durée du bail le **lien entre le propriétaire et le locataire**.

Les Capteurs Logement de Wallonie se réunissent régulièrement pour échanger sur leurs pratiques et optimaliser les résultats de leurs démarches. Localement, des **comités d'accompagnement** assurent la mise en œuvre des actions dans le respect des réalités de terrain de chacun.

CHIFFRES 2022

68

Total des candidatures reçues

58

Candidatures effectives avec suivi

20

Candidatures abandonnées
(personne ayant trouvé seule ou ne souhaitant plus d'accompagnement ou décès...)

33

Solutions logements
(logements captés et autres ou proposés)

25

Baux signés
(mises en logement effectives)

27

Personnes relogées

- **19** Hommes
- **7** Femmes
- **1** Enfant

12

Collaborations avec différents partenaires RSUN

96%

Taux de maintien en logement en 2022

Vignette clinique

Monsieur S., 37 ans, vit actuellement seul dans un studio à Bomel et travaille comme boulanger. Après 10 ans dans ce logement, il souhaite déménager pour « quelque chose de plus grand » avec une chambre séparée.

Monsieur a un passé en hôpital psychiatrique pour un diagnostic de dépression et trouble de l'humeur. Effectivement, Monsieur souffre de stress lors de tout changement et perd ses moyens face à une situation inconfortable. Monsieur ne parvient plus à gérer ses émotions (devient rouge, transpirant, perte de confiance en soi, trouble de l'humeur…).

Dans la précipitation, Monsieur donne son renon et se rend compte qu'il a trois mois pour trouver un nouveau logement. Malgré les conseils qui lui ont été donnés (ne pas donner trop vite son renon, se laisser le temps de la réflexion) par les deux services qui le suivent, Monsieur s'inflige un stress seul et nous dit réaliser ses « erreurs » après coup.

Après plusieurs contacts avec sa propriétaire, celle-ci semble assez fermée à la négociation (Monsieur aurait souhaité rester un mois supplémentaire) et reste très ferme avec lui et le service accompagnateur. Le dialogue semble alors assez compliqué. En effet, la propriétaire impose des visites pendant les heures de travail de Monsieur ainsi que le dimanche. Monsieur nous partage le fait que cette situation est difficile à vivre pour lui, et ce, malgré l'intervention de son accompagnatrice pour les démarches administratives.

Les semaines passent très vite et l'échéance se rapproche à grands pas. En l'absence de pistes de solution, la panique prend le dessus sur Monsieur et complique les contacts avec le service d'accompagnement.
Des suites d'une rencontre avec une propriétaire partenaire du service capteur logement, j'ai l'opportunité de lui proposer une petite maison, pas très loin de son logement actuel et dont le loyer entre dans son budget. Celle-ci lui plait énormément et correspond en tout point à sa recherche.

Analyse de la situation

Dans cette vignette clinique, nous pouvons mettre en avant plusieurs dimensions:

La santé mentale :

nous pouvons observer que les troubles de santé mentale, quels qu'ils soient, ont un impact dans ce type de situation. Dans le cadre de Monsieur S., ses angoisses l'amènent à faire des choix dans l'urgence qui peuvent avoir de lourds impacts sur sa situation : la perte de son logement et une éventuelle arrivée en rue.

Le service partenaire :

la présence de ce dernier permet de maintenir le lien avec le candidat, cependant nous voyons bien que son absence peut aussi être destructrice vis-à-vis de la situation. C'est pourquoi une convention de collaboration est prévue entre les services envoyeurs et le capteur de logement.

Le propriétaire :

il est difficile de se mettre à la place de ce dernier sans connaitre sa situation personnelle. La Capteuse de Logement est alors présente afin de faciliter les démarches et assurer le respect des droits et devoirs de chacun.

La Capteuse de logement :

cette situation met en avant le côté multidimensionnel de la fonction de capteur de logement. À la fois les contacts avec le propriétaire, domaine d'expertise de l'agent, mais aussi les rencontres avec Monsieur S. en souffrance. La Capteuse Logement n'étant pas formée au travail social, elle doit s'adapter à la singularité des situations de chaque candidat et s'appuyer sur l'expertise des services partenaires. Situations pour lesquelles l'agent n'est pas formé et doit s'adapter au regard de la singularité des situations de chaque candidat.

L'échéance de son renon est arrivée et Monsieur n'a pas encore signé le bail pour son nouveau logement, car il y avait quelques travaux de rafraichissement à prévoir avec un mois d'attente. Pendant cette période, Monsieur trouve, par lui-même, un hébergement chez sa maman.

Durant cette période, j'apprends que le service partenaire a atteint ses limites en termes d'accompagnement et qu'il ne sera pas présent pour l'entrée en logement de Monsieur. Ce qui engendre de nouveau une situation de panique pour Monsieur. Après réflexion et négociation, je convaincs le service partenaire d'assumer ses engagements jusqu'à l'entrée en logement de Monsieur. Cet arrangement rassure ce dernier et permet que la mise en logement se déroule dans de bonnes conditions.

Monsieur S. est dans son nouveau logement depuis le 1er août 2022 et nous partage son apaisement face à cette nouvelle situation.
Dorénavant, il va pouvoir inviter et accueillir son fils pour se reconstruire petit à petit.

HOUSING FIRST

Le dispositif Housing-First de Namur est un service fondé en juillet 2015 visant le **rétablissement de personnes sans-abri** chroniques avec des besoins complexes présentant des troubles de santé, santé mentale et/ou assuétudes. Par le biais d'un accès rapide en logement, l'équipe réalise un **accompagnement intensif** négocié avec la personne.

L'équipe est composée d'une coordinatrice, de deux assistants sociaux, deux éducatrices spécialisées, d'une infirmière, d'une psychologue, d'un coach de vie, d'une ergothérapeute et d'un assistant administratif.

Ces **professionnels de la relation** accompagnent au quotidien des personnes sans abri à partir de leur logement, et ce, en respectant les 8 principes de la philosophie Housing First : **le logement est un droit pour tous**, choix et contrôle par les locataires, la séparation du logement et de l'accompagnement, viser le rétablissement, la réduction des risques, l'accompagnement centré sur la personne, l'accompagnement actif sans coercition et l'accompagnement souple et illimité.

Depuis l'ouverture du service, 57 bénéficiaires ont été accompagnés vers et dans leur logement : une majorité d'hommes (48, pour 9 femmes).

En 2022, le Housing First Namur a accepté 10 nouvelles candidatures et compte actuellement 37 "locataires" épaulés régulièrement par nos travailleurs. Ces derniers ont effectué pas moins de 3453 interventions au cours de l'année pour mener à bien leur mission.

Taux de maintien en logement:

91%

CHIFFRES 2022

57 locataires depuis l'ouverture du service (48 hommes et 9 femmes)

Parmi eux, 37 suivis intensifs et 11 décès

10 nouvelles candidatures en 2022

Attention spécifique portée aux femmes

6 hommes

4 femmes

Troubles de santé mentale

75 %

Assuétudes

95 %

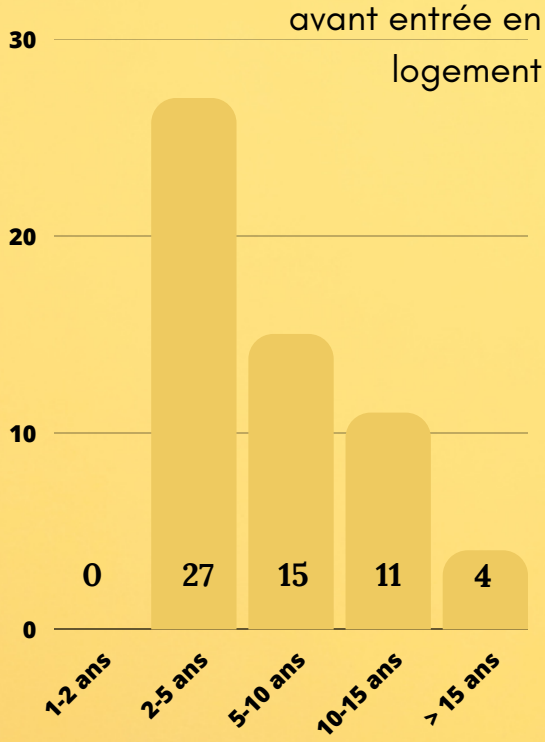
Provenance des logements

Privés 26%

Publics et Sociaux 70%

Autres 4%

Temps de vie en rue avant entrée en logement



Vignette clinique

Monsieur L. est en logement depuis avril 2018. Avant son inclusion dans notre projet, Monsieur vivait en squat dans des conditions difficiles, il consommait régulièrement de l'alcool, nous faisait part d'angoisse et d'idées suicidaires. Au début de son emménagement, une hospitalisation en centre de cure a été rapidement programmée, selon les désirs de Monsieur L. L'équipe d'accompagnement a participé à chaque étape de l'hospitalisation, mais également en amont pour rassurer Monsieur qui se disait fort anxieux et dont le sentiment de solitude le pesait. La cure s'est bien déroulée et Monsieur est actuellement toujours abstinent.

Les années qui suivirent furent tranquilles pour Monsieur, il tissa des liens avec ses voisins et vivait sa routine. D'un point de vue administratif, la situation était stable et nos visites se résumaient à maintenir le lien d'une part et de veiller au bon suivi des rendez-vous médicaux de Monsieur d'autre part.

Néanmoins, en 2021, Monsieur L. a commencé à se plaindre de son logement : trop de bruit, problèmes d'hygiène de certains voisins, etc. Il évoquait alors l'envie de déménager, car la situation devenait de plus en plus anxiogène pour lui. Nous n'avions malheureusement pas de solution à court terme, mais nous nous efforcions d'apaiser les tensions avec le voisinage et de chercher un logement plus adapté aux besoins de Monsieur.

Cela dit, durant l'été 2022, la situation devint si insupportable pour Monsieur qu'il préféra retourner en rue pour s'extraire de son environnement qu'il jugeait hostile. Monsieur L. passa plusieurs semaines en rue, mais resta sobre. En accord avec le centre de cure où Monsieur L. était connu, nous organisons une nouvelle hospitalisation.

Après plusieurs concertations, en accord avec Monsieur, son administrateur de biens ainsi que son médecin, nous estimons qu'un logement individuel n'est plus adapté et il est de plus en plus clair qu'un lieu communautaire lui serait profitable. Entre temps, les résultats des examens médicaux de Monsieur L. sont de plus en plus mauvais et le diagnostic d'un cancer des poumons est posé. Cette situation vient appuyer la nécessité que Monsieur doive être davantage entouré.

Nous prenons nos dispositions avec le centre de cure et Monsieur L. pour trouver un lieu adapté et tentons un premier essai dans une IHP (initiative d'habitation protégée) durant 30 jours. Cet essai n'aboutira pas, mais Monsieur aura à nouveau la possibilité d'être hospitalisé dans l'attente d'une autre solution. En outre, le logement de Monsieur est toujours disponible dans le cas où un retour à domicile serait inévitable.

Afin de trouver la solution la plus paisible possible, un entretien de préadmission est organisé avec une MSP (maison de soins psychiatriques) située dans l'hôpital où Monsieur séjourne. Nous sommes à ce jour dans l'attente d'une réponse de l'équipe.

Analyse

Cette situation illustre l'accompagnement Housing First dans sa durée et sa diversité. Les partenaires sont souvent surpris que nous poursuivions notre accompagnement malgré que Monsieur L. soit intégré dans des services extérieurs, mais il s'agit bien d'un atout majeur pour le bénéficiaire. Nous pouvons ainsi offrir une continuité dans le suivi social et médical, mais également être un référent rassurant pour l'usager qui ne dispose pas toujours d'un entourage pouvant assumer ce rôle. En outre, chaque évènement nous permet d'élargir nos partenariats, ce qui sera profitable à d'autres locataires.

Coach en affiliation sociale

Le modèle Housing First s'est implanté durablement en Belgique et se singularise par ses résultats inégalés en matière de maintien en logement et de rétablissement pour d'anciennes personnes sans-abri chroniques. Il demeure néanmoins différents challenges en matière d'**intégration durable** des personnes dans une optique de ré-affiliation sociale.

Ce faisant, afin de consolider les résultats engrangés à travers « l'action traditionnelle HF », le HF LAB a permis, grâce aux soutiens conjoints de Madame la Ministre en charge de la Lutte contre la Pauvreté, la mise en place d'un projet afin de **favoriser cette ré-affiliation sociale**.

Le projet « affiliation sociale » a pour objectif de permettre aux personnes en perte de liens sociaux de se réinsérer dans une communauté de leur choix par l'intermédiaire de l'**accès aux soins de santé**, d'**activités sportives, culturelles, éducatives et formatives**, qu'elles soient individuelles ou collectives.

Plus spécifiquement, nous souhaitons optimiser la possibilité, pour tous les locataires Housing First Namur et plus largement, de **vivre de manière intégrée et satisfaisante** dans la société.

Les objectifs sont multiples et se centrent directement sur les freins identifiés et les besoins du locataire:

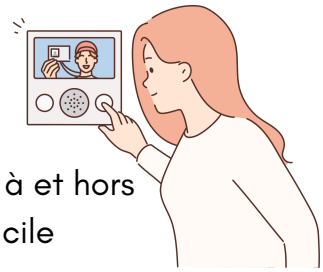
- Satisfaire son **besoin fondamental de se recréer** dans son propre projet de rétablissement en se fixant des objectifs et en évaluant l'avancée tout le long du processus ;
- **Développer les compétences** de chacun en fonction de ses besoins et de ses objectifs ;
- Évaluer les **besoins de la personne** face aux activités dans son propre environnement ;
- Permettre à la personne de **retrouver confiance** en ses compétences et en elle-même ;
- Favoriser la **capacité de croire en soi** et en ses rêves ;
- Développer son **pouvoir d'agir** ;
- Proposer aux locataires un **nouvel axe de l'accompagnement** dédié à leur besoin fondamental de se recréer ;
- Permettre à chacun de **retrouver des repères** dans la société ;
- **Sortir de l'isolement** les personnes les plus en difficulté et les réintégrer dans un rythme et dans une interaction avec d'autres personnes ;
- **Créer de nouvelles collaborations et synergies** entre le dispositif Housing First Namur et des structures d'insertion présentes sur le territoire namurois.

CHIFFRES 2022

Dans **l'ensemble des démarches** au sein du service Housing First, **1/4** sont liées au liens sociaux et aux activités

166 participations aux activités collectives pour les locataires HF (+ 41 participations d'usagers des services partenaires: souvent RESA)

56 activités collectives réalisées soit une par semaine, pour 4 activités annulées faute de participant



193 visites à et hors domicile

17 locataires ont au moins participé à une activité et 9 locataires participent activement aux activités

10 anniversaires ont été fêtés avec l'équipe et les locataires

271 démarches liées aux liens sociaux et activités

141 démarches auprès d'institutions de droits communs ont été effectuées pour une activité de groupe

31 pour un suivi individuel

5 assemblées des locataires où les locataires ont pu s'exprimer, donner leur avis, choisir des activités et échanger sur des questions de société (journée de lutte contre la pauvreté, semaine de la santé mentale, partage du quotidien des personnes sans abri, rédaction du journal des locataires...)

Vignette clinique

Monsieur A. est **en logement depuis plus d'un an**. Au début, il était assez réservé avec l'équipe d'accompagnement et le coach en affiliation sociale. Au fur et à mesure des visites, il s'est exprimé plus facilement. Il dit ne pas avoir besoin d'activités, car il est déjà occupé durant toute la semaine.

En effet, Monsieur A. va tous les jours dans une institution dans le but de traiter ses assuétudes. Pour ce faire, **il aime y passer son temps et travailler manuellement**. Quand il va plutôt bien, il ne consomme pas et peut donc se rendre dans cette institution. Quand il va plus mal, il a tendance à retomber dans ses travers et ne peut pas se rendre dans l'institution, car le cadre lui interdit.

Monsieur A. et son voisin, également locataire du Housing First, ont parlé ensemble des activités proposées par le coach en affiliation sociale. Suite à cet échange, Monsieur A. était intéressé par une **marche organisée** en partenariat avec l'ASBL Destination de Dinant. Cette sortie extérieure lui a fait grand bien selon ses dires et, depuis, Monsieur A. participe à toutes les marches à Dinant et également à d'autres activités.

La combinaison entre les **visites à domicile hebdomadaires** par l'équipe d'accompagnement et les **activités collectives** permettent à Monsieur A. de se maintenir en logement. De manière globale, l'équipe du Housing First constate que Monsieur A. se confie plus facilement et peut parler de sa consommation.

Désormais, il **arrive à exprimer une demande** et désire déménager vers un logement qui conviendra plus à ses besoins. C'est alors en collaboration avec l'équipe d'accompagnement et la capteuse de logement que les démarches vont se poursuivre.

Analyse

Cette vignette clinique met en avant tout l'intérêt d'aborder les locataires d'une autre manière que par les démarches psychomédicosociales.

La mise en place d'un réseau autre que celui en lien avec le secteur de la grande précarité permet d'ouvrir d'autre perspective et de développer un réseau différent par l'intermédiaire de la culture ou encore du sport.

Cette situation permet également de démontrer toute la complémentarité des différents projets du RSUN dans le maintien en logement, du lien et des différentes possibilités de soutenir les projets des locataires, et ce, quels qu'ils soient.

FISSA

Historique

Le service d'accompagnement FISSA a été développé dans le cadre d'un appel à projets facultatifs de Madame la Ministre Christie MORREALE à destination des Relais Sociaux. Celui-ci prend cours dans la Déclaration de politique régionale qui fait de l'éradication du sans-abrisme et l'insertion dans le logement une priorité absolue.
Il s'inscrit également dans la lignée du Mémorandum « Fin du sans-abrisme à Namur, c'est possible ! » et du dispositif qui vise à opérationnaliser l'ambition d'une réduction de 50 % du nombre de personnes sans-abri chronique à l'horizon 2030.

Objectifs et méthodologie

Le dispositif FISSA est un service d'accompagnement vers le logement pour les personnes nouvellement arrivées en rue ou en risque d'arriver en rue. L'accompagnement consiste à orienter et accompagner les personnes vers les services partenaires du réseau pour accélérer la sortie de rue ou éviter le passage en rue sans se substituer au réseau.

Une méthodologie de case management a été pensée pour mettre en œuvre cet accompagnement individuel, personnalisé et intensif. L'équipe est composée de deux case managers (une infirmière en santé communautaire et une psychologue) qui travaillent quotidiennement avec le réseau et sont définies comme des facilitatrices institutionnelles.

Elles activent et articulent des acteurs autour de la personne en fonction de ses souhaits et besoins. Les case managers ont pour rôle de suivre globalement la situation de la personne ainsi que de coordonner les différents acteurs autour de celle-ci jusqu'à l'entrée en logement et après.

Dans un contexte préventif, les case managers ont pour rôle de suivre des situations en amont pour éviter le risque d'arriver en rue. La méthodologie de case management a alors pour objectif de renforcer et de créer des ponts entre des institutions permettant l'accélération des démarches et la réinsertion de la personne.

CHIFFRES 2022

79 situations relayées par le réseau

32 ouvertures de dossier

56 admissions au projet

Taux de maintien en logement:
100%

6 personnes ayant évité le passage en rue

8 personnes sorties de la rue

21 personnes accompagnées par les Case Managers

Nombre total de partenaires: **87**

47 dans le réseau

40 "hors réseau"

2184 interventions
(concertations; visites à domicile, en logement ou en institution; entretiens de suivi, d'accueil, d'orientation; etc)

Vignette clinique (axe préventif)

Pour résumer ces 8 mois d'accompagnement, nous avons avant tout effectué un travail de **création** et de **maintien du lien de confiance** avec Monsieur X.

Au moment où nous avons rencontré Monsieur X., il est âgé de 50 ans et est **incarcéré à la prison** de Dinant depuis un certain temps. Il bénéficiera à sa sortie d'un **logement de transit** par le biais de l'**ASBL Passage** pour une durée de 8 mois. Il est « sortant » fin février et intègrera son logement le jour de sa sortie.

Dans un cadre préventif, l'ASBL contacte le service FISSA pour s'articuler autour de la situation de Monsieur X. afin de trouver une **solution de logement pérenne** et de l'accompagner dans ses démarches.

Avant la sortie de Monsieur X., une visite en prison FISSA/ASBL Passage est planifiée pour expliquer le fonctionnement du dispositif et créer un lien de confiance. Dès sa sortie, un entretien d'accueil "FISSA" est réalisé pour démarrer l'accompagnement en envisageant un plan "d'**intervention de réseau**" en fonction de ses besoins et demandes d'accès au logement.

Nous l'avons également guidé et soutenu moralement face aux difficultés des **démarches administratives** et des services à solliciter. Une collaboration étroite tout au long du suivi a été réalisée avec le CPAS en termes de suivi social, de garantie locative… Concernant les services « logement », l'AIS Gestion Logement Namur a été activée, les sociétés de logement sociales par l'intermédiaire du service Ecout'pouce de la Ville de Namur ainsi que le dispositif **Capteur Logement**. Nous avons également accompagné Monsieur X. à une permanence du service **Action Logement** ce qui a permis d'aboutir à une entrée en logement. Monsieur X. a emménagé au début du mois de novembre, date de la fin de sa convention d'occupation temporaire du logement de transit. Actuellement, il a recouvert l'**entièreté de ses droits** et débutera une **formation en 2023**. Grâce au dispositif, Monsieur X. a découvert les services existants du réseau, dispose de ressources autour de lui et sollicite le service **Ecout'pouce** pour le suivi social en fonction de ses besoins.

Cette vignette nous permet de mettre en avant l'importance de cet axe préventif et la collaboration avec l'**ASBL Passage** dans le cadre du milieu carcéral. La **prévention** reste un axe d'action essentiel dans la stratégie de fin du sans-abrisme permettant d'endiguer le flux des nouvelles arrivées en rue.

En 2009-10, est paru dans l'Observatoire un article relayant les messages forts de la concertation ayant eu lieu au Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale émanant du Plan fédéral de lutte contre la pauvreté de 2008. Un point d'attention était déjà axé sur une stratégie de **politique structurelle de prévention** bien plus que sur des politiques de gestion. FISSA, actif depuis novembre 2020 a pour but de **renverser ce paradigme** d'urgence et de compléter les prises en charge curatives en déployant des collaborations de réseau à visée préventive dans la prise en charge d'une personne risquant un parcours d'errance.

Vignette clinique (axe curatif)

L'équipe FISSA a été interpelée début décembre par le service Espace P de Namur : une dame **expulsée de son appartement** d'Andenne se retrouvait à la rue, à Namur, depuis la mi-août. Les case managers ont alors planifié un entretien d'accueil dès que possible au sein du service Espace P pour rencontrer Madame Y. ainsi que la travailleuse sociale l'accompagnant.

Durant cette rencontre, nous avons pu entendre son **récit de vie**, ses besoins et ses demandes. Madame Y. nous a expliqué les conditions de son expulsion ainsi que son parcours difficile dans le changement de son identité de genre qui pour elle serait la cause de son expulsion.

Madame Y. perçoit des indemnités de la mutuelle et est reconnue comme invalide. Elle est suivie par le CPAS de Namur, n'est pas encore radiée de son ancienne adresse, et peut disposer d'un **accord de principe pour sa future garantie locative**. Madame Y. disposait ainsi des lui permettant l'accès au logement. Mais malgré de nombreuses visites et recherches, elle n'était jamais retenue comme candidate.

Au moment où nous avons rencontré Madame Y., elle dormait à l'abri de nuit. **La vie en rue étant extrêmement insécure pour une femme**, elle fut malheureusement agressée à plusieurs reprises. De plus, selon Madame, aucune intimité n'était prévue en ce sens au sein de l'abri de nuit. Cette situation était donc complexe au vu de la détresse de Madame Y. et de l'urgence de la situation.

Dès lors, nous avons eu pour rôle d'envisager l'ensemble des services à activer sur le territoire namurois concernant la recherche et captation de logement. **Les sociétés de logement sont activées, l'Agence Immobilière sociale GLN, Action logement** et un rendez-vous est rapidement planifié avec le dispositif **Capteur Logement**. Suite à cela, une opportunité s'est dessinée grâce à une collaboration avec GLN et le Capteur Logement pour que Madame Y. puisse disposer d'un studio à la fin du mois de décembre. Une visite du studio fut planifiée en collaboration avec Espace P et le dispositif Capteur logement. Nous avons travaillé de concert avec l'ensemble des acteurs pour nous assurer du **bon suivi des démarches** en termes de garantie locative, paiement du premier loyer, organisation de l'entrée en logement. En outre, tout au long du suivi, de nombreux contacts ont été pris avec Madame Y. dans un objectif de **soutien moral** par rapport à sa situation de vie.

Le jour de l'entrée en logement, nous avons accompagné Madame Y. pour la signature du bail et l'entrée en logement. Nous lui avons également fourni un kit d'entrée avec les **éléments de base pour bien habiter**. À l'heure actuelle, Madame Y. est toujours accompagnée par le dispositif en collaboration avec le service Espace P et Capteur Logement afin de s'assurer de sa bonne installation ainsi que de son bien-être en logement.

Analyse

Cette vignette permet de mettre en lumière les difficultés de la vie en rue, mais d'autant plus, de celles vécues pour les femmes, notamment les personnes en transition d'identité de genre. À l'heure actuelle, ces situations font encore l'objet de violences et de discriminations, notamment dans l'accès au logement.

Dans l'article « *Survivre à la rue. Violences faites aux femmes et relations aux institutions d'aide sociale* », paru dans Cairn Info en 2003, on distingue deux types de violence : les violences engendrées par l'organisation même des institutions et les violences entre pairs ou violence « retournée ». En outre, l'auteure énonce : "*Une analyse différenciée de ces violences montrera que les violences subies par les femmes renvoient à leurs attributs dits "naturels" de la féminité*" (Lanzarini, 2003).

La question du genre dans notre société fait de plus en plus réfléchir. Dans les structures d'aide aux personnes sans-abri et le contexte de la vie en rue, ces inégalités sont davantage renforcées.
Cette expérience permet également de mettre en avant la nécessité du travail en réseau et de la présence tant physique que morale de notre service pour les candidats.

Coordination Générale: Zoom sur le Pôle recherche

Un observatoire, ça sert à quoi?

À développer et approfondir, à travers une approche quantitative et qualitative, la **connaissance de la situation locale** en ce qui concerne la grande précarité et l'exclusion au logement, afin de proposer des **pistes d'action adaptées**.

Comment ça fonctionne?

Plus d'une dizaine de partenaires du réseau RSUN collaborent à une **récolte de données**, que ce soit des données d'utilisation de service ou sur le profil des usagers qui fréquentent le service. Toutes les données profils sont anonymisées.

Elles vont où ces données?

Les données chiffrées sont transmises chaque année à l'IWEPS, à l'administration wallonne et peuvent servir pour répondre à des interpellations ou des questions parlementaires par exemples. Un **rapport statistique** est également réalisé et transmis aux partenaires du réseau.

D'autres projets!

L'observatoire est impliqué dans d'autres projets tels que :

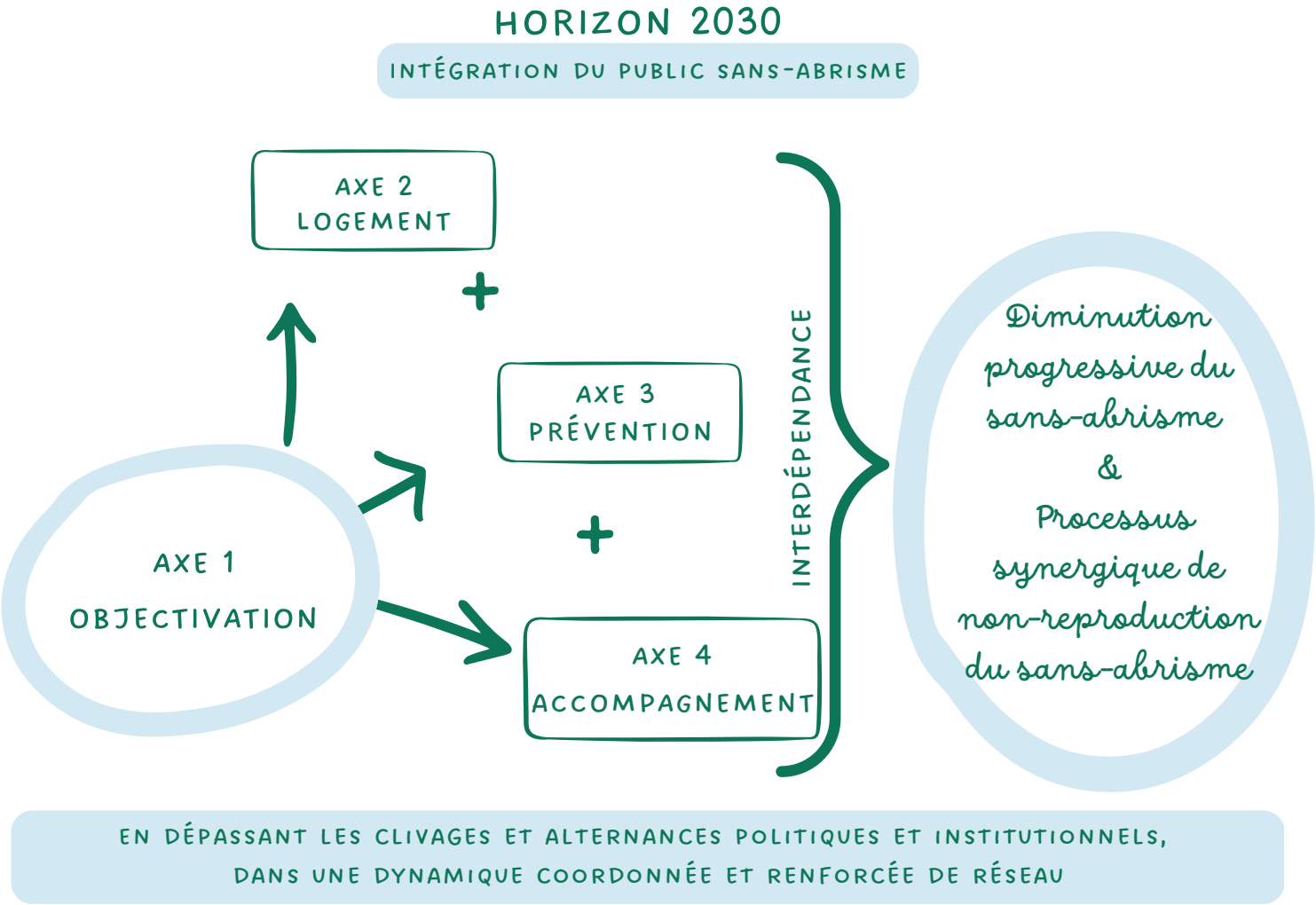
- Le **dénombrement** du sans abrisme et de l'absence de chez soi
- Divers **appels à projet** et recherche de financement
- Stratégie de fin du sans abrisme

STRATÉGIE DE FIN DU SANS-ABRISME

Suite à son mémorandum "***Fin du sans abrisme à Namur : oui, c'est possible*** !" et au dénombrement d'octobre 2021, le RSUN et ses partenaires travaillent à l'implémentation d'une stratégie qui vise à réduire structurellement le nombre de personnes en situation de sans abrisme à Namur.

A l'instar de la mise en place d'un projet, la stratégie implique l'identification de besoins, d'objectifs et la **constitution d'une feuille de route opérationnelle en 4 axes: objectivation – logement – accompagnement – prévention.**

Bien entendu, la mise en place d'une stratégie d'une telle envergure implique **l'adhésion et l'implication** d'un maximum d'acteurs du secteur de la grande précarité, du logement et d'autres secteurs connexes (jeunesse, santé mentale, justice, handicap,...) mais aussi des **personnes vivant ces situations de "sans-chez-soi"**. Elle implique également le **déblocage de fonds** et la mise à disposition en masse de **logement adaptés**, permettant d'endiguer concrètement le phénomène.



ÉVÉNEMENTS 2022

Dreamhouse®

Le 1er décembre se jouait au Centre Culturel de Namur le spectacle **DREAM HOUSE®** par le Collectif 1984.
Plus exactement une "conférence spectaculée", alliant humour noir et statistiques tristement réelles.
La performance avait déjà écumé quelques villes, mais pour son arrêt à Namur, l'accueil était orchestré par Les Trois Portes, le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté et le Relais Social Urbain Namurois.
Une belle occasion de se rassembler pour un divertissement qui questionne et un moment d'échange autour des solutions structurelles pour la fin du sans-abrisme.

© Photo Les Trois Portes

Journée des Partenaires

Chaque année, le Relais Social sa Journée des Partenaires. En raison de la crise sanitaire, cette organisation a été suspendue. Le 12 décembre, c'est donc avec enthousiasme que nous avons enfin pu réunir tous nos partenaires pour une riche journée d'échanges.

La matinée a accueilli des stands pour permettre aux travailleurs sociaux de se rencontrer et mieux connaître les institutions qui les entourent. Certains ont même organisé quelques jeux et animations.

La journée s'est ensuite poursuivie avec des conférences, en laissant la parole à des invités tels que Laurent d'Ursel (DoucheFlux) et Martin Wagener (UCL). Le thème était consacré aux solutions mises en place en vue de la fin du sans-abrisme ou mieux encore: du sans-chez-soirisme!

Ce fut l'occasion de partages autour des solutions et projets créés en Belgique mais aussi hors de nos frontières. Une opportunité de féliciter les réussites ailleurs, pour mieux s'en inspirer chez nous.

Les enjeux du réseau

1146 personnes en situation de sans abrisme et d'absence de chez soi
[Dénombrement octobre 2021]

Un abri de nuit de 33 lits – 63 lits en plan hiver – **dont la fréquentation s'élève à 10 712 nuitées, soit un taux annuel d'occupation de 66 % en 2022.**

Un réseau de plus de 35 partenaires qui travaillent ensemble autour de plusieurs axes de travail : l'accueil de jour, l'accueil de nuit, le travail de rue, l'urgence sociale, le logement et la santé.

Depuis novembre 2021, le RSUN et ses partenaires ont réalisés plus de 247 mises en logement de personnes vivant auparavant à la rue.

En 2022, les travailleurs sociaux ont dû faire face à une **succession de crises** : encore accaparés par la gestion de la crise Covid, ils ont dû travailler à des solutions concernant l'accueil des réfugiés ukrainiens, et plus largement la crise de l'accueil des demandeurs d'asile, ainsi que la crise énergétique et ses impacts socio-économiques.

Balancés entre les besoins en termes d'urgence sociale et la nécessité de solutions durables et structurelles, les acteurs de la grande précarité s'inscrivent dans une **réflexion de fond** les invitant à un **changement de paradigme**, dans le cadre de la mise en place d'une stratégie globale et intégrée de réduction du phénomène du sans-abrisme. Des **solutions de logements adaptées**, assorties au besoin d'un **accompagnement personnalisé**, permettront aux personnes concernées une **perspective tangible de sortie de rue**.

PERSPECTIVES 2023

Engagement stable d'une personne en plus dans l'équipe HF, tant pour le travail à effectuer que pour le maintien du lien créé avec les personnes

Poursuite de la réflexion et de l'opérationnalisation de la cellule zéro sans-abri du RSUN

Favoriser l'autonomie des personnes afin qu'elles puissent se déplacer par elles-mêmes aux activités (grâce à l'abonnement de bus gratuit pour BIM) en mettant en avant l'empowerment et le travail sur les forces de la personne

Développer les activités psychosociales pour développer des acquis d'hygiène

Échanges avec le Housing First sur les différentes pratiques hors des frontières (L'Ilôt à Strasbourg) avec l'intention de faire une immersion chez eux

Doubler le nombre d'assemblées des locataires sur un an (+/- 1 par mois) pour favoriser la participation en partenariat avec Périféria

Intégration de la maison de l'habitat de Namur par le biais de permanences hebdomadaires

Élargissement du parc locatif pour davantage de logements individuels mais aussi collectifs et innovants

Développer le pôle "Education à la santé" tant pour les usagers, que les citoyens et le réseau pour sensibiliser aux thématiques de la grande précarité et de l'hygiène

Maintien du lien avec le Relais Santé en participant aux permanences et en accompagnant l'équipe lors des permanences extérieures (Croix Rouge pour rencontrer de nouveaux candidats)

Renforcement des rencontres avec les autres dispositifs Capteur Logement dans le but de porter encore plus le projet, avec une réunion tous les trois mois pour maintenir le lien. Proposition d'une nouvelle stratégie commune pour 2023 et accueil de nouveaux capteurs début 2023

Poursuivre la proximité entre la Coordination Générale et les services de première ligne, pour une meilleure compréhension du terrain

Asseoir la mobilisation de chaque acteur, en réseau, vers la fin du sans-abrisme

Maintien de l'objectif de 5 à 10 entrées en logement/an avec poursuite du maintien du lien avec les personnes relogées en 2020/2021

Plutôt qu'une conclusion...

Nous devons continuer à poser les voies de la sortie du sans-abrisme plutôt que de se concentrer uniquement sur les aides permettant aux personnes de **survivre en rue**.
Bien que ces aides soient essentielles pour répondre aux besoins immédiats de ces personnes, elles ne constituent pas une **solution à long terme**.
La priorité doit être de fournir des logements stables et abordables aux personnes sans chez-soi. L'objectif ultime devrait être de les aider à retrouver leur autonomie et leur dignité en leur offrant un foyer sûr et sécurisé.

En investissant dans des programmes de logement, de soutien psychosocial, d'affiliation sociale, nous donnons à ces personnes les outils nécessaires pour leur avenir.
Ces mesures sont non seulement bénéfiques pour les individus concernés, mais aussi pour la société dans son ensemble, car elles réduisent les coûts sociaux, sanitaires et économiques associés au sans-abrisme.

... nos projections!

Il est essentiel de travailler en étroite **collaboration** avec les différents acteurs, les pouvoirs publics, les organisations sociales, les bailleurs et les employeurs, pour développer des stratégies intégrées et coordonnées visant à prévenir et à éradiquer le sans-abrisme.

En privilégiant la **sortie du sans-abrisme**, nous créons des **solutions durables** et offrons une véritable chance de changement aux personnes qui vivent dans la rue, en leur donnant les moyens de reconstruire leur vie et de retrouver leur place dans la société.

© Photos Olivier Gilgean

LE RELAIS SOCIAL, C'EST BIEN SÛR AUSSI LES PARTENAIRES:

CAI - Centre d'Action Interculturelle
CHR Sambre et Meuse
CIEP - Centre d'Information et d'Éducation Populaire
CNP Saint Martin
CPAS Jemeppe-sur-Sambre
CPAS Namur
CPAS Sambreville
Maison Croix-Rouge de Namur
CSSN - Centre de Service Social de Namur
Escholle des Pauvres
Espace P... Namur
Fondation Joseph Denamur
Le Foyer Namurois
GABS - Groupe d'Animation de la Basse-Sambre
Gestion Logement Namur
Li P'tite Buwèye
Lire et Ecrire Namur
Maison Médicale de Bomel
Maison Médicale de la Plante
Maison Médicale des Arsouilles
Maison Médicale des Balances
Maison Médicale Moulin à Vent
NES - Namur Entraide Sida
Le Passage pour Sortants de Prison
Les Perce-Pierres
Phénix
Province de Namur
Resto du Cœur Namur
Le Re-Verre
Les Sauverdias
Sésame
Société St-Vincent de Paul
Les Trois Portes
Une Main Tendue
Ville d'Andenne
Ville de Namur
La Wallonie

CPAS Namur
cera
NAMUR CAPITALE
FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES
HOUSING FIRST Belgium
POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE MIEUX VIVRE ENSEMBLE
Avec le soutien de la Wallonie