

Relais social urbain namurois

Rapport d'activités et d'évaluation

2015



4, rue Saint Nicolas – 5000 Namur – 081/33 74 57
info@rsunamurois.be – www.rsunamurois.be
Association Chapitre XII régie par la loi du 08/07/76 – N°0882 683 667



Avec le soutien de la Wallonie

Table des matières

1. Introduction	5
2. Présentation	6
2.1. Présentation du Relais social urbain namurois	6
2.2. Présentation des Partenaires du Relais social	6
2.3. Les réseaux du champ psycho-médico-social existant sur Namur	25
3. Rapport de la Coordination générale : Bilan 2015 et Perspectives 2016	29
4. Rapport des projets financés dans le cadre du RSUN	37
4.1. Préambule	37
4.2. Pôles Accueil de jour	38
Projet « Accueil du matin », Resto du Cœur de Namur	38
Projet « Programme d'Accueil Supplémentaire et Service du Soir - PASS », « Une Main Tendue » asbl	40
Projet « La Ruche », GABS	41
4.3. Pôles Urgence sociale	45
Projet « Dispositif d'Urgence Sociale », service de Cohésion sociale-Cellule Solidarité, Ville de Namur	45
4.4. Pôles Travail de rue	48
Projet « Salamandre » piloté par l'asbl Phénix	48
Projet « Travail de rue de L'Echange », Namur Entraide Sida-Comptoir L'Echange	50
4.5. Pôles Logement	52
Projet « Action Logement » piloté par le CPAS.	52
Projet « Post-Hébergement-Le quai », ASBL « Les Trois Portes »	54
Projet « Les 2R », ASBL « Les Trois Portes ».	58
4.6. Pôles Santé	60
Projet du Re-Verre	60
Projet « Accompagnement des personnes en grande précarité et en détresse sociale lors d'une hospitalisation » piloté par le CHR de Namur.	62
Projet « Relais santé Basse-Sambre » piloté par le GABS	64
Projet « Mise en place d'une Equipe mobile Santé et action sociale », service SAGEISS à Andenne	66
5. Données quantitatives	69
5.1. Le rôle d'observatoire du RSUN	69
5.2. Grande précarité et sans-abrisme à Namur – synthèse de l'analyse statistique 2014	70
5.2.1. Introduction	70
5.2.2. Quelques données méthodologiques	70
5.2.3. Une vision globale de la fréquentation et de l'utilisation des services	71
5.2.4. Données relatives au profil des personnes	73
5.2.5. Conclusions	81
5.3. Chiffres 2015 simplifiés et harmonisés	37
6. Conclusion	86
6.1. Quelques bonnes pratiques	86
6.2. Le mot de la fin	88
7. Annexes	89
7.1. Le Guide Pratique des services namurois	89
7.2. Le guide des services – une collaboration CAI - RSUN	90



1. Introduction

Voici le rapport d'activités et d'évaluation du Relais social urbain namurois version 2.0 !

Qu'est-ce qui change ? La Wallonie étant dans une démarche de simplification, elle n'impose désormais plus que le RASH, lisez Rapport d'Activités Simplifié et Harmonisé. Finie la trame du rapport d'activités imposé. Dès lors, nous voici libres d'être un peu plus créatifs. Naturellement, l'évaluation reste une démarche essentielle à nos yeux, comme dans toute action financée par les pouvoirs publics. Nous y veillerons en interne. Pour cette première édition simplifiée, nous avons décidé de découper le rapport en 4 parties :

- 1) La présentation des partenaires, car le Relais social est un réseau de partenaires qui œuvre à la lutte contre la grande précarité.
- 2) Une brève synthèse des actions de la Coordination générale du RSUN menées en 2015, ainsi que les perspectives pour 2016.
- 3) Une évaluation synthétique des projets financés dans le cadre du RSUN, rédigée par les partenaires pilotes de ces projets.
- 4) Le RASH, tel que demandé par la Wallonie, complété par quelques éléments issus du rapport statistique 2014, qui permettent une approche du phénomène de la grande précarité sur Namur.

A côté de ce rapport d'activités paraîtra, début mai, le Rapport statistiques 2015, qui permettra le temps de l'analyse des chiffres (comme nous l'avons fait en 2014), une contextualisation et une mise en perspective.

Notre ambition est également de vous proposer pour la fin du premier semestre un site plus lisible, où tant les activités de la Coordination générale que les projets des partenaires se retrouveront. Nous souhaitons en faire un outil consultable à la demande, plus intuitif et évolutif qu'un rapport d'activités « traditionnel ».

Nous espérons que cette petite révolution interne répondra à vos attentes. N'hésitez pas à partager avec nous vos remarques, vos souhaits, vos besoins et vos intérêts.

L'équipe de la Coordination générale

2. Présentation

2.1. Présentation du Relais social urbain namurois

Le Relais social est une association Chapitre XII régie par la Loi organique des C.P.A.S. du 08/07/1976. Il est subsidié par le Ministère Wallon de l'Action Sociale, de la Santé et de l'Égalité des Chances.

C'est un réseau d'institutions publiques et privées qui développe un dispositif de lutte contre l'exclusion sociale. Sa mission principale est d'installer les conditions qui permettront la coordination des services publics et privés chargés d'articuler accueil, écoute, assistance, orientation, accompagnement et insertion des personnes en grande précarité.

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

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

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

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

Avec toujours pour finalité l'insertion sociale.

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

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

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

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

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

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

et

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

Etant donné le public-cible sur lequel il se concentre, le Relais social urbain namurois a ajouté parmi ses axes de travail :

- Le logement,
- La santé.

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

Le Relais social ne pilote pas les projets subventionnés mais peut soutenir leur impulsion et veille à leur bonne coordination. Une exception est faite pour le Relais santé de Namur, ainsi que pour le projet de Capteur de Logement² qui sont quant à eux directement mis en place et gérés par la coordination du RSUN (et ses partenaires dans le cas du Capteur logement). Mais le Relais social veille aussi à impulser de nouveaux projets ou de nouvelles dynamiques en dehors du financement Relais social. C'est le cas du Capteur Logement, qui fait l'objet d'une subvention facultative, du Relais santé Basse-Sambre, qui relève d'un co-financement avec les PCS de Jemeppe-sur-Sambre et Sambreville et du projet Housing first, depuis juillet 2015.

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

La coordination d'un **Plan « Hiver »** consiste en une concertation et une coordination des différents partenaires en vue de renforcer et intensifier le dispositif de prise en charge des personnes à la rue en période de grands froids. Dans ce contexte, un dépliant reprenant les différentes informations utiles (abri de nuit, n° d'appel du DUS, hygiène, alimentation, etc.) est également édité et diffusé. En 2015, ont été initiées une analyse des Plans Hiver depuis 2007 et une réflexion sur les impacts du Plan Hiver, auxquelles il faudra envisager une suite en 2016.

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

Le Relais social a aussi un rôle d'observatoire de la précarité sociale. Après plusieurs années de travail, une récolte de données harmonisée entre les différents Relais sociaux s'est mise en place via les services partenaires. 2014 était une année-test. 2015 a permis d'avancer sur cette récolte de données et de faciliter la collaboration avec les institutions partenaires, dans une optique win-win : un retour est fait aux partenaires via l'analyse des données. Au-delà de cette récolte de données, le travail de recherche va être réactivé sur les freins à l'accès au logement pour les grands précarisés, ainsi que sur des initiatives pilotes plus spécifiques : le projet des 2R (3 Portes) et le développement d'une initiative Housing First à Namur.

Les actions du Relais social urbain namurois peuvent se résumer en 3 axes :

- ⇒ 1. Créer, nourrir, soutenir le réseau ;
- ⇒ 2. Développer de nouvelles actions visant à régler le problème de « chaînon manquant » ou de « nœud » freinant l'insertion (passage de l'urgence à l'insertion) ;
- ⇒ 3. Répondre aux missions obligatoires : Coordination des Plans Saisonniers, suivi des fonds octroyés aux projets, Observatoire de la grande précarité.

² Projet partenarial avec le Réseau Santé Namur et Gestion Logement Namur.

2.2. Présentation des Partenaires du Relais social

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

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

En 2008, un partenaire nous a rejoints :

- L'asbl Phénix

En 2009, huit autres partenaires nous ont rejoints :

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

En 2010, six nouveaux partenaires nous ont rejoints :

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

En 2011, se sont ajoutés :

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

En 2012, sont devenus partenaires :

- La Maison Médicale de La Plante
- Le Foyer namurois

En 2014 sont devenus partenaires :

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

Soit actuellement 29 partenaires, en plus de la Wallonie.

Brève description des partenaires du Relais social :



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

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



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

Esplanade de l'hôtel de Ville – 5000 Namur – www.ville.namur.be
Personnes de contact : Jean-Luc Ansiaux, chef du service de Cohésion sociale : 081/24.63.68
Nathalie POUPIER, responsable de la cellule solidarité, 081/24.60.29 Email : cohesion.sociale@ville.namur.be



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

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

Toutes les actions et l'actualité du Centre peuvent être découvertes sur www.cpasnamur.be.
165, Rue de Dave – 5100 Jambes
Personne de contact : Stéphanie Petrov, Directrice ff : 081/33.71.01

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



Avenue Albert 1er, 185 - 5000 Namur – www.chrn.be

Présidence : Monsieur Etienne Allard

Direction : Monsieur B. Wéry, Directeur

Personne de contact : Yolande Stavart, Chef du service social : 081/72.61.36

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



Rue d'Arquet 3/5 - 5000 Namur - www.restoducœurdenamur.be

Personne de contact : Roberto Galante, Directeur : 081/22.53.23.

- **Société Saint-Vincent de Paul – Conseil provincial de Namur asbl** – un des membres fondateurs du Relais social urbain namurois.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



www.vincentdepaul.be

Personne de contact : Jacques Van Weynendaele – 081/737.363 – 0496/106.665.

jacques.vanweynendaele@gmail.com.



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

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

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

Rue Rupplémont, 20 - 5000 Namur –

www.cssn.be <http://www.fdss.be/centres.php?id=28&pre=CSSW.php>

Personne de contact : Sylvia Schluëppmann, Directrice : 081/22.73.30

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

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

Missions générales et Philosophie de Phénix : Viser le rétablissement en accueillant, écoutant, accompagnant, soutenant, mais aussi en confrontant et responsabilisant la personne toxicomane dans son chemin VERS un projet de vie plus épanouissant. La Philosophie de Phénix est d'accompagner des personnes toxicomanes dans un processus d'apprentissage basé sur l'approche communautaire, l'entraide et l'expérimentation de l'abstinence afin qu'elles puissent devenir autonomes et s'insérer dans la société.

L'Asbl Phénix se compose de sept services :

- Service Accueil, « PSSP » (convention avec la Ville de Namur et SPF Intérieur), qui accompagne et écoute la personne en demande d'aide ;
- Le Service MJA (la Ville de Namur et SPF Justice) intervient auprès des personnes ayant commis un ou des délits lié(s) à l'usage de drogues et qui font l'objet d'une mesure judiciaire ;
- Le Service Salamandre (convention avec le RSUN- subsidié par la Wallonie) a pour but de créer un lien direct entre les personnes précarisées usagers de drogues et les institutions ;
- Le Service Jeunes (subsidié par la Wallonie et en partenariat avec la Ville de Namur et SPF Intérieur) Tout jeune, âgé de 14 à 21 ans, confronté à la consommation d'un produit (alcool, cannabis...); Parents, proches d'un jeune rencontrant des difficultés de

consommation ; Professionnels rencontrant des situations avec un jeune qui consomme un produit.

- Centre de Jour en Rééducation Fonctionnelle (subsidé par l'INAMI) qui propose des entretiens individuels multidisciplinaires (Médecin, Psychiatre, Psychologue, Assistant social, Educateurs,...) et un accompagnement de jour en groupe (sessions de traitement) : groupes thérapeutiques, groupes d'apprentissage d'habilités sociales, groupes à thèmes,.....». Basés sur une approche psychopédagogique communautaire ;
- Service Aide et Soins Spécialisé en Assuétudes (subsidé par la Wallonie) qui offre au « stagiaire » de participer à divers ateliers et formations d'insertion socioprofessionnelle ;
- Service Familles (la Wallonie) qui propose des entretiens individuels (pour les stagiaires et/ou les proches) et des groupes d'entraide et de solidarité pour les familles.

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

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

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



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

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

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

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

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

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

Contact : 081/77.68.20

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

Contact DSP: [081 77 50 13](tel:081775013)

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

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

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

Personne de contact : *Vincent MASSAUX, chargé de communication*

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



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

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

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

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

Direction: Benoîte DESSICY

Personne de contact : *Emily SELECK, Communication*

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

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



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

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

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

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

Adresse : Rue St-Hubert 84 - 5100 Dave / Téléphone : 081/30.28.86 www.cp-st-martin.be ;
 Personne de contact : Benoît FOLENS, Directeur Général.

- **La Maison Médicale du Quartier des Arsouilles asbl** est une structure qui prodigue des soins de santé de première ligne. Elle est constituée d'une équipe pluridisciplinaire comprenant des médecins, des kinésithérapeutes, des infirmières, des secrétaires-accueillantes, une travailleuse sociale, une coordinatrice, une coordinatrice de projet en santé communautaire et une gestionnaire administrative.



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

Adresse : Rue Saint Nicolas, 44 – 5000 Namur / Téléphone : 081/26.01.91
 Personne de contact : Edwine BAUDOT, Coordinatrice.

- **Sésame** accueille et accompagne les usagers de produits licites ou illicites et/ou leurs proches. Sésame n'impose pas d'obligation de sevrage pour être pris en charge.



- Travail psychologique individuel et/ou de couple, de famille.
- Suivi médical (les traitements de substitution peuvent en faire partie).
- Accompagnement social : encadrement, soutien et suivi pour toutes démarches en vue d'améliorer le bien-être et la situation de la personne.



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

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

Personne de contact : *Ingrid Lempereur, Directrice*

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



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

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

Personne de contact : *Frère Nico Leyssen, Responsable*

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



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

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

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

Personne de contact : *Virginie Kärtekemeyer, directrice*

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

- **ASBL « Les Trois Portes »**

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



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

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

Les lieux de vie

Les maisons d'accueil

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

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

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

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

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

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

Les milieux de vie communautaire

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

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

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

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

Les appartements supervisés

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

L'appartement supervisé propose un soutien spécifique en fonction du projet individuel de la personne et implique un suivi des travailleurs des 3P pour travailler avec la personne les divers aspects du « bien habiter ».

Les 3P offrent aujourd'hui 8 appartements supervisés, dans le cadre du séjour en maison d'accueil.

La crèche « La Volière »

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



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

Le service de stabilisation

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

Le Service d'Accompagnement

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

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

Les relations extérieures et les collaborations

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

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

Les Trois Portes en quelques chiffres

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

Nombre de personnes hébergées en 2014 : 326 pour 37.217 nuitées. Nombre d'enfants accueillis à la crèche: 134 pour 11.048 journées. Nombre de personnes accompagnées au Post Hébergement : 204 personnes. Soit au total, 664 personnes accompagnées par nos services en 2014.

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

ASBL « Les Trois Portes » - Rue de Bomel, 154 - 5000 NAMUR - Tel: 081/24.50.70 –

Fax: 081/24.50.79 - www.troisportes.be - info@troisportes.be

Personnes de contact : Directrice générale : Patricia Vansnick, patricia.vansnick@troisportes.be

Directrice administrative et financière : Thérèse-Marie Bouchat,

therese-marie.bouchat@troisportes.be

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

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

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



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

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

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

Adresse : Place l'Ilon, 17 - 5000 Namur / Téléphone : 081/830.507

Personne de contact : Marie-Ange Gruselle

- **Li P'tite Buwèye** est un lavoir social créé par une équipe de bénévoles qui a fêté son 28ème anniversaire en 2015. Celui-ci est établi dans le centre de Namur et vise à rendre la dignité aux personnes démunies ou sans domicile. Elles peuvent y prendre une douche, laver leur linge et le sécher. Li P'tite Buwèye lessive environ 8.000 kilos de linge par an et compte une vingtaine de douches par jour.

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

Adresse : Rue Ruppéumont, 18 - 5000 Namur / Téléphone : 0493/68.16.34

Personne de contact : Véronique Fondaire, Responsable

- **Le Groupe d'Animation de la Basse-Sambre (GABS)**, dont le siège social est à Auvelais, est au service d'une population fragilisée pour laquelle la philosophie de l'éducation permanente a toujours été déployée afin de permettre à chacun de devenir un citoyen, acteur conscientisé et responsable. Le GABS travaille au développement de sa région via un projet intégré comprenant 4 axes complémentaires :

- **Le développement de la citoyenneté :**

- Activités et ateliers hebdomadaires divers permettant de rompre l'isolement,
- Service d'Insertion Sociale,
- Association de Promotion du Logement, soutien aux publics fragilisés en matière de logement,
- Relais santé : une infirmière de rue et une travailleuse psycho sociale qui travaillent la précarité par le biais de la santé physique et mentale

- **La formation socioprofessionnelle :**

- Formations pour public sans emploi ou dépendant du RIS (bureautique, permis de conduire, aide-ménagères).

- **Le soutien à la parentalité :**

- « La Trottnette » : halte accueil pour enfants de 0-3 ans dont les parents entreprennent une formation,
- « Bébé Bus Basse-Sambre » : halte accueil itinérante pour enfants de 0-3 ans au sein du Réseau des Bébé Bus de la Province de Namur,
- Stages pour enfants les mercredis après-midi et pendant les congés scolaires,
- Groupes de paroles pour parents,
- Troupe de théâtre-action « les mères veilleuses ».

- **L'économie sociale :**

- Le GABS est installé sur un ancien site industriel. Un projet de développement est en cours avec les partenaires qui se trouvent également



sur le lieu, pour en faire un site d'économie sociale, également dédié à la culture et à la formation,

- Le GABS est à l'origine de la création de BRILLO, société coopérative à finalité sociale.

Adresse : rue des Glaces Nationales, 142-144 – 5060 Auvelais / Téléphone : 071/78.42.71 / info@gabs.be / www.gabs.be

Personne de contact : Claudio Pescarollo, Directeur

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

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

Le Centre Public d'Action Sociale propose :

- des PERMANENCES SOCIALES du lundi au vendredi de 8h30 à 11h00, à l'ancien hôtel de TAMINES, 14 avenue ROOSEVELT (5 minutes de la gare inter-city), 071/26 60 10 ;
- un DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DE PREMIERE LIGNE, en partenariat avec les asbl "Groupe d'animation de la Basse-Sambre"(G.A.B.S.) et "Centre d'Action Interculturelle"(C.A.I.) et l'Administration communale : L'ENTRAIN (locaux de la gare d'AUVELAIS, gare inter-régionale), 8 place de la Gare, 071/ 95 02 01 ;
- TRAVAILLEUR SOCIAL - REFERENT LOGEMENT /Appui aux personnes mal logées ou ne disposant plus d'un logement personnel
- des LOGEMENTS D'URGENCE ET DE TRANSIT ;
- en partenariat d'économie sociale, des solutions d'AMEUBLEMENT, d'EQUIPEMENT et VESTIMENTAIRE ;
- des services de PROXIMITE et d'AIDE A DOMICILE ;
- des activités de PARTICIPATION CITOYENNE, d'INSERTION SOCIALE, SPORTIVE ET CULTURELLE.

Adresse : Complexe communal Jean POULAIN - 14, avenue Président Roosevelt - 5060 Sambreville (Tamines) / cpas@sambreville.be / Plus d'infos sur le site internet de la Commune, www.sambreville.be, avec les liens action sociale puis CPAS.

Personne de contact : Marc Lenoir, Chef de bureau spécifique à l'Action sociale / Tél : 071 / 26. 60. 31.

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

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

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

Adresse : Place Monseigneur Heylen, 15 – 5000 Namur / Téléphone : 081/26.09.33 / Fax : 081/22.65.83 / mais.med.bomel@skynet.be

Personne de contact : Sébastien JACQUES, Assistant Social, Licencié en sciences humaines.



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

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

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

Namur Rive droite : buanderie sociale et local de consignes pour les personnes sans domicile fixe.
Ouvert tous les matins de 9h à 12h (w-e compris de novembre à mars durant la période hivernale).
Rue du Trou Perdu, 7 – 5100 Jambes / Tél : 081/30.20.10

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Adresse : Rue des Rêlis Namurwés, 1 – 5000 Namur / Téléphone : 081/74.10.04 /

Fax : 081/74.67.49 / namur@lire-et-ecrire.be

Personne de contact : Anne-Françoise Pollé, Directrice.





- **Une Main Tendue**

Aider Gérer Informer Réorienter.

Une Main Tendue est un groupe de personnes ayant décidé de s'unir en asbl afin de pouvoir œuvrer pour les personnes en difficultés dans la ville, dans la province.

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

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

Du 1er novembre au 31 mars, pendant les périodes de froid, le service est ouvert 7 jours sur 7.

Adresse : rue Piret Pauchet au n° 57 – 5000 Namur / Téléphone : 081/23.02.05

Personne de contact : Marc Lepinois : 0496/96.89.97

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

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

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

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

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

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

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

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

Personne de contact : Sophie Lacroix, Gestionnaire

- **Le Service de Cohésion sociale de la Ville d'Andenne** coordonne les différents projets sociaux portés par les autorités communales dont le service communal du logement, des maisons de quartier, des cours de français-langue étrangère, un espace public numérique et le SAGEISS. Il participe aux actions menées par la régie des quartiers ainsi qu'à la politique de réduction des risques développée par l'ASBL Zone T et initie différents groupes de travail dont sont issus des projets et actions spécifiques en matière de logement ou de violence intra familiale.





De manière plus spécifique, le SAGEISS propose :

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

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

Personne de contact : Corinne Wyard, Chef de service

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

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

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

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

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

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

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

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

Adresse du siège social : rue du Bourgmestre, 12 - 5060 Sambreville / Tél : 0491/593.208

Personne de contact : Joëlle SURACI, Présidente

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

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



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

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

■ La Maison Médicale des Balances

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



En pratique, les personnes qui veulent consulter à la MMB s'inscrivent et signent un contrat avec la Maison Médicale et leur Mutuelle. La personne qui consulte ne paie rien, mais en contrepartie s'engage à ne consulter qu'à la MMB (sauf si celle-ci est fermée), sous peine de non-remboursement par la Mutuelle et par la Maison Médicale.

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

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

Rue des Bosquets, 46/13 - 5000 Namur

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

■ Gestion – Logement – Namur (GLN)

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

Objectifs généraux

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

Type d'actions et services offerts

GLN est intermédiaire entre le propriétaire et le locataire.

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

- le paiement régulier du loyer (que le locataire paie ou non),



- la prise en charge des vides locatifs (pertes de loyer entre deux locations),
- le respect de l'état des lieux et l'exécution des travaux incombant aux locataires.

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

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

En contrepartie, le propriétaire peut bénéficier :

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

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

Territoire – Prix

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

Equipe de gestion

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

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

Personne de contact : Joël Schallenbergh, directeur / Tél : 081/22.59.66 /

Mail : joël.schallenbergh@glnamur.be

2.3. Les réseaux du champ psycho-médico-social existant sur Namur

Il est à noter que différents réseaux existent sur Namur :

▪ Le Réseau Santé Namur (projet 107):

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Territoire : l'arrondissement administratif de Namur.

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

▪ Le Conseil Consultatif du Social (CCS) :

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

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

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

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

- Logement, divisé en deux sous-groupes (« habitat solidaire » et « réflexions logement »),
- Lien social,
- Travail en réseau.

Ces groupes se réunissent tous les mois avec l'objectif pour certains de débattre de certains thèmes entre professionnels.

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

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

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

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

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

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

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

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

→ Mener une concertation :

- sur les besoins en matière d'équipements psychiatriques ;
- sur la collaboration possible, la répartition des tâches et la complémentarité en ce qui concerne l'offre de services, les activités et les groupes cibles, afin de mieux répondre aux besoins de la population et d'améliorer le niveau qualitatif des soins de santé et en ce qui concerne les soins de santé mentale intégrés, les services psychiatriques et autres institutions ;
- sur la politique à suivre concernant l'admission, la sortie et le transfert ainsi que sur la coordination de la politique médicale et psychosociale, sans préjudice des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

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

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

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

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

Territoire : la province de Namur.

⇒ Contact : Didier de Vleeschouwer, Coordinateur de la Plate-forme namuroise de concertation en santé mentale - PFNCMSM asbl : Rue de Brigniot, 205 - 5002 St-Servais - 0495 24 41 62 - ddevleesch@voo.be

▪ Le Centre d'Action Interculturelle :

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

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

Territoire : la province de Namur.

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

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

Les réseaux d'aide et de soins en assuétudes agréés par la Wallonie sont composés d'institutions et de personnes morales qui exercent des activités dans le domaine des assuétudes majoritairement à l'intérieur de la zone de soins et au moins des services ayant sollicité ou obtenu l'agrément, s'il en existe. Ils ont pour missions :

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

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

→ Sur les plans institutionnel et méthodologique, l'appui de l'action des services d'aide et de soins spécialisés en assuétudes, ci-après désignés sous le terme de « services », dans le cadre de la collaboration entre eux et les autres membres du réseau, par la conclusion de conventions ou l'élaboration d'outils communs.⁶

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

Territoire : Arrondissement de Namur + quelques autres communes

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

⁶ In <http://www.ida-fr.be/reseaux-et-partenaires>, 16.03.2011.

3. Rapport de la Coordination générale : Bilan 2015 et Perspectives 2016

<u>Coordination générale</u>	
BILAN 2015	PERSPECTIVES 2016
Axe 1 : Créer, nourrir, soutenir le réseau	
<p>▪ Evénements collectifs de réseau :</p> <p>Non-réalisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Co-organisation d'une journée d'échanges autour du Relais santé de Namur → Non réalisé car l'équipe préfère se consacrer sur sa pratique pour le moment. ▪ Séminaire sur l'accompagnement au logement (à déterminer) → postposé 2016 sous la forme d'une formation. <p>Réalisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Projection du film « Les règles du jeu » et débat sur la question de l'insertion sociale [51 participants] ▪ Réunion de présentation du nouveau formulaire et des résultats du projet Capteur de logement aux partenaires du RSUN et du RSN qui ont conventionné avec eux. [50 participants] ▪ Présentation de Volont'R aux associations intéressées le 19/11. [9 participants] ▪ Organisation d'un colloque : « Etat des lieux, initiatives et perspectives de relogement pour les personnes fragilisées en région namuroise » (2/12) [111 participants] 	<p>▪ Evénements collectifs de réseau :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Journée des partenaires en avril 2016 : stands, séance plénière, lunch interactif. ▪ Organisation d'un « tour » des institutions (demande).
<p>▪ Formations :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilisation aux maladies contagieuses (dispensée par le Relais santé) : 1 module (3/02) [21 participants] ▪ Sensibilisation aux maladies mentales (donnée par notre partenaire CNP St Martin) : 2 modules avaient été programmés, finalement 5 modules de 15 participants ont été réalisés vu la demande: 17/03 ; 28/04 ; 26/05 ; 9/06 ; 22/09. [78 participants] 	<p>▪ Formations :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Investigation de l'intérêt de mettre en place une intervention en santé mentale (intérêt de certains participants à la formation d'aller au-delà) ▪ Formation-sensibilisation à la grande précarité programmée les 15 et 19/02 pour les volontaires des institutions partenaires ▪ Formation à l'accompagnement dans le logement pour les partenaires du Capteur logement
<p>▪ Communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Newsletter à poursuivre. Objectif envoi trimestriel + interactions avec les partenaires. ▪ Actualisation et amélioration régulière du site internet. ▪ Finalisation du « Guide sans-abri ». 	<p>▪ Communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Révision du site internet afin qu'il devienne un véritable outil pour le réseau. Nécessite de se former. ▪ Réflexion sur un blog plutôt qu'une newsletter ? ▪ Création d'un outil reprenant les possibilités de logement de manière accessible et intelligible au plus grand nombre.
<p>▪ Développement d'immersions interservices</p> <p>Partenariat avec RSN (charte). Au moins 2 immersions de ce type organisées en 2015.</p> <p>⇒ Pour les EMR, cela n'a pas abouti, mais fera partie des objectifs 2016</p> <p>⇒ La nouvelle éducatrice d'UMT a prévu de réaliser certaines immersions.</p>	<p>▪ Développement d'immersions interservices</p> <p>Voir comment insuffler cette dynamique parmi les partenaires sans que ce ne soit trop énergivore pour la Coordination générale</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concertations réseau : ▪ Concertations Aide Médicale Urgente : Cette rencontre a surtout pour objectif désormais de s'assurer que le partenariat fonctionne toujours bien. ▪ Concertation Accueil de jour : N'a pas eu lieu en tant que telle. La CG s'est essentiellement concentrée sur un travail sur le volontariat, avec rencontres des associations travaillant avec des volontaires pour cerner leurs besoins. ▪ Concertations autour de situations problématiques : non activé en 2015. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concertations réseau : ▪ Concertations Aide Médicale Urgente : Voir si on peut limiter à 3 réunions par an et actualiser les conventions. ▪ Concertation Accueil de jour : Cette concertation doit en 2016 prendre la forme d'un groupe de travail avec les partenaires pressentis pour collaborer à la mise en place d'un lieu d'accueil de jour multi-services ⇨ voir Mise en place d'un lieu d'accueil de jour. ▪ Concertations autour de situations problématiques : à la demande des partenaires ▪ Concertation sur la question des personnes sans revenus <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier quels sont les services particulièrement concernés ▪ Réunir ces partenaires pour un premier brainstorming et tracer les bases méthodologiques pour investiguer la question ▪ Voir s'il est également possible de travailler sur les personnes sans couverture mutuelle simultanément ou par la suite ▪ En fonction des éclairages apportés, extraire des pistes d'action pour faciliter l'accès aux droits.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Activation du réseau sur Andenne. ▪ Au moins 2 réunions avec le réseau socio-sanitaire Une de ces réunions se déclinera sous forme d'un événement collectif autour du thème de la grande précarité (19/11/2015) ▪ Rencontre des dirigeants de services et interlocuteurs politiques ▪ Participation au Comité d'accompagnement du projet EMSAS ▪ Participation aux réunions PCS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Activation du réseau sur Andenne. ▪ Laisser la main à nos partenaires andennais et rester disponible en cas de besoin ▪ Participation au Comité d'accompagnement du projet EMSAS ▪ Veiller à l'échange entre EMSAS et le Relais santé de Namur (réunions inter-relais santé) ▪ Participation aux réunions PCS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Activation du réseau sur la Basse-Sambre. ▪ Au moins 2 réunions avec l'ensemble du réseau, dont 1 bilan des premiers mois de fonctionnement du Relais santé Basse-Sambre. ▪ Participation au Comité d'accompagnement du projet ▪ Participation aux réunions PCS Jemeppe et Sambreville quand c'est possible 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Activation du réseau sur la Basse-Sambre. ▪ Laisser la main à nos partenaires du GABS et rester disponible en cas de besoin ▪ Participation au Comité d'accompagnement du projet ▪ Participation aux réunions PCS Jemeppe et Sambreville quand c'est possible
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participation aux lieux de concertations extérieurs ▪ Participations aux Comités d'accompagnement des PCS de Namur, Jemeppe sur Sambre, Sambreville et Andenne. ▪ Participations aux groupes de travail (GT) du Conseil Consultatif de la Ville de Namur : logement. En 2015, la participation au GT Lien social et Travail en réseau a été mise entre parenthèses. ▪ Participation au comité de Fonction 5 du Réseau Santé Namur (Logement/Hébergement) et aux Groupes transversaux en fonction des thèmes développés. ▪ Participation du Relais santé au groupe de travail sur la mise en place d'une maison de convalescence à Namur. ▪ Plan Local d'Intégration (Comité d'accompagnement et participation à l'atelier précarité). ▪ Participation aux coordinations interplateformes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participation aux lieux de concertations extérieurs A poursuivre, mais voir comment rationaliser.

BILAN 2015	PERSPECTIVES 2016
Axe 2a : Développer de nouvelles actions	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place d'une initiative de Housing First à Namur ⇒ Travail d'accompagnement des personnes sans-abri de longue durée au départ du logement avec : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Constitution d'un projet et d'un dossier de financement au Fédéral, à la demande du SPP-IS ▪ Mise en œuvre du projet sous une forme partenariale dès juillet 2015 ▪ Première mise en logement dès juillet 2015 ▪ Recherche de partenariats avec les services publics disposant de logement ▪ Elaboration d'une méthodologie et d'un cadre de travail pour l'équipe ▪ Rapprochement avec le Capteur Logement 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projet de Housing First Namur <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluation à mi-parcours du projet ▪ Arriver à 10 personnes relogées avant 1 année de fonctionnement ▪ Trouver des pistes alternatives de financement ▪ Articulation du projet avec d'autres projets du réseau ▪ Le cas échéant, assurer le suivi des accompagnements hors Housing First par les services partenaires.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place d'un lieu d'accueil de jour complet ⇒ Non réalisé Nous n'avons toujours pas pu vraiment aller au-delà du brainstorming de réseau effectué en 2014: miser sur un lieu déjà existant, mais le faire évoluer en un lieu ouvert à tous, valorisant les compétences, avec divers services/activités proposés, une arrière-salle pour se reposer pour les personnes sans-abri, synergies possibles entre les lieux d'accueil actuels. ⇒ Réalisé Travail de compilation des cadres de fonctionnement et de financement de plusieurs accueils de jour 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place d'un lieu d'accueil de jour complet <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse des cadres de fonctionnement et financement recueillis et voir quelle adaptation est possible sur Namur ▪ Identification des partenaires potentiels dans le projet. ▪ Visites de différents lieux d'accueil de jour à prévoir avec ces partenaires. ▪ Définition des objectifs de cet accueil de jour. ▪ Détermination d'un lieu pour accueillir ce projet ▪ Premières esquisses du montage concret du projet.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi du projet Equipes Mobiles Action Sociale (EMSAS) (depuis 2015) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de suivi coordination RSUN/SAGEISS ▪ Adaptation du projet en fonction des besoins identifiés : Nécessité absolue d'un infirmier, les problématiques de santé étant une accroche pour les plus exclus. ▪ Premier bilan aux partenaires au travers de la rencontre « Regards pluriels » du 19/11 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi du projet Equipes Mobiles Action Sociale (EMSAS) (depuis 2015) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuite du projet ▪ Intégration de l'aspect santé à part entière via le rôle infirmier ▪ Concrétisation et amplification des prises en charge sur le terrain.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autres Belgium Homeless Cup : poursuite de la dynamique entamée, investigation de nouveaux partenaires, délégation afin de limiter l'investissement en temps de la coordination. Si sur le terrain, le projet fonctionne (partenariat 3 Portes-Ville), il reste très difficile de faire aboutir la collaboration avec l'UR Namur 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autres Belgium Homeless Cup : Une fois le conventionnement avec un club de foot finalisée, la CG du RSUN se retirera du projet pour ne garder qu'un rôle de facilitateur au besoin.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aide alimentaire Non réalisé Elaboration d'un organigramme des services de distribution, des sources d'approvisionnement, des lieux de concertations existants. Au moins une réunion avec l'ensemble des acteurs pour cerner leurs attentes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aide alimentaire <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réunion avec l'ensemble des acteurs pour définir ce qui existe et cerner les attentes de chacun. ▪ Elaboration d'un organigramme des services de distribution, des sources d'approvisionnement, des lieux de concertations et des projets existants ou en voie de construction. ▪ Réflexion sur la constitution d'un projet collectif : invitation du Soréal et de Reveral ; évaluation des possibilités de transposition
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Public jeune et grande précarité Sujet non retenu au vu des (nombreux) autres projets 	

Axe 2b. Réaliser le suivi des actions mises en place

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi de la Coordination des Equipes mobiles de rue (depuis 2011) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transmission et analyse des fiches de zonage ▪ Concrétisation d'une nouvelle grille horaire avec révision de la composition des équipes pour une plus grande mixité inter-services ▪ Intervention annuelle avec un intervenant extérieur. ▪ Rencontres : <ul style="list-style-type: none"> - service aide individuelle du CPAS, - GAU, - Police, gardiens de la paix, commerçants, GPS - Comme chez nous (Charleroi). ▪ Premier échange sur les statistiques et retour sur le formulaire en ligne ▪ Evaluation prévue début décembre : grille horaire ; formulaire en ligne + orientations 2016 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi de la Coordination des Equipes mobiles de rue (depuis 2011) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontres : Centre de Service Social ; nouvelle éducatrice d'UMT ; organisateurs des cafés suspendus ; ▪ Supervision annuelle par organisme extérieur passera à une fréquence de 3/an. ▪ Immersions des différentes équipes dans les équipes partenaires des EMR. ▪ Mini formation sur les traitements de substitution. ▪ Diffusion du folder et création d'une page internet sur le site du RSUN. ▪ Participation de certains membres au Groupe de travail sur l'accueil de jour.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi Capteur Logement (depuis 2014): Objectif : <i>faciliter l'accessibilité de notre public-cible au logement.</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Partenariat RSUN-RSN-GLN. ▪ Maintenir l'objectif de 2 mises en location par mois minimum : objectif plus qu'atteint ! ▪ Réfléchir l'amélioration de la collaboration avec GLN ▪ Fidéliser les multi-proprétaires ▪ Evaluation régulière de la méthodologie, qui a mené à la création d'un formulaire en ligne, dans une formule révisée, qui permet de gagner du temps pour le Capteur Logement ▪ Mise en place de réunions inter-capteurs Wallonie-Bruxelles ▪ Rapprochement avec le projet Housing First Namur 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi Capteur Logement (depuis 2014): Idem Poursuivre le bon fonctionnement du projet Perspectives 2016 établies en partenariat avec le réseau Santé Namur : <ul style="list-style-type: none"> - Une réflexion sur l'articulation concrète du projet avec Action Logement - A un système de relais en l'absence du Capteur Logement <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuivre et accentuer le partenariat Action Logement <ul style="list-style-type: none"> → Poursuivre les bonnes relations et échanges d'informations → Ouvrir la voie du maintien dans le logement pour les locataires Capteur logement de participer aux ateliers bien-habiter → Voir comment avoir accès à la base de données du service juridique du CPAS. ▪ Suivre une formation afin d'optimiser le site internet ▪ Refaire le point par rapport au partenariat avec la Pension de famille ▪ Créer un outil informatique logement RSUN-RSN, sur base de la maison du logement. Pour bien comprendre qui fait quoi et est accessible à qui. ▪ Réflexion stratégique en termes de moyens de captation pour Gestion Logement Namur : travaillé en 2015, mais non abouti. ▪ Formation RaPeL à l'accompagnement dans le logement pour les partenaires du projet. ▪ Prospection propriétaires : rencontre avec le syndicat des propriétaires de Namur ▪ 2015 : Finalisation du site internet ; Evaluation des partenariats ▪ Elaborer une procédure de remplacement du Capteur en cas d'absence
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi du Relais santé Basse-Sambre (depuis 2014) Ce projet est désormais sur les rails et continue à s'adapter en fonction des besoins <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de suivi coordination RSUN/GABS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi du Relais santé Basse-Sambre (depuis 2014) A poursuivre, tout en développant l'idée de Relais santé mobile.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adaptation du projet en fonction des besoins identifiés : déplacements à vélo, notamment. ▪ Retour aux partenaires prévu en décembre 2015 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réflexion permanente sur la problématique du logement ▪ Via la participation à différents groupes de travail du réseau ▪ Par des lectures et participations à des colloques/journées d'échanges ▪ Par l'organisation d'un colloque sur le thème du relogement et des initiatives innovantes en matière de logement pour les personnes fragilisées 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réflexion sur la problématique du logement ▪ Poursuite de la participation à des lieux de réflexion sur la question ▪ Travail spécifique à faire dans le cadre de l'observatoire – Etude sur les freins à l'accès au logement pour le public en grande précarité ▪ Révision et actualisation de l'analyse de la structure « Les 2R » afin d'en montrer l'évolution et l'évolution du projet au Cabinet du Ministère de l'Action Sociale : reprendre les adaptations depuis mi-2014 et les intégrer. ▪ Premiers constats issus du projet de Housing First Namur ▪ Création d'un outil pour s'y retrouver au niveau des possibilités de logement ▪ Réflexion sur un « réseau logement »
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réflexion public précarisé âgé <p>Etant donné que la conclusion du travail est un travail au cas par cas, il n'y a pas eu de suivi en 2015. Ce dossier est actuellement clôturé.</p>	

Axe 3 : Répondre aux missions obligatoires

<p>Organisation du Relais santé</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stabilisation de l'équipe ▪ Développement d'une permanence bien-être 1x/15 jours ▪ Identification de nouveaux partenaires à rencontrer formellement ▪ Formations diverses de l'équipe ▪ Identification des besoins du réseau et identification des besoins des usagers ▪ Maintien de la permanence du SSM Reine Astrid 1x/15 jours et du vétérinaire 1x/15 jours ▪ Participation active au projet Housing First Namur <p>En août, le nombre annuel (2014) de personnes différentes rencontrées annuel a été atteint ⇒ Veiller à l'équilibre de l'équipe</p>	<p>Organisation du Relais santé</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuivre les différentes actions <p>Perspectives 2016 en + :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Déterminer quelques services partenaires à rencontrer ▪ Réfléchir à comment induire une dynamique de santé quand on est à la rue
<p>Coordination d'un Plan Hiver 2014-2015</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dédoublage de l'abri de nuit vers la caserne du Génie effectif. Subventionnement de personnel supplémentaire pour l'abri de nuit, le DUS et les Travailleurs Sociaux de Proximité ▪ Engagement d'un ETP psycho-médico-social au Relais santé pour renforcer le travail de rue et assurer des maraudeurs de week-end pendant l'hiver. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Passage de l'équipe de la coordination chez les partenaires pour « prendre le pouls » ▪ Mise en place d'un nouveau code couleur à tester ▪ Organisation des réunions de coordination et d'évaluation du Plan Hiver. 	<p>Coordination d'un Plan Hiver 2015-2016</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuite des actions de base (diffusion de températures, organisations de l'extension d'offre de service) ▪ Modification du ROI adoptée par la Ville de Namur. Dorénavant, l'abri de nuit sera inconditionnel tout l'hiver. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour ce qui concerne les réunions de coordination et d'évaluation, les partenaires semblent vouloir travailler sur des projets concrets <p>⇒ Il faut sans doute envisager de proposer des réunions thématiques avec les partenaires du Plan Hiver : point d'information puis travail sur un sujet ou avec un invité ? A</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partage des informations entre les Relais sociaux ▪ Gestion d'un stock centralisé et de stocks d'appoint ▪ Diffusion des alertes températures <p>NB : Décès d'une personne sans-abri qui a beaucoup secoué le réseau,</p> <p>→ Travail d'analyse des Plans Hiver de 2007 à 2015 a été réalisé</p> <p>Couplé à un travail prévu sur les impacts du Plan Hiver.</p> <p>Il est question de pouvoir « dépasser le Plan Hiver », notamment en réfléchissant aux initiatives qui pourraient être impulsées pendant cette période pour avoir une véritable portée positive sur le parcours des personnes.</p>	<p>réfléchir.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuite des visites chez les partenaires pour être à leur écoute et les soutenir. ▪ Croisement des données issues du travail d'analyse des Plans Hiver de 2007 à 2015 et des impacts du dispositif identifiés par les travailleurs. ▪ Poursuivre la réflexion avec le Comité de pilotage et le réseau sur comment « dépasser le Plan Hiver ». <p>Cela rejoint une question plus globale : comment faire en sorte que les personnes se perdent moins dans le réseau et qu'elles en sortent au plus vite ?</p> <p>⇒ quelles sont les pistes concrètes d'action à notre portée ?</p> <p>Pour 2016-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réflexion sur un pôle de travailleurs sociaux qui pourraient être affectés à différents services
<p>Coordination d'un Plan Grandes chaleurs</p> <p>→ Organisation du Plan « Grandes chaleurs », en veillant à ce que cette coordination ne soit pas énergivore, en appliquant un PGC « à la carte », en dehors des périodes officielles : critères de sortie en maraude, prévision de bouteilles d'eau pour le 1^{er} avril, etc.</p> <p>→ Coordination des plages horaires d'ouverture pour les lieux d'accueil de jour</p> <p>→ Diffusion des informations sur les températures aux partenaires (également via mailing et diffusion sur notre site),</p> <p>→ Organisation de la distribution du stock d'eau et de casquettes</p> <p>→ Organisation des maraudes socio-sanitaires en réseau, à l'instar des maraudes hivernales, et formalisation.</p> <p>→ Evaluation avec le réseau.</p>	<p>Coordination d'un Plan Grandes chaleurs</p> <p>A poursuivre</p> <p>+ Réflexion sur un Plan Grande Chaleurs à plus large échelle sur la commune (avec la cellule gestion de crise de la Ville)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observatoire de la grande précarité: <p>→ Poursuite du travail avec l'IWEPS sur une récolte de données harmonisée au niveau wallon.</p> <p>→ Application de cette récolte à une majorité des projets subventionnés</p> <p>→ Travail sur l'adéquation entre l'outil et les réalités et besoins du terrain</p> <p>→ Collaboration avec l'Observatoire de la santé pour la récolte de données au sein des Relais santé :</p> <p>→ Premier travail de compilation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation aux instances ▪ Rédaction d'un rapport statistiques spécifique <p>→ Prise de connaissance de l'outil d'encodage réalisé par les chargées de projet des RS de Mons et création d'un outil propre au</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observatoire de la grande précarité: <p>→ A poursuivre</p> <p>→ Elargissement à une analyse plus qualitative, notamment par des croisements permettant d'identifier les freins à l'insertion</p> <p>→ Solution à une récolte de données sécurisée (demande des partenaires) pour l'outil en ligne</p> <p>→ Intégration de la dimension logement dans l'observatoire (étude sur les freins à l'accès au logement pour les personnes en grande précarité)</p>

<p>contexte namurois (en cours de finalisation)</p>	
<p>▪ Suivi pédagogique et pré-contrôle financier des projets subventionnés</p> <p>▪ Pôle Accueil de jour : → Projets subventionnés : Accueil du matin (Resto du Cœur) : <i>petits-déjeuners à la sortie de l'abri de nuit (ouverts à tous)</i>, « PASS » (Une Main Tendue) : <i>extension des plages horaires en soirée et le WE (en fonction des prévisions climatiques) dans le cadre du Plan Hiver</i> ; La Ruche (Groupe d'Animation de la Basse-Sambre) : <i>lieu d'accueil de jour à Tamines</i>. → Comité d'accompagnement du projet PASS</p> <p>▪ Pôle Urgence sociale : → Collaboration efficace dans le cadre du Plan Hiver – maraudes hivernales → Subventionnement du Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) (Ville de Namur) à 4 ETP (: <i>Service téléphonique et d'intervention en cas de crise au niveau social 24h/24</i>. + renforcement dans le cadre du PH 2014-2015 et 2015-2016</p> <p>▪ Pôle travail de rue : → Cf. Coordination de Equipes Mobiles de Rue → Plans saisonniers : maraudes supplémentaires qui mettent l'accent sur le socio-sanitaire. → Subventionnement de projets : Salamandre (Phénix) : <i>projet mobile d'accroche et d'accompagnement de personnes souffrant d'assuétudes</i> ; « Travail de rue » (NES)</p> <p>▪ Pôle Logement : → Subventionnement du projet Action Logement (CPAS de Namur) : <i>ateliers collectifs donnant des outils aux personnes pour trouver un logement et le maintenir</i>, → Subventionnement du projet « Service d'accompagnement Post-hébergement » (3 portes) : <i>soutien social après hébergement en maison d'accueil</i>, → Subventionnement du projet « Les 2R » « Le Rocher - Le Réveil » (3 portes) : <i>proposer un accueil qui soit moins contraignant que dans les maisons d'accueil (bas seuil) et qui ne soit pas limité dans le temps (comme dans les abris de nuit). 8 lits hommes max.</i></p> <p>▪ Pôle Santé et grande précarité : → Subventionnement et pilotage du Relais santé (RSUN) : <i>assurer les premiers soins et réaffilier les personnes sans-abri aux soins de santé</i>. → Subventionnement partiel (avec la contribution des communes concernées de la Basse-Sambre) du Relais Santé Basse-Sambre(GABS-RSUN) : <i>identifier les personnes grandement précaires avec problème de santé , assurer les premiers soins et relayer vers le réseau psycho-médical existant</i>. Coaching « serré » du GABS, destinataire des différentes subventions. → Subventionnement du projet d'accompagnement des patients précarisés lors d'une hospitalisation (CHR) : <i>faciliter la prise en charge des grands précarisés, notamment au départ des urgences</i>. →Subventionnement un projet le Re-Verre, de l'asbl du même nom : <i>groupe de parole pour personnes alcooliques et leur</i></p>	<p>▪ Suivi pédagogique et pré-contrôle financier des projets subventionnés</p> <p>▪ Pôle Accueil de jour : → Poursuite du subventionnement des projets « Accueil du matin », « PASS » et « la Ruche » ⇒ Lien avec le projet de mise en place d'un lieu d'accueil de jour « complet »</p> <p>▪ Pôle Urgence sociale : → Poursuite de la collaboration dans le cadre des maraudes saisonnières. Maintenir l'association DUS/Relais santé pour les maraudes supplémentaires. → Travail de réflexion sur les impacts à moyen et à long terme des dispositions spécifiques au Plan Hiver.</p> <p>▪ Pôle travail de rue : → Poursuivre la coordination des Equipes Mobiles de rue interservices : réflexion sur le rôle dans le parcours d'insertion (?) → Poursuivre les maraudes supplémentaires → Poursuivre le subventionnement de « Salamandre » (Phénix) ; projet « Travail de rue » (NES)</p> <p>▪ Pôle Logement : → Subventionnement de projets : Action Logement (CPAS de Namur) : <i>ateliers collectifs donnant des outils aux personnes pour trouver un logement et le maintenir</i>, « Service d'accompagnement Post-hébergement » (3 portes) : <i>soutien social après hébergement en maison d'accueil</i>, service pré-accueil « Le Rocher- Le Réveil » (3 portes) : <i>proposer un accueil qui soit moins contraignant que dans les maisons d'accueil (bas seuil) et qui ne soit pas limité dans le temps (comme dans les abris de nuit). 8 lits hommes max</i>. Revoir et compléter l'analyse de la structure « Les 2R» afin d'en montrer l'évolution et l'évolution du projet au nouveau Cabinet du Ministère de l'Action Sociale : reprendre les adaptations depuis mi-2014 et les intégrer.</p> <p>▪ Pôle Santé et grande précarité : → Subventionnement et pilotage du Relais santé (RSUN) : <i>assurer les premiers soins et réaffilier les personnes sans-abri aux soins de santé</i>. → Subventionnement partiel (avec la contribution des communes concernées de la Basse-Sambre) du Relais Santé Basse-Sambre(GABS-RSUN) : <i>identifier les personnes grandement précaires avec problème de santé , assurer les premiers soins et relayer vers le réseau psycho-médical existant</i>. Comité de suivi du projet avec le GABS. → Subventionnement du projet d'accompagnement des patients précarisés lors d'une hospitalisation (CHR) : <i>faciliter la prise en charge des grands précarisés, notamment au départ des urgences</i>. →Subventionnement du projet le Re-Verre, de l'asbl du même nom : <i>groupe de parole pour personnes alcooliques et leur</i></p>

entourage, actions de prévention et accompagnement des personnes alcooliques.

→Subventionnement du projet « Equipes mobiles Santé et Action sociale - EMSAS » (SAGEISS – Andenne) : *relayer développer le travail de proximité avec le public fragilisé et vers les structures psycho-socio-sanitaires* – Intégration d'un profil infirmier au projet

▪ Pôle insertion sociale

Non réalisé

→ Pour 2015, demander à chaque pilote d'intégrer la dimension de sondage auprès des usagers dans l'évaluation de son projet. Ce point sera intégré dans la convention. Voir comment travailler cela dans l'accueil de jour.

entourage, actions de prévention et accompagnement des personnes alcooliques.

→Subventionnement du projet « Equipes mobiles Santé et Action sociale - EMSAS » (SAGEISS – Andenne) – Intégration d'un profil infirmier au projet

▪ Pôle insertion sociale

Voir comment insuffler cette dynamique

Etre attentif à l'insertion sociale dans les projets de logement : quid après le logement ? Une réunion pourrait être organisée sur cette thématique.

4. Rapport des projets financés dans le cadre du RSUN

4.1. Préambule

Au niveau des projets, 2015 aura été particulièrement marquée par la mise en place de projets en lien avec la santé dans des communes de l'arrondissement avec lesquelles nous commençons également à développer et à ancrer un travail de réseau. Il s'agit :

- du Relais santé Basse-Sambre, initié en 2014 par le GABS⁷ et qui a vraiment pris son envol cette année. En effet, il a activé une série de prises en charge, a développé les partenariats utiles, bien posé ses marques et s'inscrit déjà comme un acteur incontournable dans le paysage psycho-socio-sanitaire de la Basse-Sambre.
- et du projet d'Equipe Mobile Santé et Action Sociale à Andenne. Pour celui-ci, le pilote, SAGEISS (Ville d'Andenne) a d'abord réalisé tout un travail d'investigation et de mise en lien des acteurs du social et de la santé. Depuis novembre 2015, il peut compter sur un mi-temps infirmier, qui vient composer un binôme avec le mi-temps travailleur social déjà engagé pour le projet. Ce projet a clôturé 2015 sur sa première journée de concertation au cours de laquelle étaient invités différents intervenants du champ psychomédicosocial d'Andenne ainsi que le Relais santé de Namur. Depuis début 2016, le travail de terrain se met en place.

Pour assurer un suivi adéquat de nos projets, nous mettons en place chaque année, en plus de l'évaluation finale, une évaluation à mi-parcours (juin-juillet). Celle-ci permet de faire le point et de s'assurer que les pilotes sont sur la bonne voie pour la mise en place de leurs objectifs. C'est aussi l'occasion pour eux de nous faire part de leur vécu et des questionnements par rapport aux réalités de terrain. Ce travail est particulièrement riche, a fortiori lorsqu'il est réalisé en collaboration avec le Chargé de projets, qui a dans ses missions la récolte de données, car cela permet d'aller plus en profondeur dans l'analyse. Cette évaluation à mi-parcours est également utile pour nos instances lorsqu'elles se penchent sur les demandes de subvention (en général en septembre-octobre). En sus, des comités d'accompagnement sont mis en place pour chaque nouveau projet, ou à la demande des instances pour des projets déjà existants, toujours dans une optique de soutien au partenaire.

Nous pouvons d'ailleurs constater que nos pilotes de projets s'inscrivent de plus en plus dans une dynamique d'autoévaluation et aussi désormais d'évaluation par les partenaires du réseau. L'évaluation des projets par les usagers reste quant à elle parfois compliquée à mettre en œuvre.

Cependant, Une des difficultés est liée à l'incertitude des subventionnements. Ceux-ci sont chaque année tributaires non seulement de l'enveloppe qui sera accordée par la Wallonie, mais aussi des choix budgétaires de nos instances. Afin de stabiliser les emplois des professionnels, mais aussi le travail de lien qui s'établit avec les plus précarisés, nos instances ont fait le choix d'un financement pluriannuel des projets. Ainsi, le budget 2016 sera le même que celui attribué en 2017 et nous fonctionnerons ensuite par 3 ans, pour autant bien entendu que l'enveloppe qui nous sera octroyée par la Wallonie reste inchangée et que le projet continue à rencontrer les objectifs qui lui sont propres. Ces délais ont été réfléchis aussi pour permettre à nos administrateurs de prendre des décisions en connaissance de cause et éviter d'avoir à se prononcer lors des moments de changements de

⁷ Qui a ainsi fait renaître feu le Relais santé Basse-Sambre, initié par le RSUN et qui avait dû être abandonné faute de poursuite du financement (Inami, à l'époque), alors que tous les partenaires de la Basse-Sambre avaient estimé qu'il répondait à un besoin non couvert que la région.

représentation dans nos instances. Par ailleurs, ce fonctionnement laisse malgré tout la possibilité d'accueillir de nouveaux projets à relativement moyen terme.

Pour ce rapport d'activités nouvelle formule, dont le délai de rédaction a été fortement raccourci (à rentrer pour le 1^{er} mars), nous avons demandé aux partenaires de rédiger eux-mêmes la partie du projet et n'y avons apporté que des modifications minimales, le cas échéant.

4.2. Pôle Accueil de jour

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

RÉSUMÉ DU PROJET

Depuis 2007, le Resto du Cœur a mis en place un service d'accueil et de petits déjeuners au sein de son institution. Ainsi, dès 7h00 du matin, les personnes quittant l'abri de nuit ou celles se trouvant dans une situation particulièrement précaire sont accueillies dans un lieu convivial et se voient offrir le premier repas de la journée ainsi qu'un accès aux petites annonces et à l'actualité. Depuis cette année, une assistante sociale est venue renforcer le projet, dans le cadre de la valorisation des invendus, mais aussi pour permettre de faciliter le lien entre les bénéficiaires et les services sociaux appropriés à leur situation et ce, dès le matin. Enfin, des partenaires clés de l'action sociale réalisent des permanences lors cet accueil (Le Relais santé, l'équipe « Salamandre » ou encore l'assistante sociale de « Action Logement »). Ce projet vise donc non seulement à offrir aux personnes démunies un petit-déjeuner copieux et un lieu accueillant pour se réchauffer et se poser mais aussi et surtout la possibilité de créer des liens et de donner une impulsion vers les services de réinsertion.

PUBLIC CIBLE

Le public cible de ce projet sont les usagers de l'abri de nuit, les personnes sans-abri et toutes les personnes éprouvant le besoin de trouver un endroit d'accueil agréable où s'abriter et prendre le petit déjeuner.

Le service du matin accueille toujours un public sans logement, âgé de 18 à plus de 78 ans.

Il constate autant de jeunes que de personnes plus âgées, et doivent gérer les conflits de générations. Les jeunes, en étant à la rue, prennent un départ dans la vie qui est très compliqué. C'est difficile de les raccrocher pour leur demander de faire des démarches. Selon le pilote, il y a un côté « tout est dû », difficilement compatible avec une nécessaire activation.

Mais pour les personnes qui entreprennent des démarches, la durée maximale d'hébergement à l'abri de nuit est bien souvent trop courte. Et ensuite, il y a un risque de cassure du lien établi.

A midi, il y a aussi plus de personnes de la rue qu'auparavant.

FINALITÉ(S)

Pallier de manière pérenne le manque de structure prenant en charge les personnes les plus précarisées dès le début de la journée. Permettre la rencontre entre usagers et partenaires sociaux.

OBJECTIFS

- Accueillir, avant l'ouverture des services sociaux, les personnes en situation de précarité et créer des liens sociaux en mettant en avant le contact humain : présence d'une équipe composée de professionnels et de bénévoles, mise à disposition de quotidiens permettant aux usagers d'être informés de l'actualité et d'avoir accès aux petites annonces, ...
- Permettre aux plus démunis de prendre un petit déjeuner complet, premier repas de la journée, considéré comme capital par les nutritionnistes : approvisionnement de marchandises variées (sucré-salé), gratuité possible.
- Informer et orienter les usagers vers le service petits déjeuners en informant de l'existence du service, et réalisant tout un travail de partenariat.
- Informer et orienter les usagers vers les services sociaux adéquats et vers des voies de remédiation : via l'information

<p>sur les services existants, mais aussi et surtout depuis cette année grâce à la présence d'une assistante sociale, et les présences régulières de partenaires (Relais santé, Salamandre, Action Logement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolider le travail en réseau : présences aux réunions du réseau, rencontre de partenaires clés (DUS et abri de nuit par exemple), ... 	
<p>PARTENAIRES</p> <p>Le service de Cohésion Sociale de la Ville de Namur (Dispositif d'Urgence Sociale, abri de nuit,...), la cellule de réinsertion sociale du CPAS, Action Logement, le Relais santé, Salamandre (Phénix asbl), L'Echange (Namur Entraide Sida), etc.</p>	
<p>PERSONNEL</p>	<p>1 mi-temps collaborateur Buffet - Petits Déjeuners Horeca et 1 mi-temps AS APE subventionnés par le RSUN</p> <p>+ Renfort d'un travailleur « article 60 » qui amène un soutien logistique au collaborateur</p> <p>Présence de volontaires en salle (aspect relationnel et logistique)</p>
<p>SUBVENTION ACCORDÉE EN 2015</p>	<p>➔ TOTAL : 22.000€</p> <p>➔ Frais de personnel : 7.500€+7.500€</p> <p>➔ Frais de fonctionnement : 7.000€</p>

Quelle est la « question résolue » de l'année ?

- Les concertations avec les services DUS et abri de nuit ont été fréquentes et productives au cours de l'année 2015. Nous avons invité et rencontré ces services pour une meilleure compréhension de nos objectifs respectifs.
- Notre formation « comment répondre à la violence » a permis à l'équipe de mieux appréhender les moments de stress et de mieux répondre à ceux-ci
- Les distributions de listes de logements et les informations données par le partenaire « Action-Logement » ont permis à au moins 6 personnes différentes de quitter la « rue » pour trouver un logement fixe.

A contrario, quelle est la question non résolue de l'année ?

Le public qui est amené à fréquenter notre service d'accueil du matin nous est adressé par les partenaires sociaux du RSUN ainsi que par d'autres associations travaillant en direct avec les personnes les plus précarisées. Un constat alarmant est lié à l'âge moyen de celui-ci. En effet, nous avons constaté que la frange des personnes ayant entre 18 et 35 ans est en forte augmentation depuis quelques mois. Et dans ce sous-groupe grandissant, la proportion de femmes est en hausse, alors que précédemment, la présence de gente féminine était plus rare.

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

Il est vrai qu'au niveau physique, les usagers arrivent souvent très fatigués suite au mauvais sommeil dans les squats ou dans les dortoirs surpeuplés à certains moments de l'année. Bien souvent après le petit déjeuner, ils restent collés aux radiateurs pour dormir encore un peu. Nous constatons qu'ils en profitent pour recharger leurs batteries de Gsm et de faire un brin de toilette avant de repartir.

Quel est votre défi pour 2016 ?

Proposer des colis alimentaires gratuits de rue « non cuisinables » au moins une fois par semaine le vendredi. Nous espérons recevoir régulièrement des denrées adaptées aux besoins de ces usagers pour les leur offrir à consommer.

RÉSUMÉ DU PROJET

Ce service a pour vocation d'offrir un accueil aux personnes précarisées dans des plages horaires non couvertes par d'autres services, notamment en soirée avant l'ouverture de l'abri de nuit. Dans cette structure, le repas du soir est servi et des colis sont distribués en fin de journée. Durant toutes les plages horaires d'ouverture, un accueil bas seuil est assuré. Deux personnes sont en charge de l'aide sociale et alimentaire, une gestionnaire journalière et une éducatrice A1 qui, depuis novembre 2012, offre un accompagnement éducatif aux usagers qui le souhaitent. Plusieurs partenaires réalisent des permanences durant cette ouverture de soirée (Salamandre, le Relais santé). De plus, une particularité de ce service consiste à accueillir et rendre les usagers actifs dans la vie de l'institution en les encadrant en tant que bénévoles s'ils le désirent. Ce projet est particulièrement actif dans le cadre des plans saisonniers en permettant aux personnes de se poser, de se réchauffer (ou se rafraîchir, en fonction de la saison), de prendre un repas et de se fournir du matériel (vêtements, couvertures, etc. en hiver, et bouteilles d'eau, casquettes, etc. en été).

PUBLIC

- Le public qui bénéficie de colis : 90% d'entre eux ont un logement et 10% sont en rue.
- Le public du souper : pour la grosse majorité, il s'agit de personnes de la rue. Le rapport est quasi inversé par rapport au public « colis ».
- Le public « déménagements ». C'est un public qui perçoit des revenus de remplacement (mutuelle, chômage, RI,...).
- Le public « bénévole ».

FINALITÉ

Optimiser l'aide aux personnes précarisées via l'ouverture d'un lieu d'accueil entre la fermeture des services sociaux et l'ouverture de l'abri de nuit Gérard Jacob.

OBJECTIFS

- Permettre aux personnes en situation de précarité d'être accueillies entre la fermeture des services sociaux et l'ouverture de l'abri de nuit
- Assurer des heures d'ouverture plus importantes dans le cadre de l'accueil de jour et de soirée durant le Plan Hiver
- Apporter une aide alimentaire au public cible via des colis alimentaires et les repas du soir.
- Accueillir les usagers dans une perspective dynamique et éducative en permettant aux usagers de s'impliquer dans la vie de l'association, en leur proposant un accompagnement éducatif allant de l'écoute à l'accompagnement physique vers les institutions.

PARTENAIRES

Le RSUN, le Relais santé, le CPAS, la Ville de Namur- service de Cohésion sociale, le Resto du Cœur, les Sauvèrdias, Salamandre, les 3 Portes, le CSSN, la Banque Alimentaire, ...

PERSONNEL SUBVENTIONNÉ PAR LE RELAIS	1 employée logistique ETP (APE) 1 éducatrice ETP (APE)
PERSONNEL COMPLÉMENTAIRE	Une personne sous article « 60 » Une équipe de bénévoles / volontaires.
SUBVENTION ACCORDÉE EN 2015	<ul style="list-style-type: none"> ➔ TOTAL : 33.626,16€ ➔ Frais de personnel : 27.776,16€ (1 employée logistique TP APE + 1 éducatrice A1 APE) ➔ Frais de fonctionnement : 5.850€

Quelle est la « question résolue » de l'année ?

Les jardins partagés :

Nous avons mis en place en 2015 ce projet "jardin partagé" chez des personnes âgées en priorité avec 3 objectifs :

- occuper une personne sous article 60§7, ancien bénéficiaire, et deux bénévoles (tous deux bénéficiaires) ;
- Récolter des légumes frais pour nos colis et notre restaurant en partageant avec le (ou la) propriétaire ;
- Recréer du lien avec des personnes âgées souvent seules.

Cette structure est très positive et très prometteuse dans l'avenir, de 5 jardins en 2015 nous comptons arriver à 10 jardins en 2016 pour doubler les effectifs, les récoltes et le lien avec les personnes isolées.

A contrario, quelle est la question non résolue de l'année ?

La plateforme de valorisation des denrées alimentaires.

Nous avons essayé de mettre en place cette plateforme de valorisation alimentaire mais c'est plutôt un échec ; en effet, nos locaux sont trop exigus et notre personnel pas assez formé à la logistique très stricte de l'AFSCA, de la chaîne du froid et des dates de consommation.

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

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

Quel est votre défi pour 2016 ?

Développer les jardins partagés.

Revenir aux activités essentielles : distribution de colis et restaurant social (peut-être un changement : plus un repas complet mais plutôt de la soupe avec du pain et charcuterie, fromage...

Renforcer l'accompagnement social avec l'engagement de la nouvelle éducatrice et sa présence 4 jours/semaine jusqu'à la fermeture : depuis 3 mois, on sent une nette amélioration.

Projet « La Ruche », GABS

RÉSUMÉ DU PROJET

La Ruche est un lieu d'accueil de jour bas seuil situé à Tamines, près de la gare. Le public qui fréquente les lieux est assez diversifié mais a en commun une situation de vie précaire. Au sein de cet accueil, ce sont en général des problématiques complexes et variées auxquelles les travailleurs sont confrontés : la solitude, la perte de confiance en soi, les problèmes de santé physique et mentale, les assuétudes, la rupture avec les institutions sociales sont autant de points communs aux personnes qui fréquentent le service. Dans cette région de la Basse-Sambre, caractérisée par des pertes d'emplois importantes, la Ruche propose un lieu d'accueil convivial où se poser, créer des liens, s'impliquer dans des activités, recréer un réseau... De nombreuses activités sont organisées : table d'échange, troc tes z'habits, tricotathlon, mais le tout sans aucune contrainte de participation. Et c'est cette absence de contrainte qui permet, semble-t-il, au public le plus fragilisé de se trouver dans les conditions pour se mettre en action.

La Ruche est également reconnue comme APL (Aide à la Promotion du Logement).

PUBLIC

Bien que l'accueil y soit anonyme, on peut distinguer une hétérogénéité dans le public qui fréquente la Ruche, où se côtoient différentes formes et différents degrés de précarité (précarité financière, sociale, relationnelle, précarité du logement, santé précaire, ...). L'équipe a été confrontée à quelques situations de jeunes garçons tout juste majeurs, et qui sont en errance, mais se dévoilant peu sur leur situation. Ils présentent également des soucis de santé mentale, ce qui ne facilite pas la prise en charge.

FINALITÉ(S)

- Permettre aux personnes de disposer d'un lieu convivial où se poser sans être dans une relation d'attente afin de favoriser la création de liens de confiance.
- Proposer un lieu d'émancipation où le public qui le fréquente est aussi celui qui le fait évoluer, via des activités participatives, émancipatrices, et la valorisation des compétences des usagers.

OBJECTIFS

- Offrir au public précarisé un lieu où se poser et développer son estime de soi : local convivial, accueil de qualité, écoute, décoration du lieu avec des productions artistiques locales, mise en place de divers modes d'expression, ...
- Favoriser la création de liens et les orientations vers l'extérieur : aménagement du local, organisation d'activités telles que des ateliers thématiques, des jeux de société, des activités artistiques, ainsi que des activités qui favorisent le développement d'une réflexion collective aboutissant à des démarches citoyennes. Des visites sont aussi organisées vers des services utiles au public accueilli, favorisant ainsi l'articulation avec le réseau.
- Proposer un accompagnement social : outre une présence régulière des travailleurs sociaux, la Ruche est aussi une Association de Promotion dans le Logement, ce qui permet aux utilisateurs de bénéficier d'un accompagnement social spécifique. Par ailleurs, des services partenaires, tels que l'En Train et le Relais santé Basse-Sambre, effectuent des permanences au sein du lieu. Des accompagnements physiques peuvent aussi être proposés s'ils sont jugés pertinents.
- Développer l'estime de soi des personnes par la valorisation de leurs actions/réalisations : mise en place d'un projet de jardin partagé, de poulailler partagé, valorisation des créations artistiques des personnes qui fréquentent la Ruche, développement de la dimension politique (construction d'interpellations, ...), table de troc, troc de vêtements et de jouets, ... Un bel exemple est celui d'un utilisateur, qui a fabriqué une maquette de maison et par cette voie, s'est investi dans la dynamique des « Forums for Home », pour l'accès à un logement décent pour tous.

PARTENAIRES

Relais santé Basse-Sambre, le CRAC'S, le Re-Verre, le Centre de Planning Familial, Services de santé mentale, Maison médicale, CHR Auvelais, la Croix-Rouge, les Fringuettes de Ste Barbe, les Compagnons dépanneurs, l'En train, ATD Quart-Monde, Comité de quartier des Bachères, les Sambrevillois du Cœur, AIS, CPAS, PCS, Zéphyr, la Bogue, L'AMO

PERSONNEL	3 ETP travailleurs sociaux (animateurs, accompagnateurs) + 1 Animateur/trice ETP - APE subventionné par le Relais social
SUBVENTION ACCORDÉE EN 2015	➔ TOTAL : 19.450 € ➔ Frais de personnel : 12.000 € ➔ Frais de fonctionnement : 7.450€

Quelle est la « question résolue » de l'année ?

La spécificité de la Ruche réside entre autres dans des orientations diverses de travail (éducation permanente, Association de Promotion du Logement et l'accueil bas seuil) que nous voulons complémentaires et qui permettent aux personnes d'entrer de diverses façons et à leur rythme.

La mobilisation des participants dans des actions citoyennes visant un changement social au niveau local par exemple, et impliquant de se déplacer, de participer à des réunions, des groupes de travail, ... fait partie de cette approche et nécessite une très grande souplesse et adaptabilité de la part des animateurs. En effet, cet investissement reste compliqué pour le public que nous rencontrons. Quoiqu'il en soit, le débat existe en continu dans le lieu d'accueil sur le fonctionnement de la société, les injustices, les ressources, ... C'est le fait d'aller vers l'extérieur, de se déplacer qui reste un frein pour certains participants. C'est donc un défi lié à ce constat qui a été relevé avec succès durant cette année.

En effet, dans le cadre de notre reconnaissance en éducation permanente, le GABS a produit un travail d'écriture important dont la rédaction de l'étude du GABS, rédigée par Joris Fakroune, intitulée : « LES DÉBROUILLES COMME APPROCHE DE L'INNOVATION SOCIALE DANS LE LOGEMENT ? Ou quels dispositifs innovants mettre en place afin de faire se rencontrer l'offre de logement et les besoins d'une population précarisée résidant ou cherchant à résider dans la Basse-Sambre ?

Une dynamique particulière est née de ce travail. En effet, Joris (également accompagnateur social et animateur à la Ruche) a recueilli six récits de vie dont la moitié au départ de la Ruche. Une grande partie de son travail de rédaction a également eu lieu dans le bureau annexe au lieu d'accueil. C'est donc assez naturellement qu'il a pu partager les différentes étapes d'écriture, réaliser des liens avec l'accueil, raconter l'ensemble du processus. Les participants se sont progressivement mis à « soutenir Joris », comme ils l'ont exprimé eux-mêmes dans son travail, exprimant un intérêt évident pour le sujet. L'idée s'est donc concrétisée d'envisager de pouvoir participer de près (récits de vie) ou d'un peu plus loin (soutien symbolique au travailleur qui écrit) à la création d'un outil qui vise à participer à l'accès à un logement décent pour tous.

Nous avons organisé fin 2015 une série d'événements liés à la présentation de l'étude et plus largement à la lutte contre la discrimination dans le logement. Parmi ces événements, les « Forums for Home » ont eu lieu ; il s'agissait de tables rondes rassemblant habitants, associations et décideurs publics pour innover ensemble dans le domaine du logement. Outre un travail en sous-groupes visant à entamer la construction d'innovations sociales dans la Basse Sambre, c'était aussi l'occasion de présenter l'étude de façon officielle.

Nous souhaitons ici mettre en avant la présence importante de personnes fréquentant la Ruche qui sont venus soutenir la dynamique dans un premier temps et qui se sont finalement très vite impliqués dans le travail en sous-groupe. Cette participation importante était espérée, certes, mais force est de constater que l'implication indirecte tout au long du travail d'écriture les a poussés à être là avec leur vécu, leur témoignage.

Dans notre pratique quotidienne, nous privilégions la relation horizontale avec les participants, ce qui favorise certainement ce processus de participation.

A contrario, quelle est la question non résolue de l'année ?

Le GABS a acquis en 2011 un bâtiment qui, une fois rénové devra accueillir des logements mis en gestion à l'AIS mais aussi un rez-de-chaussée associatif avec l'AMO Basse-Sambre et la Ruche.

Les différentes étapes de mise en œuvre du projet (recherche de moyens, rédaction des dossiers, permis, marchés publics, ...) nous ont réservés quelques surprises qui ont ralenti la rénovation. Par conséquent, la date de déménagement s'est vue reculée à plusieurs reprises.

Aujourd'hui, nous savons que nous déménagerons au printemps 2016. Les finitions et plafonnages sont en cours.

La Ruche, située à 10 mètres de sa prochaine adresse, est donc actuellement toujours dans une phase de transition, dans des locaux exigus et pas suffisamment adaptés à la dynamique et aux projets que nous souhaitons créer. Depuis l'installation à cette adresse provisoire, nous avons communiqué de façon régulière avec le public sur l'avancement des travaux... Nous avons même pu investir et aménager quelque peu le jardin durant une saison. Les personnes expriment un réel engouement à l'idée de la place qu'ils pourront avoir dans ce nouveau lieu. Mais nous constatons par ailleurs une forme de lassitude face à l'attente, les journées d'accueil semblent plus « silencieuses », un peu comme si l'ambiance était en suspens.

Nous sentons que nous sommes dans une phase d'attente importante qui freine quelque peu l'explosion d'idées et de nouveaux projets proposés habituellement par les participants eux-mêmes.

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

A la Ruche se rencontrent des profils assez différents mais bon nombre d'entre eux sont des personnes qui vivent seules et pour lesquelles la solitude quotidienne est lourde et épuisante. Au fil des accidents de la vie, les personnes ont vu leur réseau familial et/ou social s'étioler et cela s'ensuit également d'une perte de confiance dans leur propre faculté de créer du lien, de pouvoir partager des ressources dont ils ont parfois oublié qu'elles existaient. La solitude est un facteur de précarité à part entière, indépendamment de la précarité financière que nous considérons comme une source de désaffiliation importante.

Cette solitude s'exprime aussi face à la complexité des démarches sociales, administratives, financières ou liées à l'acquisition des droits sociaux... On entend un certain épuisement à toujours devoir tout prouver... Prouver qu'on n'est pas un fraudeur social avant de pouvoir bénéficier de quelconque aide. Certains choisissent (conscients de l'inconfort que cela provoque) de ne pas réclamer leurs droits tellement ils sont fatigués de devoir justifier leur parcours parfois difficile et durant lequel ils n'ont pas toujours fait les choix espérés par le système qui procure l'aide.

Cette fatigue est telle qu'il est parfois étonnant de constater que, même si nous-même nous proposons délicatement un soutien ou que nous exprimons notre inquiétude dans certaines situations, ce n'est pas nécessairement ce qu'ils viennent chercher à la Ruche mais plutôt une sorte de respiration, une opportunité de recharger un peu les batteries.

L'année 2015 a par ailleurs été marquée d'une actualité douloureuse et violente en matière de terrorisme, et les personnes ont exprimé une inquiétude importante et de nombreuses questions à ce sujet.

Quel est votre défi pour 2016 ?

Le défi en 2016, sera sans aucun doute le déménagement dans les nouveaux locaux. A priori, cela nous apportera un grand confort de travail. Nous pourrons alors offrir une qualité d'accueil et permettre le développement de nouvelles activités en fonction des rythmes et souhaits.

Cependant, l'expérience des deux premiers déménagements nous montre à quel point cette période amènera également quelques fragilités. En effet, les habitudes vont être bouleversées : celui qui se pose dans ce fauteuil à tel endroit, à tel moment, l'endroit où s'installent les « tricoteuses », le lieu où on a l'habitude de servir la soupe,... Nous savons qu'une phase d'adaptation sera nécessaire et influencera fortement la dynamique. Certains ne viendront plus pendant un moment, des nouveaux pousseront également la porte par curiosité ou parce que la visibilité sera plus importante, ...

L'APL aura son propre espace d'entretien individuel mais cela aura également un impact sur la disponibilité des accompagnateurs sociaux et leur visibilité dans le lieu. Nous devons adapter nos pratiques pour que la complémentarité tant recherchée reste une priorité.

Un grand espace vitré existe en façade ; le choix de l'occulter partiellement tout en laissant la luminosité et la possibilité de voir de la rue « ce qu'il se passe à l'intérieur » devra aussi être questionné. Le jardin offre également la perspective de créer de nouveaux partenariats avec le réseau associatif et les comités de quartier. Les locataires des étages et les partenaires de l'aide à la jeunesse investis dans les studios pour jeunes en crise au troisième étage sont aussi des nouveaux acteurs potentiels de la Ruche.

Nous devons aussi inventer des manières de faire et gérer la distance entre la partie « projets » du jardin à l'arrière du bâtiment et la Ruche qui donne sur la rue.

Nous pensons qu'il est primordial d'investir les participants dans ces étapes, afin de favoriser une appropriation progressive tout en garantissant que ce lieu reste bien celui de tous. Nous avons donc choisi de laisser l'espace relativement neutre et modulable durant une année et ce, de façon à permettre à chacun de se positionner, de faire des suggestions d'aménagements.

4.3. Pôle Urgence sociale

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

RÉSUMÉ

Le DUS s'inscrit dans le décret II du Conseil Régional wallon du 22 juillet 1993 attribuant l'exercice de certaines compétences de la Communauté française à la Wallonie et à la Commission communautaire française.

Il a pour vocation de permettre à toute personne sur le territoire namurois, en situation de crise et/ou d'urgence, d'obtenir une aide ou une réorientation 24h/24. Et ainsi, permettre à ces personnes de sortir de l'état de crise qu'elles traversent. Le professionnel confronté à ce public cible est également visé par l'action. Actuellement, l'équipe est composée de 6 travailleurs sociaux. A chaque instant, un travailleur social est présent et disponible 24h/24 et 365 jours/an pour des situations se posant dans l'urgence.

La méthode construite au travers des supervisions est celle de la gestion de crise, avec un accent qui est mis sur la réactivation des ressources propres à la personne. Mais leur spécificité réside dans le délai de mobilisation, très rapide, et dans le temps qu'ils peuvent consacrer à la prise en charge des situations d'urgence. Il dispose également d'un véhicule, un GSM et une petite trésorerie. L'équipe DUS est en mesure d'assurer le financement, par exemple, des médicaments ou d'une nuit d'hôtel lorsque cela s'avère justifié et qu'il n'y a pas d'autres moyens de réponse possible.

L'intervention dure tout au long de la crise, qu'elle prenne quelques minutes ou quelques jours.

Par ailleurs, le DUS est présent quasi quotidiennement lors de l'ouverture des portes de l'abri de nuit.

PUBLIC

Le public cible du DUS correspond à tout citoyen en détresse, en situation de crise sociale ou d'urgence sociale se trouvant sur le territoire namurois. L'équipe est également disponible pour les professionnels confrontés à ce type de situation. En 2015, le public du DUS était composé de 60 % de personnes isolées. 45% des personnes rencontrées étaient sans logement et 18% bénéficiaient du revenu d'intégration sociale.

FINALITÉ(S)

Contribuer et améliorer la prise en charge des crises sociales et de l'urgence sociale en permettant à toute personne se trouvant sur le territoire namurois en situation de crise sociale, d'obtenir, à tout moment, une aide sociale rapide.

OBJECTIFS

- Organiser la réception des demandes de manière permanente, en assurant la disponibilité d'un membre du DUS, qui est équipé de matériel fonctionnel et de manière continue, mais aussi grâce à l'accès gratuit au DUS via un numéro vert. Par ailleurs, l'équipe accorde une grande importance à l'information et la communication sur son service (flyers, publicité du service, interventions auprès des partenaires, ...).
- Analyser la situation : Le DUS a développé un cadre d'intervention basé sur les principes suivants : les professionnels traitent l'urgence en aidant les personnes à dépasser leur état de crise, et visent le besoin plutôt que la demande. Les premiers besoins d'une personne sont la reconnaissance de soi-même, de sa souffrance, de son besoin. Face à ces besoins, ils appliquent un processus commun d'intervention (arbre décisionnel), ce qui permet à l'ensemble de l'équipe de regarder une situation de manière commune afin de la traiter avec le plus d'objectivité possible tout en restant adaptable à la sensibilité de chacun.
- assurer la mobilisation d'un travailleur sur le terrain si la situation le nécessite. L'équipe dispose de divers outils nécessaires afin d'assurer les déplacements, dans les conditions optimales de sécurité et d'efficacité.
- assurer la prise en charge du besoin révélé en proposant une écoute, une aide alimentaire, une aide à l'hébergement, L'équipe veille aussi à créer et maintenir le travail en réseau afin de favoriser les articulations entre les services lors des interventions.
- Assurer la pérennisation du DUS

PARTENAIRES

Ville de Namur, RSUN, Relais santé ; Hôpitaux, services publics ou privés et institutions psychiatriques ; CPAS ; Hôtels et auberges, services privés qui acceptent les hébergements d'urgence à caractère social ; Services de secours public comme Police, service régional d'incendie ; le milieu associatif, services publics et privés dans les domaines de la santé physique et mentale, le milieu associatif, services publics et privés dans le domaine du logement, le milieu associatif, services publics et privés dans le domaine de l'hébergement, le milieu associatif, services publics et privés dans le domaine de l'aide alimentaire : les restaurants sociaux namurois, repas et colis alimentaires, etc.

PERSONNEL	6 Assistants sociaux Temps plein, dont 4 ETP subventionnés par le RSUN
SUBVENTION ACCORDÉE EN 2015	➔ TOTAL : 179.390,78€ ➔ Frais de personnel : 173.165,78€ ➔ Frais de fonctionnement : 6.225 €

Quelle est la « question résolue » de l'année ?

Face à la multitude des appels et de la tournante des travailleurs pour assurer le service, la communication est une donnée essentielle. Le développement d'un outil informatique global aux équipes de la Cohésion sociale, en chantier depuis de nombreuses années, est maintenant opérationnel pour plusieurs équipes. Le DUS disposait déjà d'un outil spécifique, très performant « à usage interne » de l'équipe, mais peu pratique dans le cadre de la communication avec les autres équipes, principalement dans le cadre du Projet global Abri de nuit. L'intégration au nouveau logiciel « dossier global » maintient les acquis de l'ancien système tout en apportant une plus grande communicabilité. Il sera opérationnel au DUS dans les premiers mois de cette année 2016.

A contrario, quelle est la question non résolue de l'année ?

La communication et les échanges avec les partenaires externes concernant notre approche méthodologique est également une de nos préoccupations. Certaines constructions ont été possibles, d'autres relations se posent avec davantage de questionnements qu'il y a 1 an.... Cela nous pose... question.

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

La plus grande fatigue que l'on peut percevoir au niveau des demandes qui nous sont formulées est le parcours de plus en plus long, difficile et compliqué que les gens doivent effectuer pour obtenir paradoxalement de moins en moins de droits, de sécurité d'existence : trouver un logement, un hébergement, un travail, maintenir ses droits au chômage, à l'aide sociale, les multiples démarches et « preuves » à apporter pour obtenir un simple colis alimentaire ou un repas,... La fatigue est aussi exprimée de devoir répéter plusieurs fois, à plusieurs intervenants, les mêmes faits. La question reste de savoir d'où provient cet état de fait et repose en permanence la pertinence et l'efficacité des réponses apportées. Notons cependant que, dans notre approche méthodologique, la « fatigue » ressentie et exprimée peut aussi être un point de départ, un « levier » à la mobilisation.

Quel est votre défi pour 2016 ?

Notre principal défi reste sans doute lié à nos choix méthodologiques, de mieux s'expliquer, de mieux communiquer, de cultiver le dialogue avec les partenaires. Tout en mûrissant de manière permanente ces options de travail.

Dans cette perspective aussi, le maintien, voire le développement, du cadre de personnel et des outils actuels reste une absolue nécessité.

4.4. Pôle Travail de rue

Projet « Salamandre » piloté par l'asbl Phénix

RÉSUMÉ DU PROJET

L'équipe est composée de trois travailleurs (2ETP) aux compétences complémentaires : une psychologue et 2 éducateurs spécialisés. Leur objectif premier est de pouvoir aller à la rencontre du public cible afin de créer une accroche via des passages en rue, dans les lieux publics et des permanences au sein des institutions à caractère social. L'équipe participe également aux maraudes des EMR. Outre l'accroche, Salamandre vise également l'orientation et l'accompagnement des usagers dans un projet de réinsertion global. Des entretiens sont réalisés, des orientations vers les services adéquats en fonction des demandes des personnes, de leurs situations de vie, des trajets de soins mis en place, etc. Dans ce contexte, des visites dans les hôpitaux, des accompagnements physiques ou encore des visites à domicile sont réalisés lorsque cela s'avère nécessaire.

PUBLIC

Le service Salamandre a rencontré 731 personnes différentes en 2015, toutes en situation de précarité (financière, sociale, physique, ...).

Le public rencontré en rue semble marquer une évolution vers une représentation plus importante des jeunes et des personnes plus âgées, alors qu'auparavant, c'était plus uniforme. L'équipe se demande même si certains jeunes rencontrés ne sont pas encore mineurs d'âge. Parmi cette catégorie, alors que certains semblent posséder les ressources nécessaires pour s'en sortir, ils sont parfois « tirés vers le bas » en raison de leurs fréquentations. En effet, ils ne sont pas tous forcément consommateurs lorsqu'ils arrivent en rue, mais finissent par se laisser entraîner dans cette pratique. Ces jeunes peuvent provenir d'univers différents : institution d'aide à la jeunesse, milieu familial, logement supervisé, Initiative d'Habitation Protégée (IHP). Ils sont particulièrement fragiles et influençables. L'alcool reste l'addiction la plus fréquente en raison de son caractère accessible. Le public rencontré par le service varie aussi en fonction des lieux de permanence.

FINALITÉ(S)

Le projet se définit comme un « projet mobile de création de liens, d'accompagnements et d'orientations vers les différents services et institutions, de personnes précarisées présentant une problématique d'assuétude ».

Le projet vise également à aider et informer les différents professionnels en leurs murs.

OBJECTIFS

- Créer un lien avec les personnes précarisées rencontrant un problème d'assuétude, sur leurs lieux de vie : en assurant des permanences dans les institutions à caractère social du réseau (347 permanences en 2015), via des passages en rue et lieux de vie du public-cible (283 passages), en assurant des visites dans les hôpitaux (232 visites) ainsi que via leur participation aux EMR (100 maraudes EMR en 2015)
- Accompagner et orienter les bénéficiaires par l'élaboration d'un projet personnalisé avec chaque usager, par l'information sur les ressources existantes et l'orientation vers les services adéquats (1801 orientations), mais aussi par l'accompagnement physique lorsque cela semble pertinent (116 en 2015). Le suivi des démarches au sein de l'équipe et vers les partenaires et institutions est également primordial.
- Offrir un accueil personnalisé, inconditionnel et sans rendez-vous dans un espace de vie sans consommation (Service accueil de l'asbl Phénix)
- Développer et optimiser le travail en réseau en étant disponible pour répondre aux questions des partenaires, en participant aux concertations et activités du réseau, en veillant à la bonne qualité du travail en équipe et en accordant une attention particulière au développement de nouveaux partenariats.

PARTENAIRES

Une Main Tendue, Resto du Coeur, HNP Saint-Martin, CHR (unités D1 et de crise), Hôpital Saint-Luc, Li P'tite Buwèye, Les Sauvèrdias, l'asbl « Les Trois Portes », les Equipes Mobiles de Rue, le Relais santé, Service Pléiade, le Centre de

Service Social, le CPAS, la Ville de Namur, Namur Entraide-Sida (le comptoir l'Echange), Maisons Médicales (les Arsouilles, Bomel, La Plante), le Beau-Vallon, les centres de cure et de postcure, les centres ambulatoires (Sésame, ...), Transit à Bruxelles, Samu Social, Maisons d'Accueil,...	
MOYENS (PERSONNEL, NOMBRE D'ETP)	1 Travailleur Social ETP avec points APE – 3 ans d'ancienneté 1 Travailleur Social ½ avec points APE 1 Travailleur Social ½ avec points APE
SUBVENTION ACCORDÉE EN 2015	<ul style="list-style-type: none"> ➔ TOTAL : 68.122,65€ ➔ Frais de personnel : 64.722,65€ ➔ Frais de fonctionnement : 3.400€

Quelle est la « question résolue » de l'année ?

Au cours de cette année 2015, les maraudes en binôme avec chacun des différents services des Equipes Mobiles de Rue se sont mises en place. Chaque service maraude désormais avec toutes les équipes, ce qui permet une meilleure connaissance de chacun et facilite donc les orientations et favorise les collaborations. Les spécificités et les formations de chacun apportent une énorme richesse au travail que nous effectuons sur le terrain.

Un autre point que nous aimerions soulever ici concerne nos passages hebdomadaires aux 2 R, dans la mesure où ils répondent non seulement à une volonté de notre part mais également à une suggestion émise en 2014 par quelques-uns de nos bénéficiaires. Ces derniers trouvaient en effet qu'aucun des services qu'ils rencontraient ne se rendait dans les Maisons d'Accueil. Ne pouvant réaliser des passages dans toutes les Maisons d'Accueil, nous avons choisi de nous rendre dans celles qui accueilleraient davantage notre public cible.

A contrario, quelle est la question non résolue de l'année ?

L'absence d'un Accueil de Jour à Namur pose toujours question. Les usagers n'ont pas d'endroit où passer une journée entière, sans qu'on leur demande de partir parce que le service ferme, par exemple, sur le temps de midi ou n'est ouvert que de telle à telle heure. Ils n'ont que très peu d'endroits également où on les laisse se poser sans aucune demande d'effectuer telle ou telle démarche ou de mettre en place tel ou tel projet, ... Il n'y a actuellement aucune structure qui permette aux bénéficiaires de se poser ou de se reposer du matin jusqu'au soir. Il manque ce lieu d'accueil inconditionnel, où les personnes se sentiraient en sécurité pour pouvoir réellement se reposer, ce lieu neutre, sans enjeu ni démarches sociales à devoir absolument accomplir, ce lieu qui permettrait d'éviter ou, à tout le moins de réduire, l'épuisement des personnes sans abri.

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

Les personnes en situation de grande précarité se trouvent face à une multitude de choses à faire ou auxquelles penser qui demandent une énorme énergie. Ne pas savoir où l'on va dormir, si l'on va trouver de quoi manger, où se mettre à l'abri quand il fait mauvais, où pouvoir trouver des vêtements secs et chauds, où se laver, ... est psychologiquement épuisant. Et même quand on sait où aller, se pose alors la question de savoir comment s'y rendre. La fatigue et les douleurs physiques sont là... La trop courte nuit passée à l'abri de nuit ou dans l'insécurité d'un squat ne permet pas au corps et à l'esprit de se reposer... Et tôt le matin il faut déjà se mettre en route et voyager d'un service à un autre selon les horaires de chaque institution. Ces fatigues physique et psychique s'additionnent et deviennent rapidement lourdes à gérer.

Quel est votre défi pour 2016 ?

Nous souhaiterions avant tout stabiliser l'équipe Salamandre. Les changements multiples depuis la création du projet sont énergivores et difficiles à vivre également par les bénéficiaires dont les vies ont été jalonnées de ruptures.

Nous aimerions également poursuivre notre investissement dans le projet Housing First.

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

RÉSUMÉ DU PROJET

Face au constat qu'il peut être particulièrement difficile pour les consommateurs de franchir la porte d'une structure d'aide de peur d'être jugé ou stigmatisé, le Comptoir L'Echange a pris part de manière active au travail de rue réalisé à Namur dans le cadre des Equipes Mobiles de Rue. Les maraudes permettent aux professionnels de se rendre dans le lieu de vie des personnes pour les rencontrer là où elles sont, de réaliser un premier travail d'accroche et de création de lien. Elles leur permettent de faire connaître le service et de créer une ouverture pour oser franchir le cap mais aussi de pouvoir aller vers des usagers moins « visibles ». De la sorte, les travailleurs peuvent également prendre toute la mesure de ce qu'est la situation quotidienne de la personne et de son environnement sous un autre angle que lorsqu'elle est rencontrée au sein du service.

L'équipe participe à 3 maraudes par semaine :

- Une en alternance une semaine sur deux, soit avec le Relais santé, soit avec Salamandre
- Une avec les Travailleurs Sociaux de Proximité
- Une spécifique au service.

PUBLIC

L'équipe de l'Echange, lors de ses maraudes, vise les personnes précarisées de la rue de l'arrondissement de Namur, avec une attention particulière aux consommateurs de drogues.

Le comptoir est fréquenté par un public consommateur de drogues et de méthadone particulièrement fragilisé de l'arrondissement de Namur. Une grande partie d'entre eux est sans domicile fixe. L'Echange cible essentiellement les usagers en rupture par rapport au tissu social et sanitaire environnant, ceux qui ont "perdu confiance" en les structures médico-sociales du réseau traditionnel.

A noter également que lors du Plan Hiver, le service ouvre ses portes à un public plus large à titre de « chauffoir ».

Du 1^{er} janvier au 30 mai 2015, 99 personnes différentes se sont présentées aux permanences du Comptoir l'Echange, dont 77 hommes, 14 femmes et 8 mineurs.

FINALITÉ : Créer du lien avec les usagers mais également entre les usagers et le réseau.

OBJECTIFS

- Créer du lien et aller à la rencontre du public sur son lieu de vie, via les maraudes avec les Equipes Mobiles de Rue (118 en 2015), les maraudes propres à l'Echanges (49 en 2015). L'équipe a pour cela identifié les habitudes et lieux de vie des usagers.
- Orienter et accompagner le public : en informant le public sur les spécificités de l'Echange, en créant un lien de confiance, en le ramenant de la rue vers les institutions, en informant les pairs (qui jouent un rôle important dans l'orientation des usagers), en effectuant des visites à l'hôpital et dans les institutions, via des contacts téléphoniques, ...
- Protéger le public général, les usagers et les professionnels des services des nuisances et des risques liés aux dépôts sauvages de matériel usagé d'injection, par l'organisation de maraudes visant le ramassage de matériel usagé, une cartographie des endroits de dépôt, des contacts avec des agents de terrain (SNCB, Gardiens de la Paix, ...), ou en intervenant à la demande.
- Développer le travail en réseau et la communication via des rencontres interservices, les collaborations, les présentations du service,

PARTENAIRES

Dans le cadre du travail des Equipes Mobiles de Rue, le Relais santé, les Travailleurs sociaux de Proximité de la Ville de Namur, Salamandre et le RSUN de manière générale.

PERSONNEL	<ul style="list-style-type: none"> - 1.5 TP assistant social - 1 ETP infirmière en santé communautaire spécialisée en soins de plaies - 0.5 TP Coordination <p>Dont une partie du travail de rue est subventionnée par le Relais social.</p>
SUBVENTION ACCORDÉE EN 2015	<ul style="list-style-type: none"> ➔ TOTAL : 13.410€ ➔ Frais de personnel : 13.150€ ➔ Frais de fonctionnement : 260€ (80€ Equipement et vêtement thermique d'hiver pour le personnel + 60€ Boissons chaudes et tasses adaptées)

Quelle est la « question résolue » de l'année ?

L'accueil « Chauffoir ».

En 2014, nous souhaitons ouvrir l'accueil à un public plus général durant la période du Plan Hiver. Après une année 2014 qui a servi en quelque sorte d'année test, nous avons décidé de continuer « l'ouverture chauffoir » pour le plan hiver 2015-2016.

Cet aménagement a bien fonctionné, nous continuerons donc cette ouverture pour le Plan Hiver 2016-2017. Nous nous sommes rendus compte que le chauffoir devenait une nouvelle porte d'entrée pour le service. En effet, une majorité des personnes franchissant la porte du service pour la première fois suite à un contact en rue et pour fréquenter l'accueil en tant que chauffoir, s'est avérée faire partie à part entière de notre service (usagers de drogues). Il n'est pas toujours aisé de parler de ses problématiques d'assuétudes en rue, voilà donc une nouvelle porte d'entrée...

Nous pouvons également parler du remaniement des plages horaires EMR qui fonctionne correctement, ainsi que de la nouvelle collaboration Salamandre-Echange.

A contrario, quelle est la question non résolue de l'année ?

Suite à de nombreux contacts en rue et aux preuves que nous donnent nos ouvertures « chauffoir » en hiver, nous sommes bien conscients qu'il manque un endroit où le public rencontré en rue pourrait se poser, se réchauffer et parfois même plus en sécurité qu'en rue. Nous souhaitons vraiment rentrer en réflexion quant à la mise en place d'un accueil de jour.

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

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

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

Quel est votre défi pour 2016 ?

- Participation active à la réflexion quant à la mise en place d'un accueil de jour
- Réflexions autour de l'accueil des usagers de drogues au sein des maisons d'accueil namuroises.
- Augmenter les collaborations
- Etre de plus en plus reconnu comme service namurois spécialisé en assuétudes.

4.5. Pôle Logement

Projet « Action Logement » piloté par le CPAS.

RÉSUMÉ DU PROJET

Le projet « Action Logement » est mis en place depuis 2008 et a pris un fameux essor depuis ses débuts. Ce projet vise à travailler la question du logement à deux niveaux : tout d'abord, la difficulté d'accéder à un logement stable et adéquat lorsqu'on est en situation de (grande) précarité et ensuite, la difficulté une fois dans son logement de pouvoir s'y maintenir et l'entretenir. Afin de répondre à ces difficultés, le service :

- Elabore des listes de logements à prix abordables,
- Organise des séances d'information,
- Propose des permanences téléphoniques
- Et met en place des ateliers à thèmes.

Il permet aussi, grâce à des investigations « tout azimut » de réaliser un observatoire des prix des loyers. Au fil des ans, il a développé ses activités et les a affinées afin de s'adapter continuellement aux besoins du public et de s'articuler au mieux au réseau.

PUBLIC

Ce projet s'adresse à toute personne en situation de précarité et souffrant de problème de logement sur Namur et les alentours (rayon de 30 km).

La majorité des personnes qui fréquentent le service provient du CPAS. En effet, les AS de l'Aide individuelle orientent volontiers les bénéficiaires vers Action Logement, bien qu'a priori il ne s'agisse pas d'une contrainte. Les AS de la Ville orientent aussi vers eux.

Le service constate que de nombreuses personnes sortant de prison s'adressent à eux.

Les données de profil récoltées par l'équipe permettent de mettre en évidence que :

- Le service s'est déjà adressé à plus de 230 personnes, avec une légère majorité d'hommes ;
- Les bénéficiaires sont pour l'essentiel des personnes isolées et ont quasiment tous une allocation de remplacement de revenus ;
- Ils proviennent pour la moitié d'entre eux de logements privés et s'adressent au service suite à une expulsion, un problème d'insalubrité ou une rupture familiale.

L'atelier d'information est parfois victime de son succès et il faut alors gérer une fréquentation importante. Idéalement, il faudrait accueillir maximum 20 personnes pour que cela reste tenable ou alors pouvoir subdiviser le groupe. Mais cette dernière option est difficilement envisageable dans la mesure où la fréquentation n'est ni stable, ni prévisible (pas d'inscription préalable).

FINALITÉ(S)

Faciliter l'accès au logement et le maintien dans celui-ci à des personnes en situation de précarité.

OBJECTIFS

- ➔ Faciliter l'accès au logement et ce, grâce à divers outils : élaboration d'une base de données reprenant les logements mis en location sur Namur et ses environs et proposant un loyer accessible à des personnes dont les ressources financières sont restreintes, information du public sur les aides au logement, le contrat de bail, les droits et devoirs du locataire et du propriétaire, formation sur la pratique de la recherche, mise à disposition d'outils adéquats pour la recherche de logement.
- ➔ Favoriser le maintien et l'épanouissement des personnes fragilisées dans leur logement : mise en place d'ateliers qui permettent de dispenser une formation dans divers domaines : gestion énergétique, gestion budgétaire, les relations de voisinage, le nettoyage et l'entretien du logement, ...
- ➔ Réfléchir sur de nouvelles actions qui pourraient aider à rendre plus effectif le droit au logement pour tous :

participation aux groupes de réflexion interservices, proposition d'actions visant à améliorer l'accès au logement (comme par exemple le mandat de paiement de loyer), récolte d'informations sur les difficultés d'accès au logement, établissement et maintien d'un dialogue avec les propriétaires de logements.

PARTENAIRES

Les différents pôles de l'Action Sociale du CPAS, le Service Cohésion sociale de la Ville de Namur, le Service Logement de la Ville, asbl Vis-à-vis, Maisons médicales, les 4 Maisons d'Accueil de Namur, CHR, Beau Vallon, asbl FORMA, Accueil Mosan, les SLSP, AMO Passages, Phénix asbl, Centre d'action Laïque, les restaurants Sociaux, le Centre de Service Social, Relais santé, Service du Logement de la Région Wallonne, GLN, le Post-Hébergement, ITN, E.F.T. « l'Outil » ; « Le Hublot » ; « Jeunes au Travail, Vie Féminine, Conseil Consultatif du Social, Groupe Liaison Logement, etc.

PERSONNEL	<p>Un mi-temps Assistante Sociale pour développer les activités d'aide à la recherche de logement et 1 mi-temps Educateur Social pour développer les activités d'aide au maintien du logement « Bien Habiter » subventionnés par le RSUN</p> <p>+ Un poste administratif ETP et un poste administratif sous contrat « article 60 » financés par le CPAS. Le CPAS intervient également dans la majorité des frais de fonctionnement.</p> <p>Une équipe de volontaires compétents et dynamiques.</p> <p>Personnes ressource en interne.</p>
SUBVENTION ACCORDÉE EN 2015	<p>➔ TOTAL : 43.470,52 €</p> <p>➔ Frais de personnel : 43.470,52€</p>

Quelle est la « question résolue » ou non résolue de l'année

Difficile de dire qu'une question a pu être « résolue » en 2015 ... « l'accès et le maintien au logement pour tous » ... Vaste programme ... !

Cependant, l'équipe d'Action Logement reste motivée et convaincue de la nécessité de son action et pour cela apporte chaque année des améliorations à son projet.

En 2015, Action Logement a la chance de pouvoir compter sur 7 personnes exceptionnelles qui agissent en tant que bénévoles et qui nous permettent de maintenir et développer nos activités alors que le nombre d'utilisateurs s'adressant au service est chaque année plus important.

Dans le cadre de la recherche de logement, Action Logement a développé de façon satisfaisante sa collaboration avec les propriétaires du privé ayant des biens à Namur. Dans le cadre de la procédure nommée WIN-WIN-WIN mise en place par le CPAS de Namur, 50 locations ont pu aboutir durant l'année écoulée.

Avec les 15-20 locations de 2014, autant de personnes ou familles ayant des revenus de la part du CPAS de Namur ont pu être (re) logées dans le secteur privé.

Notre service étant accessible à toute personne (Namur et environs), l'accompagnement que nous proposons avec l'aide des bénévoles permet à des personnes qui ont d'autres revenus que le RI (Revenu d'Intégration) – aide équivalente du CPAS de Namur de trouver un logement dans les meilleures conditions possibles.

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

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

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

Certaines personnes auront tendance à se décourager à mesure que le temps passe et que les réponses des propriétaires sont négatives. Lutter contre ce découragement, motiver les personnes à persévérer font partie de

notre mission. L'attente de la décision du propriétaire qui met son bien en gestion via une agence immobilière est pesante et l'incertitude est toujours une situation très inconfortable.

Quel est votre défi pour 2016 ?

Nos défis et perspectives pour 2016 sont les suivants :

- Garder notre motivation et notre « Positive attitude » ;
- Garder à l'esprit que les personnes sont actrices de leur vie et capables d'être autonomes ; prendre en considération les aspirations des personnes en matière de logement ;
- Intervenir ensemble (bénévoles et professionnels) pour organiser le réseau et toujours créer un lien social encore plus fort ;
- Assurer le suivi de la procédure mise en place avec la collaboration « Propriétaires privés - CPAS – Locataires » : mise en route de visites de courtoisie ;
- Assurer le suivi du projet « Bien Habiter » avec les locataires des sociétés de logement social des partenaires ;
- Réfléchir à la meilleure façon de récolter et centraliser les informations qui circulent au sein même de l'administration du CPAS en rapport avec des locations pour le public que nous accueillons.

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

RÉSUMÉ

Le Service d'accompagnement des 3 Portes offre un accompagnement, dans la durée, à toute personne quittant une maison d'accueil pour s'installer dans un logement situé à Namur. Cet accompagnement se fait au travers de permanences, de visites à domicile, d'accompagnements physiques et activités collectives et implique une guidance et la mise en place d'aides dans divers domaines (gestion de la santé, gestion budgétaire, administrative, apprentissage des gestes du quotidien, etc.), le but ultime de ce service étant d'éviter le retour en hébergement, voire à la rue.

Au sein du service, la notion de temps est prise en compte dans tout ce qu'elle nécessite comme souplesse et individualisation pour assurer sur le long terme la stabilisation des personnes les plus fragilisées. Sans cette souplesse, la mission de prévention ne peut être garantie.

Plus globalement, pour comprendre et accompagner vraiment l'usager vers l'autonomie dans sa complexité et sa globalité, il est nécessaire de travailler sur les 3 axes : individuel, collectif (accompagnement de groupe, organisation d'activités) et communautaire (activités plus citoyennes telles que Vie Féminine, le Tricot urbain, participation à la journée mondiale de lutte contre la pauvreté, ...).

PUBLIC

Le service rencontre deux types de publics : l'un qui est relativement autonome, et l'autre qui est suivi de manière récurrente. Celui-ci présente un cumul de problématiques en lien avec la solitude, la gestion financière, la santé mentale, une limite intellectuelle, les assuétudes, le logement, la relation parent-enfant ou encore, la santé physique.

FINALITÉ(S)

Donner l'occasion à chaque personne s'installant dans un logement après un séjour en maison d'accueil de vivre de manière durable dans le lieu de vie qu'elle s'est choisi, dans une autonomie à sa mesure soutenue par un accompagnement individualisé. Proposer un ensemble de pratiques qui permettent à la personne d'accéder à ses ressources ainsi qu'à celles de l'ensemble de la société.

OBJECTIFS

- ➔ Préparer l'accompagnement et permettre une continuité dans les démarches mises en place en maison d'accueil, via divers outils méthodologiques au sein de l'équipe et avec les équipes de la maison d'accueil. Cela passe aussi nécessairement par tout un travail de lien et de mise en confiance des usagers qui permettra de prévoir des objectifs respectueux du rythme de chacun.
- ➔ Développer l'autonomie mise en place en maison d'accueil et développer le réseau personnel : soutien du bénéficiaire dans la création de liens avec l'extérieur et avec la reprise d'une vie sociale, travail sur les liens familiaux, consolidation de ce qui a été mis en place en maison d'accueil, travail de responsabilisation des personnes quant à l'émergence d'un projet d'insertion socioprofessionnelle et accompagnement physique au besoin, organisation d'activités collectives, concertations autour des usagers avec les partenaires.
- ➔ Favoriser le mieux-être et le bien vivre : mise en place de dispositifs permettant l'apprentissage des gestes du quotidien et de maintien de vie dans des conditions acceptables, travail régulier de lien avec les personnes seules et régulièrement hospitalisées, considération de la cellule familiale dans son ensemble, veiller à l'aspect santé et soins.
- ➔ Accompagner la personne dans un apprentissage en vue de conserver ou d'acquérir des compétences dans les domaines administratifs et financiers en veillant au maintien des droits des bénéficiaires et en assurant une guidance budgétaire en cas de nécessité (« Guidance Belfius »).
- ➔ Développer le travail en réseau et informer sur le projet.
- ➔ Veiller au perfectionnement des travailleurs.

PARTENAIRES

Maisons d'accueil du Namurois et éventuellement d'autres maisons d'accueil demandeuses pour des personnes qui s'installent à Namur, lieux d'accueil de jour, Centres de guidance, CAI, organismes de formation, réseau Mangrove, Vie Féminine, taxis sociaux ; Aides familiales et sociétés de titres services ; Ecoles, crèches, SAJ, SPJ, ONE, SOSParents ; CPAS, ONEM, avocats, services juridiques, médiation de dettes ; Relais santé, maisons médicales, Phénix, Sésame, centres de planning familial, hôpitaux, médecins généralistes, service de soins palliatifs « St François », Contact avec certains propriétaires, service Action Logement, cellule « Energie », Clinique du Beau Vallon, Clinique St Martin, Pléiades, service psychiatrique de l'Hôpital d'Auvelais et de la Clinique St Luc, centres de guidance, Vis-à-vis, Accueil Mosan, Service d'Accompagnement de Namur, Phénix, Sésame ; EFT, Forem, CAL, opérateurs de formation, Entraide par le Travail...

PERSONNEL	2,25 Travailleurs sociaux ETP subventionnés par le RSUN (déduction faite de l'intervention de la Wallonie dans le cadre du Post-hébergement) + 1 assistante sociale mi-temps dans le cadre d'un contrat APE
SUBVENTION ACCORDÉE EN 2015	➔ TOTAL : 63.100€ ➔ Frais de personnel : 57.500€ Frais de fonctionnement : 5.600 €

Quelle est la « question résolue » de l'année ?

Nous allons, dans ce point, aborder différents constats positifs concernant l'année écoulée.

- ✓ **La gestion budgétaire Belfius :** Nous avons poursuivi le travail entamé en 2014 et avons quasiment « transformé » tous nos accompagnements de gestion financière en compte Belfius. Au départ, nous avons de réelles craintes par rapport à ce système : les personnes recevant leur argent de la main à la main depuis déjà de nombreuses années vont-elles s'habituer au système par carte ? Comment est-ce que notre population va accueillir ce changement important ?

Depuis lors, force est de constater que nous n'avons pas rencontré de résistance très importante et que les personnes sont plutôt satisfaites de ce système. Nous sommes encore occupés à convaincre les cinq dernières personnes bénéficiant de notre ancien système de gestion financière.

- ✓ **Les activités collectives :** Les activités collectives ont pris cette année une dimension particulière tant par le nombre, la variété et le taux de fréquentation atteint et confirme donc l'importance, pour un service comme le nôtre, d'offrir aux personnes souvent isolées et désœuvrées des activités collectives visant à rompre la monotonie, à retrouver le goût de « l'extérieur », celui de la rencontre et peut-être, pour certaines d'entre elles, un « accrochage » à plus long terme.

Les témoignages et retours positifs de nos bénéficiaires lors de ces rendez-vous conviviaux ne font que confirmer l'importance de créer des lieux de rencontres pour ces personnes.

Ainsi, 13 activités collectives ont été organisées durant cette année 2015 (contre 4 en 2014) et nous pouvons relever la présence totale de 155 personnes (contre 71 en 2014). Les chiffres parlant d'eux-mêmes, nous pouvons observer que la demande de ce genre d'accompagnement est réelle. Le maintien en logement dépend en réalité d'une multitude de facteurs dont certains peuvent être insoupçonnables. Le repli sur soi et la fermeture vers l'extérieur est un phénomène souvent constaté chez les personnes que nous accompagnons. Enrayer cet isolement peut favoriser un maintien durable dans un logement autonome.

Nous nous efforçons donc de proposer des activités collectives invitant à des moments de détente (barbecue, goûter cougnoux, séjour à la mer, Noël solidaire, cinéma, etc.) afin d'oublier, l'espace d'un moment, les tracas qui peuvent ronger le quotidien de nos accompagnés.

Nous essayons également de créer des moments de rencontre entre le réseau institutionnel namurois (Centre d'Action Laïque, Vie Féminine, Abattoirs de Bomel, Maison de la Culture) et nos bénéficiaires dans le but de créer une accroche avec ledit réseau tout en s'assurant, de par la présence d'un travailleur de l'équipe du Service d'Accompagnement, que l'accompagné ne se sente pas insécurisé.

- ✓ **Les aides alimentaires :** Nous pouvons constater, mois après mois, une nette augmentation de la fréquentation de nos permanences d'aide alimentaire. Cela permet d'avoir davantage de contacts avec notre population et de créer un lien plus particulier avec cette dernière tout en répondant à un besoin essentiel.
- ✓ **L'augmentation des dossiers :** Malgré le nombre de personnes accompagnées en constante augmentation, le service a gardé la même philosophie d'accueil et de travail, en restant proche de ses bénéficiaires et en valorisant toujours plus le lien avec chaque personne.
- ✓ **Le maintien dans le lieu de vie :** Sur les 133 personnes que nous avons accompagnées en 2015, seules 8 personnes ne se sont pas maintenues dans leur lieu de vie, sans pour autant retourner vers une structure de maison d'accueil. Il semble cependant très important de signaler que nous les accompagnons dans une démarche de relogement et que, sur ces 8 situations, des solutions ont toujours été trouvées.
- ✓ **Les fins d'accompagnement :** Durant cette année, nous n'avons dû mettre un terme à notre accompagnement qu'avec 2 personnes. En effet, ces dernières n'étaient plus du tout dans une relation de partenariat et ne semblaient plus vouloir collaborer avec notre service. Toutes deux étaient en souffrance psychique et il est à regretter qu'aucun dispositif durable, où elles avaient leur place, n'a pu être « inventé ». Dans ces situations de déni pour la personne et d'impuissance pour le travailleur, la violence fait tôt ou tard son apparition.

A contrario, quelle est la question non résolue de l'année ?

Nous allons développer des points nous posant question dans notre pratique quotidienne.

- ✓ **Le manque de convivialité durant les permanences alimentaires** : Nous avons remarqué que la permanence d'aide alimentaire ne se déroulait pas dans un climat accueillant pour les bénéficiaires.
- ✓ **L'insertion socio-professionnelle** : Nous avons pu nous rendre compte d'un constat quelque peu alarmant. Ce constat est basé sur les données récoltées concernant nos nouveaux dossiers 2015 : sur 42 personnes, 29 n'ont aucune activité occupationnelle, 11 sont en formation et seule une personne a un emploi. Pour nous, les notions de « travail » et de « mise en activité » revêtent une grande importance.
- ✓ **Article 27** : Nous avons pu, cette année, utiliser les tickets « article 27 » à trois reprises. Nous pensons que l'accès à la culture via ce projet particulier pourrait être développé dans notre service. Nous y serons attentifs durant l'année 2016.

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

Nous n'avons pas d'observation particulière à avancer à ce propos. En effet, la dynamique du service favorise le maintien du lien et une diminution de la solitude. Nous pensons que cela permet à la majorité des personnes de moins se retrouver en situation de stress important ou de répétition de difficultés, elles connaissent une forme de sécurité qui soutient leur quotidien.

Quel est votre défi pour 2016?

- ✓ **Permanence alimentaire** : Depuis mi-décembre 2015, nous proposons les aides alimentaires le lundi après-midi. Nous avons de plus en plus de personnes fréquentant cette permanence. Pourtant, la quantité de vivres disponibles reste la même. Certaines personnes arrivent de plus en plus en avance, afin d'être les premiers à être servis.
Cela pose problème à divers niveaux :
 - Les personnes arrivant à l'heure prévue sont défavorisées par rapport à celle arrivant en avance. Cela instaure un climat de rivalité.
 - Les personnes (parfois une vingtaine à la fois), patientent dans le couloir du SAPH, une bonne partie de l'après-midi. Par moments, cela crée un sentiment de tension.

Nous souhaitons rendre ce moment plus convivial, chaleureux et équitable.

Pour ce faire, dès ce mois de janvier, nous changeons notre manière d'accueillir les personnes lors de ce moment. Nous allons mettre à disposition une salle chauffée où les personnes pourront s'installer confortablement. Un travailleur et du café seront également disponibles. En ce qui concerne les aides alimentaires en tant que telles, nous allons demander aux personnes d'arriver à une heure précise, afin d'effectuer un tirage au sort sur l'ordre de passage. Nous espérons, par cet ajustement, recréer un climat serein autour de ce moment.

- ✓ **La situation des primo-arrivants** : La situation migratoire actuelle laisse présager un travail important en termes de demandes de séjour, d'intégration, d'accompagnement psycho-social avec ces personnes. Nous avons le sentiment, au vu du contexte actuel, que nous pourrions devenir un élément indispensable dans le paysage namurois pour réaliser une partie du travail concernant cette population. Notre objectif pour 2016 est de pouvoir développer ce pôle d'activités au départ de l'expertise que le service a acquis au long des années dans l'accompagnement des personnes réfugiées.

- ✓ Nous avons pu constater que, en cas de **fin de séjour précipitée** en Maison d'Accueil, les personnes ne transitent pas par notre service. Or, nous pensons qu'elles en ont, pour certaines, fondamentalement besoin. Comment pourrions-nous mettre en place un processus qui permettrait de prendre en charge ce type de personnes ?
- ✓ Fin d'année 2015, **une procédure en expulsion a été activée concernant le logement de transit « Le Quai »** d'une famille. Ceci représente toujours une situation regrettable et ne peut renvoyer qu'à un sentiment d'échec. Comment éviter d'en arriver là restera un défi en 2016. Chercher les causes va permettre de dégager des indicateurs de dégradation de la situation et éviter à l'avenir ce genre de procédure.
- ✓ **L'insertion socio-professionnelle** : Un de nos objectifs pour 2016, au vu du nombre important de personnes n'ayant aucune activité, serait de trouver une activité pour un maximum de personnes, en prenant en considération les profils de chacun. Lutter contre l'inoccupation, c'est lutter contre beaucoup de problématiques (solitude, assuétudes, etc.) mettant à mal le bien-être de la personne et le maintien au logement.
- ✓ Nous avons le souhait de pouvoir **aller à la rencontre des maisons d'accueil du Namurois et de certains partenaires namurois**. En effet, notre population regroupe essentiellement des personnes sortant d'une des maisons d'accueil des Trois Portes. Nous souhaitons voir s'élargir notre champ d'action.

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

RÉSUMÉ DU PROJET

Lors de l'étude menée sur les freins à l'accueil et à l'hébergement d'urgence, le besoin d'étoffer l'offre de logement et d'hébergement avait été pointé, ainsi que la nécessité de ne pas limiter le séjour des personnes fortement précarisées dans le temps. Un manque de dispositifs spécifiques pour ce type de personnes ayant un long parcours de rue a été constaté. Par grand précarisé, on peut entendre une personne particulièrement désocialisée, qui ne peut vivre sans son chien, épuisée par l'errance mais qui ne peut imaginer une vie en collectivité stricte avec ses règles et contraintes...

Le but du dispositif est donc de pouvoir proposer une solution d'hébergement particulièrement souple, bien que cadrée, aux personnes qui n'accèdent pas ou ne veulent pas accéder aux structures d'hébergement « classiques » comme l'abri de nuit ou les maisons d'accueil en raison d'un trop grand ancrage dans la précarité et la vie en rue (maximum 4 personnes par structure, 8 au total, dont deux qui pourront être accompagnées d'un chien).

Le Rocher et le Réveil sont donc des maisons communautaires à accueil dit « bas seuil » pour des personnes issues de la rue. Une des particularités de ce projet est que l'hébergement au sein de la structure est non limité dans le temps.

PUBLIC

L'institution a redéfini son public cible et accueille des hommes sans-abri de 45 ans et plus, non toxicomanes, ayant un long parcours d'errance. Ils souffrent de problèmes de santé, parfois invalidants au niveau de l'autonomie. Ils sont tous dépendants au tabac et à l'alcool. Soit ils comptabilisent un grand nombre d'années de rue derrière eux, soit ce n'est pas le cas mais ils sont particulièrement abîmés par leur passage en rue ou ont connu l'errance institutionnelle. Cette usure les atteint dans leur santé physique, leur psychisme, voire même leur personnalité.

C'est un public qui est sans accroche possible nulle part, particulièrement marqué par la notion de « perte » : argent, compétences, membres de leur famille, ... En général, leur parcours est accidenté depuis l'adolescence ou même l'enfance.

FINALITÉ(S)

Assurer un hébergement aux personnes sans-abri de longue durée et éloignées de l'insertion, permettant de se stabiliser, de reconstruire des repères de vie hors de la rue et de favoriser leur orientation ultérieure vers une solution durable.

OBJECTIFS

- ➔ Faciliter l'accès à la structure en développant une méthode adaptée au public en rue : au départ, l'équipe allait à la rencontre des personnes et fixait des entretiens préalables en cas de demande, mais en 2015, les candidats ont été orientés directement, soit par les Carrières, soit par les Travailleurs Sociaux de Proximité. Une visite de la structure est organisée avec la personne avant chaque nouvel hébergement. Par ailleurs, le ROI est basique dans la mesure où il ne prévoit que le paiement des frais d'hébergement et le respect de la non-violence et il est rediscuté chaque année avec les hébergés.
- ➔ Promouvoir une approche bien traitante de la personne : mettre un toit, une douche, un lit, une cuisine, un fauteuil et une télé à disposition, accompagner physiquement la personne dans ses démarches, prévoir un système de garde et une présence régulière au sein de la structure sont autant d'outils qui permettent d'atteindre cet objectif. De plus, l'équipe est soucieuse d'ouvrir le service aux partenaires connaissant la personne avant son entrée, ainsi qu'aux partenaires de soins (Relais santé, par exemple). La bientraitance passe aussi par le respect du rythme de la personne, en partant de là où elle est, en développant une écoute active et empathique.
- ➔ Développer une approche de la santé et du besoin de s'installer dans un lieu de vie durable et adapté : instauration d'une dynamique de permanence, où la personne a la permission de s'installer définitivement et en toute sécurité, tout en favorisant le maintien de l'autonomie et de la participation. L'équipe veille aussi à ce que les usagers soient en contact avec un médecin traitant et est disponible pour les accompagner dans les démarches de santé. Ils accordent aussi beaucoup d'attention (et d'énergie...) à la question de l'hygiène.
- ➔ Développer la dimension communautaire participative du projet, en organisant des moments de rencontre privilégiés entre les hébergés et des activités extérieures, en travaillant avec eux à l'entretien des lieux, en mettant en place une méthode adaptée de gestion des conflits.
- ➔ Développer le travail en réseau via les contacts avec les autres services et en établissant des partenariats dans le cadre de la prise en charge des hébergés.
- ➔ Assurer la gestion et remise en ordre administrative de base des hébergés, ce qui passe par l'obtention ou le maintien d'un revenu pour les hébergés, ainsi que de leurs droits. A leur demande, une gestion budgétaire peut être mise en place.

PARTENAIRES

EMR, Accueil de jours, CPAS, Relais santé, Maison médicale, Services de santé mentale, CSC – Cellule solidarité de la Ville de Namur, services assuétudes, ...

PERSONNEL	2 éducateurs mi-temps et 1 assistante sociale trois quart temps subventionnés par le RSUN + ½ ETP éducateur détaché de la maison d'accueil
SUBVENTION ACCORDÉE EN 2015	➔ TOTAL : 69.150 € ➔ Frais de personnel : 66.300€ (Frais de fonctionnement : 2.850€)

Quelle est la « question résolue » de l'année ?

Une limite a été fixée concernant la question de l'autonomie et du besoin de soins, ceci afin de rassurer l'équipe dans son travail et d'être plus transparent envers les hébergés. Dorénavant, si un des hébergés ne manifeste plus l'autonomie suffisante pour se mouvoir au sein de la maison (aller aux toilettes et se laver), nous aiderons cette personne à trouver une autre solution mais nous ne pourrons plus continuer l'accompagnement au sein de la structure.

L'agrandissement de l'équipe à temps de travail équivalent a permis de répartir l'effort lié à l'accompagnement des hébergés sur plusieurs personnes. Cela a également permis de lutter contre la solitude et l'isolement des travailleurs.

A contrario, quelle est la question non résolue de l'année ?

Une autre question qui reste à travailler est l'équilibre à trouver entre respect du ROI, principalement concernant le respect des personnes (hébergés comme travailleurs) et un souci de non exclusion.

L'accompagnement palliatif : les hébergés vivent leurs derniers année-mois aux 2R. L'équipe se trouve dans un accompagnement de type palliatif mais sans en avoir spécialement toutes les compétences ou la formation.

Il s'agit d'une problématique plus que d'une question non résolue. Nous constatons que pour beaucoup d'hébergés, le service de stabilisation est réellement l'unique lieu qui puisse encore les accueillir. Hôpitaux, maisons d'accueil, maisons de repos, habitations protégées... ne semblent pas ou plus adaptées à leur situation. Nous nous posons donc légitimement la question d'un déficit de services adaptés pour prendre en charge ces usagers. Néanmoins, nous mettons beaucoup d'espoir dans le lancement du projet Housing First à Namur.

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

Nous constatons une véritable fatigue dès les premiers jours de l'arrivée aux 2R. Les hébergés passent beaucoup de temps dans leur lit et un des atouts du projet est que l'équipe laisse la possibilité aux hébergés de se reposer tout le temps dont ils ont besoin.

Quel est votre défi pour 2016 ?

En 2015, suite à l'aménagement d'une chambre et au décès de plusieurs résidents, il a été très difficile de remplir les deux maisons à 100%. Un des défis de 2016 est de pouvoir remplir ces maisons en tenant compte que nous connaissons encore un ou plusieurs décès. A côté des contraintes financières, nous estimons que, étant donné les personnes en rue, les lits ne doivent pas rester disponibles. Par ailleurs, il s'agit surtout d'un défi humain (amener de la vie dans la maison malgré la réalité de vie dans la maison).

4.6. Pôle Santé

Projet du Re-Verre

RESUME DU PROJET

Le Re-Verre a pour but de développer et de soutenir des activités d'aide aux personnes alcooliques et à leurs proches, qu'elles soient ou non abstinentes. Plusieurs activités sont mises en place, comme les groupes de parole, les accompagnements, les actions de préventions, ... Celles-ci visent à renforcer le lien social, le développement individuel et collectif, l'expression citoyenne, le soutien dans le projet d'abstinence, ...

FINALITÉ(S)

Permettre à la personne de se situer par rapport au produit et d'assumer son choix d'abstinence (ou pas).

PUBLIC

La majorité des personnes touchées par le projet sont isolées, dépendent de revenus de remplacement (CPAS, mutuelle, chômage), même si certains usagers ont un emploi. Certains d'entre eux ont perdu leur emploi en raison de leur alcoolisme, d'autres pas forcément. Tous sont dans un état de santé très précaire : leur alcoolisme a altéré leur santé ou aggravé une pathologie existante. Ce public a, pour une grande partie, perdu son réseau social. En 5 ans d'existence, la situation a évolué : le service est confronté à un alcoolisme lié à d'autres pathologies, à un public plus jeune et majoritairement féminin.

OBJECTIFS

- Mettre en place des groupes de paroles : 132 réunions ont été organisées pour 611 présences. Ces groupes comptabilisent en leur sein 12 abstinents.
- Réaliser un accompagnement : les personnes ont la possibilité d'être accompagnées dans leurs démarches, dans les orientations proposées et des visites sont organisées lors d'hospitalisations. Par ailleurs, des contacts réguliers ont lieu au moins par téléphone car ce service attache une grande importance à la notion de lien.
- Mettre en place des activités d'animation/de prévention : chaque année, le Re-Verre s'investit dans des activités de prévention, sensibilisation, tant auprès d'un public jeune que plus âgé. Cette année, les groupes de paroles ont été réunis autour de la création d'une œuvre collective destinée au projet expo « VERRE-TIGE » et le 22/12 pour fêter Noël, ce qui fut très positif.
- Développer le travail en réseau : le Re-Verre est déjà bien ancré dans le réseau de la Basse-Sambre. Les collaborations avec les hôpitaux, le Relais santé, la Ruche, le GABS, la Croix-Rouge, l'Entrain, la Saint-Vincent de Paul, ... sont nombreuses et régulières.

PARTENAIRES

La Ruche, PCS de Sambreville, PCS de Jemeppe-sur-Sambre, PCS de Floreffe, Zéphyr, CHR Auvelais, ...

PERSONNEL	Personnel volontaire
SUBVENTION 2015	➔ TOTAL : 3.390€ ➔ Frais de fonctionnement: 3.390€

Quelle est la « question résolue » de l'année ?

- La rapidité avec laquelle les trois PCS ont réagi, lors du piratage de notre adresse Mail. Nous avons pu réutiliser nos moyens de diffusion sans problème.
- L'investissement de plus en plus important des participants des groupes aux activités extérieures.
- Malgré l'affaiblissement que l'équipe a connu, le projet a été assumé.
- Grâce à leur abstinence, deux de nos participants ont repris des études et retrouvé une vie professionnelle.

A contrario, quelle est la question non résolue de l'année ?

- La question la plus importante : nous n'avons pas su remplacer le poste de secrétaire au CA et retrouver des nouveaux membres dans l'équipe porteuse. Des appels à bénévoles ont été lancés.
- Dans notre projet, le plus difficile est d'amener les services socio-médicaux, associations et autres à poser un autre regard et à développer une autre approche des personnes alcoolo-dépendantes. Nous aimerions plus d'interactivité entre les partenaires en dehors du RSUN sur cette problématique commune de nos publics cible. Certains mécanismes semblent avoir des difficultés à se mettre en place.

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

Pour notre public, nous n'emploierions pas le mot « fatigue ». Leur abstinence leur a permis de reconstruire une vie professionnelle et familiale plus que positive, tout du bonus pour notre action.

Quel est votre défi pour 2016 ?

- Continuer avec nos nouveaux abstinents qui pourraient s'investir dans les projets et dans le groupe
- Solidifier le groupe porteur (CA et AG)
- Pouvoir être plus présents aussi bien dans les services que dans les associations

RÉSUMÉ DU PROJET

La prise en charge des personnes précarisées nécessite bien souvent une approche spécifique face à des problématiques multiples et complexes. Leur remise en ordre administrative nécessite un temps considérable et lorsqu'elles arrivent aux urgences, raison médicale et sociale ont tendance à se chevaucher. Un accompagnement particulier est également nécessaire pendant leur hospitalisation pour préparer au mieux leur sortie en collaboration avec les services qui gravitent autour de ce public.

En outre, le personnel médical n'était pas toujours sensibilisé à la problématique du sans-abrisme. Dans ce contexte, fin 2009, une assistante sociale est engagée à temps plein dans le cadre de ce projet d'accompagnement des personnes précarisées en milieu hospitalier. Elle est présente aussi bien aux urgences que dans les unités de soins et peut créer un pont entre l'hôpital et les structures extérieures d'aide aux personnes précarisées.

PUBLIC

- Le public SDF, très marginalisé, squatteur. Pour ceux-là, il existe des ressources, des possibilités de prise en charge, des pistes de solution ;
- Les personnes un peu plus âgées, précarisées et isolées dans leur logement.
- Les personnes en situation d'Aide Médicale Urgente qui sont généralement hébergées dans de la famille mais sont en situation d'illégalité.

FINALITÉ(S)

- Optimiser l'accueil, la prise en charge et le suivi des patients précarisés hospitalisés au service des urgences et durant tout le trajet de soins.
- Conscientiser le personnel soignant à la problématique de la précarité.

OBJECTIFS

- ➔ Conscientiser le personnel soignant à la problématique de la prise en charge des personnes précarisées et faire connaître le projet : au vu du turnover au sein du personnel, il s'agit d'un travail de tous les jours et de chaque instant. Ainsi, l'AS veille à se rendre dans les salles de soins et au service des urgences quotidiennement. Par ailleurs, en 2015, le service a organisé une journée de sensibilisation du personnel, au cours de laquelle de nombreux intervenants de la grande précarité étaient invités à prendre la parole.
- ➔ Améliorer la détection et la prise en charge des personnes en grande précarité au sein de l'hôpital : Pour 246 patients, l'assistante sociale a réalisé au moins un entretien et ouvert un dossier. Cet entretien a lieu systématiquement avec le patient, qu'il soit en demande d'accompagnement ou non et permet à l'assistante sociale d'évaluer la demande s'il y en a une, de réaliser une anamnèse sociale mais a également une fonction d'écoute qui est très importante pour cette population fragilisée.
- ➔ Orienter les usagers vers des services compétents et planifier la sortie. Sur les dossiers ouverts depuis janvier, 120 patients ont été orientés en interne et ont fait l'objet d'un suivi plus important. Ces orientations se font principalement vers les services de neurologie, médecine interne et pneumo-oncologie mais également vers le service des assuétudes/médico-psychologique. Les hospitalisations permettent aux patients de se soigner mais aussi de « se poser » afin de déposer leurs soucis pour quelques temps. L'objectif est alors d'aider la personne à trouver des pistes de solutions à leurs difficultés et des relais à l'extérieur. Pour cela, il est primordial que l'assistante sociale soit en contact régulier avec les services sociaux externes. Elle est également amenée à développer de nouvelles collaborations de terrain.
- ➔ Optimiser la prise en charge des patients provenant de centres d'accueil pour demandeurs d'asile et personnes précaires d'origine étrangère, notamment via les collaborations en interne avec le service de médiation interculturelle et des contacts avec des services spécialisés dans l'immigration. En 2015, 96 personnes en situation illégale et 27 personnes qui n'étaient pas en ordre de mutuelle ont été prises en charge dans le cadre de l'Aide Médicale Urgente.
- ➔ Développer le travail en réseau et les compétences de l'assistante sociale.

PARTENAIRES	
Les services extérieurs actifs dans l'action sociale et dans la prise en charge du public-cible, les services de la santé, les services de la santé mentale, les services œuvrant dans la problématique de l'immigration.	
MOYENS (PERSONNEL, NOMBRE D'ETP)	1 assistante sociale ETP
SUBVENTION ACCORDÉE EN 2015	➔ TOTAL : 39.597,99 € Frais de personnel, desquels ont été déduits 14.381,69 € (déduction des points APE).

Quelle est la « question résolue » de l'année ?

Organisation de la journée de formation à destination du personnel soignant relatif à la précarité à l'hôpital. Cette journée était importante pour nous car nous voulions aménager un lieu de rencontre entre notre personnel soignant et la réalité de terrain des plus précarisés. Depuis ses débuts, le projet a pour objectif la sensibilisation du personnel médical. Quoi de mieux qu'une rencontre avec les professionnels de « la rue » ?

Cette journée fut suivie avec intérêt et nous avons eu beaucoup de retours positifs de nos collègues. Nous espérons que cela leur a permis d'avoir une vision empathique de la situation de précarité tout en ouvrant le dialogue et la réflexion sur nos rôles respectifs autour de la personne qui transite d'un service à l'autre dans le même réseau.

A contrario, quelle est la question non résolue de l'année ?

Malgré y avoir réfléchi, l'évaluation du projet par les usagers reste une énigme difficile à résoudre au sein de notre institution hospitalière.

En effet, il ne faut pas oublier que toute l'équipe du service social travaille auprès des patients hospitalisés.

L'assistante sociale, en charge du projet, exerce essentiellement aux urgences et continue également le suivi au sein des unités lorsque les patients sont transférés et relèvent d'une situation de précarité.

Le fait de soumettre une évaluation aux patients relevant de la précarité ne les stigmatiserait-il pas plus ? Il est important de souligner que nous ne nous présentons pas avec la casquette « AS des pauvres » mais en tant que travailleur social. Cela demande une adaptation dans la manière de présenter ce questionnaire aux patients, d'autant plus qu'il existe déjà une évaluation générale des services au sein de l'hôpital.

Lors du passage aux urgences, la situation de crise et/ou d'urgence est difficilement dépassée et demander une évaluation à l'usager qui a, la plupart du temps, des soucis bien plus importants, n'est pas un moment adéquat.

Cette évaluation pourrait être réfléchie lorsque les patients restent hospitalisés. Cependant, la population et le contexte ne favorisent pas cet échange (analphabétisme, pathologies neurocognitives, incompréhension, amalgame entre prise en charge des soins et du service social).

Toutefois, nous avons décidé de soumettre l'évaluation à un échantillon de 20 personnes qui ont été suivies aux unités d'hospitalisation afin de clarifier nos limites.

Parmi ces 20 personnes ;

- 4 n'ont pas pu répondre pour raison psychiatrique ou neurologique.
- 6 ne parlaient pas le français.
- 2 personnes poly-toxicomanes difficiles à canaliser
- 1 personne est décédée
- 2 patients vus à la salle d'urgence, questionnaire non soumis
- 5 personnes ont répondu.

Parmi ces 5 personnes, 3 sont satisfaites du service social même si l'une d'entre elles regrette que l'assistante sociale lui ait mis un rdv pour les entretiens. Le 4ème estime que le service est inefficace car nous n'avons pas pu trouver un logement à sa sortie. Le dernier est mécontent parce que nous n'avons pas convaincu le médecin de le garder en hospitalisation.

Vous pouvez constater qu'une telle évaluation est compliquée au sein de notre projet. Les patients ne comprennent pas toujours nos mandats et nos limites. Ils nous associent au personnel soignant et ne peuvent donc pas toujours nous évaluer de façon objective.

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

Parfois, l'hôpital est l'endroit par excellence où on va déposer sa fatigue et ses problèmes. Nous avons une vision de la personne qui est fortement influencée par le médical et nous nous projetons surtout pour le suivi thérapeutique. Mais il n'est pas rare d'entendre des patients réclamer une hospitalisation pour « se poser » et faire le point.

Or, nous ne pouvons répondre qu'à l'urgence et l'aigu et nous sommes parfois amenés à renvoyer la personne vers la rue avec un suivi en ambulatoire.

Quel est votre défi pour 2016 ?

- Susciter des rencontres avec les maisons médicales avec lesquelles nous travaillons moins pour repreciser nos missions et mandats.
- Il est également prévu de retravailler l'évaluation des usagers afin de la rendre plus adaptée.
- Une brochure avait été rédigée par l'assistante sociale pour le personnel soignant des urgences, cette brochure reprend les coordonnées du réseau pour les patients qui ne pourraient pas rencontrer l'AS (passage le soir et/ou le week-end). Il est prévu de réinsister auprès de la salle d'urgences pour que cette brochure soit distribuée systématiquement.

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

RÉSUMÉ DU PROJET

Via une démarche proactive, le Relais santé Basse-Sambre va à la rencontre des personnes sur leurs lieux de vie (rue, squats, logement, institutions, ...) et crée des liens qui permettront d'envisager une prise en charge des difficultés d'ordre psycho-médico-social. Pour répondre à ces besoins, le GABS a constitué un binôme infirmier- travailleur psychosocial afin de favoriser la prise en charge de l'utilisateur dans globalité. La grande particularité de ce projet est d'être financièrement soutenu par le Relais social, le PCS de Sambreville, le PCS de Jemeppe-sur-Sambre et le GABS.

PUBLIC

Le public rencontré par le binôme est relativement hétérogène mais présente en général la caractéristique commune d'être isolé. Les familles prises en charge sont rares.

Le public jeune souffre de solitude et est bien souvent désemparé. Ils ont en général un parcours jalonné de ruptures (familiales, scolaires, abandon,...) qui se cumulent à des difficultés financières et de logement. Ils adoptent un comportement qui reflète assez bien leur grand besoin d'exister et donc peuvent être gênants dans un groupe. L'accroche demande beaucoup de présence, une prise en charge soutenue, de l'accompagnement.

Les plus âgés ont quasi tous des soucis de dépendance, surtout à l'alcool et plus rarement aux médicaments et à la drogue. Ils ont davantage de problèmes de santé physique et ont un parcours de vie assez chaotique. Ils ont un peu de réseau autour d'eux (institutions, proches), même si ce n'est pas régulier. L'accroche est plus aisée avec ce public.

Le binôme a pu rencontrer, sur un semestre, au moins 6 personnes qui dorment en rue. Ce public est plus fatigué, donc plus irritable et a plus de mal à contrôler ses émotions. En période hivernale, ces personnes bougent beaucoup.

FINALITÉ(S)

Le Relais santé, c'est une structure qui vise à permettre un accès et un accompagnement vers des services de soins de santé et une amélioration de la santé pour les personnes précarisées, en désaffiliation avec le réseau de soins classiques. Il travaille dans l'objectif d'un mieux-être physique et mental afin que les personnes puissent (re)trouver leur autonomie et leur capacité de prise en charge. C'est un travail délicat, d'approche, d'écoute, de mise en confiance et parfois d'administration de premiers soins dans certaines circonstances particulières.

OBJECTIFS

- ➔ Identifier le public-cible : ce travail s'est fait tout d'abord sur base des données à disposition de l'équipe, ensuite par la pratique de terrain et la récolte de données du binôme. Elles ont aussi réalisé tout un travail d'identification des problématiques locales, pour lesquelles on retient surtout le logement et l'isolement, mais aussi une multitude de problématiques connexes : santé, santé mentale, difficultés administratives, financières,... L'équipe sollicite également ses partenaires afin de connaître les besoins du réseau en termes de santé/santé mentale.
- ➔ Travailler sur la méthodologie de travail, notamment en s'appuyant sur l'expertise du Relais santé de Namur et en l'adaptant aux réalités locales de Sambreville et Jemeppe-sur-Sambre. Au niveau local, l'équipe a participé à des activités organisées par les quartiers, ce qui a permis de se familiariser à ce qui est mis en place et d'y amener les patients intéressés. Par ailleurs, c'est une méthode qui semble pertinente pour faire du zonage.
- ➔ Accrocher le public-cible pour le raccrocher à des structures sanitaires classiques (spécifiques ou généralistes) : l'EnTrain, la Croix-Rouge, les Fringuettes, les St Vincent de Paul, l'hôpital d'Auvelais, le SIS de Spy, la Ruhe, le CPAS, ... L'accroche se fait par les présences au sein des institutions, du travail de rue (qui se fait aussi en partie en vélo), ou via une demande d'un partenaire. L'équipe travaille aussi beaucoup au départ du domicile des personnes, notamment en raison des grandes difficultés de déplacement de cette région étendue et mal desservie par les transports en commun. Le soin est un outil particulièrement précieux pour l'accroche du public, qu'il s'agisse de santé physique et/ou psychique.
- ➔ Développer un travail avec le réseau psycho-médicosocial : identification des partenaires, rencontres, réalisation et distribution d'un folder à l'usage des professionnels, rencontre des services d'accueil et distribution des colis alimentaires, rencontre de médecins généralistes, collaborations autour de prises en charges communes avec le réseau, ...
- ➔ Proposer un soutien aux structures de terrain de première ligne, en offrant un temps d'écoute aux équipes et en les informant du rôle de soutien du Relais santé.
- ➔ Evaluer les apports du Relais santé Basse-Sambre : tant en interne qu'avec les PCS de Jemeppe-sur-Sambre et Sambreville.

PARTENAIRES

Le PCS de Sambreville, le CPAS de Sambreville, la Ruhe, l'Entrain, l'APL, Saint-Vincent de Paul, la Croix-Rouge, le PCS de Jemeppe-sur-Sambre, le CPAS de Jemeppe-sur-Sambre, les éducateurs de rue, les Sambrevillois du Cœur, le Re-Verre, ...

MOYENS (PERSONNEL, NOMBRE D'ETP)	1 ETP psychologue 1 ETP infirmier
SUBVENTION ACCORDÉE EN 2015	➔ TOTAL : 24.250€ ➔ Frais de personnel : 24.250€ Particularité : co-financement : PCS Sambreville – PCS Jemeppe-sur-Sambre – RSUN – Points APE du GABS

Quelle est la « question résolue » de l'année ?

- La mise à disposition d'un local au sein de la Croix-Rouge de Tamines le mercredi matin lors de la permanence Relais santé, ce qui permet de rencontrer les usagers en toute discrétion. Ce lieu permet non

seulement d'avoir des entretiens avec les personnes mais également de donner des soins (de base). L'ouverture d'une douche a complété le service. Ce qui est un plus des plus apprécié.

- L'En Train a également mis à disposition un bureau afin d'effectuer les entretiens. Il est disponible toute la semaine sauf le lundi après-midi.
- Le zonage sur cette région étendue grâce à l'utilisation de vélos électriques

A contrario, quelle est la question non résolue de l'année ?

L'inexistence de logements d'urgence pour les personnes isolées, qui est un vrai problème dans la Basse-Sambre car nous n'avons pas d'abri de nuit. Les personnes doivent se rendre à Charleroi ou à Namur et avec les difficultés de mobilité que cela implique, c'est très complexe surtout lorsque les démarches à réaliser se passent sur la Basse-Sambre.

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

Les démarches administratives pour se remettre en ordre occasionnent des déplacements systématiques. Ce manque de coordination entre les services et institutions rend la remise en ordre très complexe, les gens perdent courage et laissent tomber leurs démarches.

Quel est votre défi pour 2016 ?

- Travailler avec les partenaires sur la création de ces logements d'urgence pour personnes isolées.
- Travailler à une meilleure coordination afin de faciliter les démarches pour les personnes sans domicile.
- Essayer de trouver des solutions pour pallier les difficultés de mobilité des publics avec lesquels nous travaillons.

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

RÉSUMÉ DU PROJET

Marquée par une précarité croissante d'une partie de la population, la Ville d'Andenne a souhaité mettre en place une Equipe Mobile intervenant dans les champs de la santé et du social, afin de développer un travail de proximité auprès du public le plus fragilisé en développant du travail de rue, du suivi à domicile et des permanences chez les partenaires. Ce projet a pris un peu de temps à se mettre en place dans la mesure où il n'a pu compter sur une équipe complète que fin 2015 et que tout un travail préalable d'analyse des besoins et ressources a dû être effectué.

PUBLIC

Le public-cible du projet souffre d'un grand isolement qui se marque à différents niveaux : isolement physique, géographique et éloignement des services. La santé de ces personnes est précaire et elles ont difficilement accès aux soins (méconnaissance de leurs droits, pas accès aux prestataires de soins, pas de possibilité de se déplacer, pas de ressources suffisantes que pour prendre en charge des frais médicaux et/ou pharmaceutiques, ...

FINALITÉ(S)

Optimiser la prise en charge des personnes les plus précarisées via la mise en place d'une équipe mobile qui puisse établir un contact avec la population cible, favoriser l'accès aux différentes structures d'aide et de soins sur le territoire et mettre en place des partenariats effectifs avec des structures plus éloignées géographiquement.

OBJECTIFS

- ➔ Poursuivre la mise en place d'une équipe mobile santé/action sociale sur le territoire andennais : divers acteurs ont

été rencontrés tant dans le secteur social que dans le secteur de la santé. Des premiers suivis et prises en charge ont été mis en place et une infirmière a pu être engagée fin 2015 afin de développer le volet « santé » du projet.

- ➔ Articuler l'aide autour des personnes suivies : si quelques suivis ont pu être mis en place, ils ne pourront prendre pleinement leur sens qu'en 2016, avec la présence du binôme sur le terrain.
- ➔ Proposer des outils au réseau : des flyers ont été distribués, un guide santé est en cours de construction et un site internet est désormais mis en ligne. Par ailleurs, une première journée du réseau a été organisée en novembre et a déjà reçu un franc succès.
- ➔ Evaluer le projet et travailler à sa bonne évolution.

PARTENAIRES

Le CPAS, la Saint-Vincent de Paul, la Croix-Rouge, Service de Santé Mentale, Service de Cohésion sociale de la Ville d'Andenne, Services infirmiers à domicile, médecins, SPAF, LST, Régie de quartier, maison de l'emploi, etc.

PERSONNEL	½ temps travailleur social APE subventionné par le RSUN
SUBVENTION ACCORDÉE EN 2015	TOTAL : 13.571,76 € Frais de personnel : 12.400 € Frais de fonctionnement : 1.171,76 €

Quelle est la « question résolue » de l'année ?

La mise en place d'un comité d'accompagnement est pour nous une belle réussite cette année. Il témoigne de l'investissement que sont prêts à mettre certains partenaires du projet (CPAS, Infirmiers indépendants, ...). Cet investissement reflète l'intérêt des acteurs andennais que nous avons pu vérifier lors de l'organisation de la journée « regard pluriel sur la précarité » organisée par l'EMSAS le 19 novembre 2015. Cette journée s'est déroulée en deux temps : durant la matinée, différents intervenants andennais et le Relais santé de Namur sont venus présenter leurs actions pour illustrer différents aspects de la précarité sur notre territoire. L'après-midi, les participants ont été invités à prendre part à différents groupes de travail pour réfléchir ensemble, au départ de vignettes cliniques, aux ressources et manquements en termes de réponse aux difficultés sociales et sanitaires rencontrées. Plus de 80 personnes ont participé à cette première journée organisée par l'EMSAS. Les retours sont plus qu'encourageants.

A contrario, quelle est la question non résolue de l'année ?

La rencontre du public en situation de grande précarité. Certains contacts ont été amorcés et certains suivis ont pu démarrer mais il reste encore une grande partie de ce public cible à toucher. Par ailleurs, la prise en charge infirmière va seulement pouvoir se mettre en place.

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

A notre niveau, il apparaît que certains usagers sont las des services sociaux. Ils nous renvoient leur impression que les services en place ne sont pas suffisamment à leur écoute et que les réponses proposées ne correspondent pas réellement à leurs attentes. Il nous semble important de nuancer ces propos par la représentation éculée que certains peuvent avoir du travail social mais il nous paraît néanmoins important d'accorder à ce sentiment de lassitude un intérêt et une écoute toute particulière afin de pouvoir progressivement retisser un lien de confiance entre le public et les acteurs sociaux.

Quel est votre défi pour 2016 ?

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

5. Données quantitatives

5.1. Le rôle d'observatoire du RSUN

Depuis plusieurs années et par le biais de différents « outils », le RSUN tente de développer un observatoire de la grande précarité et du sans-abrisme à Namur.

D'abord, sous une forme « quantitative ». Il s'agit là désormais d'une récolte partagée et harmonisée d'une part, entre les Relais sociaux wallons et l'IWEPS d'autre part, d'un point de vue plus local au niveau des partenaires financés par le RSUN. Au-delà de cette récolte standardisée, vient s'ajouter celle propre aux Equipes Mobiles de Rue (EMR) qui permet d'étudier plus précisément le travail de maraude, son public et ses objets.

Ensuite, sous une forme « qualitative ». Par le travail assidu de suivi des projets qu'elle finance, la Coordination générale du RSUN tente d'apporter des clés de compréhension des statistiques préalablement abordées (et vice-versa d'ailleurs). Il s'agit donc d'un travail de tous les jours qui s'approfondit lors de deux moments particuliers : les évaluations à mi-parcours (entre juin et septembre) et les évaluations finales (fin d'année). Au-delà de ce suivi, ce sont résolument toutes les actions du RSUN qui viennent contribuer à une compréhension plus fine des phénomènes namurois en termes de grande précarité et de sans-abrisme : concertations multiples, réalisation d'études, organisation de colloques, etc.

La rencontre des objectifs liés à un observatoire de phénomènes sociaux se décline donc de manière diversifiée et complémentaire au sein du Relais social urbain namurois. Ceci étant, il faut bien reconnaître que la mission d'observatoire qui nous est confiée par la Wallonie pourrait être davantage développée, mais elle nécessite un investissement plus conséquent difficile à concrétiser en 2015 au vu des actions portées par la Coordination générale. Néanmoins, nous pensons pouvoir travailler davantage sur l'observatoire en 2016 pour deux raisons. D'une part, le financement wallon prochain du projet Housing First qui permettra de récupérer une grosse partie du temps de travail du Chargé de recherche et de projets qui coordonnait ce projet. D'autre part, le passage de la récolte de données à un outil informatisé propre au RSUN qui devrait diminuer de façon conséquente le travail d'encodage annuel qui est actuellement réalisé. De cette façon, nous pourrions, à l'avenir : 1) Réaliser des analyses plus récurrentes des chiffres transmis ; 2) Observer à travers cette analyse des phénomènes cycliques (arrivée massive d'un type de public, augmentation de faits de violence, etc.) ; 3) Réaliser des études à plus long cours telle que le projet actuellement en cours d'étude sur les freins au logement des personnes sans-abri. Ceci se fera au regard de l'expertise des travailleurs de terrain, en les associant de près à ce travail d'analyse et d'interprétation, par des réunions d'échanges autour des données, des groupes de travail spécifiques, des entretiens plus individuels, etc. C'est précisément la richesse d'un observatoire porté par un réseau de partenaires.

5.2. Grande précarité et sans-abrisme à Namur – synthèse de l'analyse statistique 2014

5.2.1. Introduction

Au-delà du RASH et en préalable du rapport statistique 2015, le RSUN a souhaité réaliser une synthèse des chiffres clés 2014. Il s'agit ici de livrer les tendances importantes qui ont caractérisé cette année d'exercice, et d'introduire finalement la lecture du rapport 2015. Considérant que l'objet ici doit rester bref, nous avons opté pour une lecture collective et globalisée des services, plutôt que pour un détail service par service ou encore axe par axe⁸.

5.2.2. Quelques données méthodologiques

Jusqu'à 11 services seront ici représentés avec des données maximales concernant 4.839 personnes différentes. Ceci étant, la plupart du temps, les chiffres présentés seront en-deçà (seuil minimum = 3.900 personnes différentes). Les données manquantes sont liées à un nombre d'inconnues important (pour le service « La Ruche » par exemple⁹) ou une récolte singulière (pour le Relais santé, par exemple, qui intègre une récolte de données non pas sous la houlette de l'IWEPS mais sous celle de l'observatoire de la santé et du social).

Il convient également de préciser que ces chiffres peuvent comporter des doublons (une même personne peut – et c'est courant – se rendre dans plusieurs services : à l'abri de nuit et au Relais santé, par exemple), tout en traduisant également une sous-représentation du phénomène de grande précarité et de sans-abrisme (seuls les services financés par le RSUN sont ici représentés ; des services d'accueil de jour ou encore la Croix-Rouge, par exemple, n'intègrent pas cette récolte).

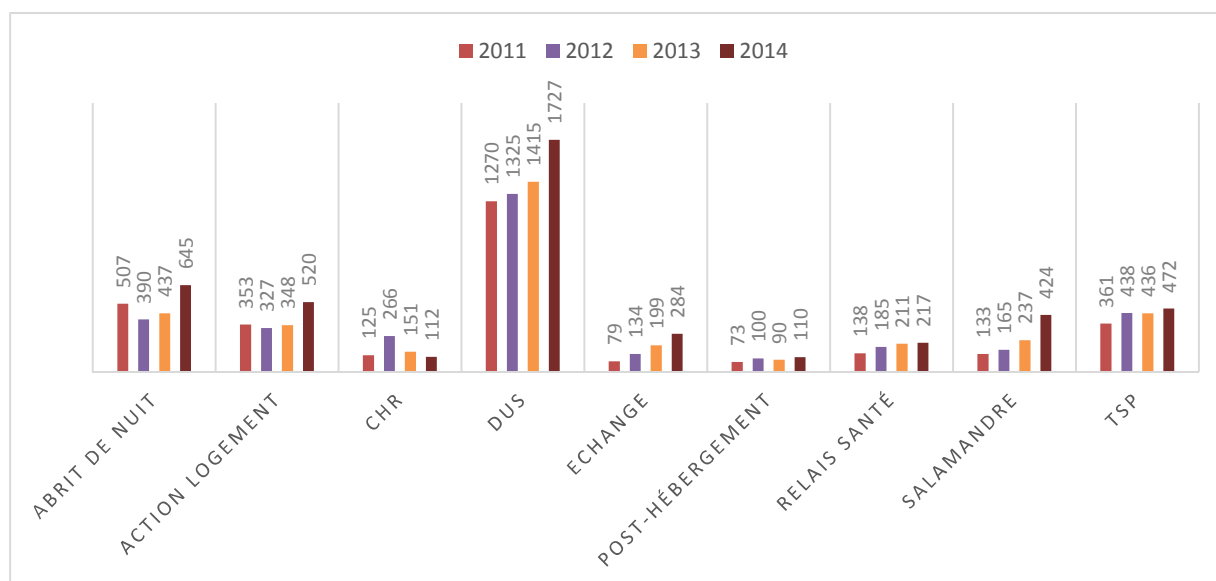
Enfin, notons qu'une forte hétérogénéité entre services peut exister et ne sera pas visible. Nous renvoyons à ce titre le lecteur vers la lecture complète du rapport statistique 2014.

⁸ Ces données seront davantage développées dans le rapport statistique 2015, sachant que le rapport statistique 2014 est déjà consultable pour de plus amples détails et explications.

⁹ Notons qu'au-delà du service, c'est davantage les missions de celui-ci qui font qu'un nombre important d'inconnues peut exister (et parfois sur seulement l'une ou l'autre variable). En effet, un service d'accueil bas seuil qui n'exige aucune information/raison pour se rendre en son sein ne pourra récolter que difficilement certaines données : titre de séjour, difficultés rencontrées...

5.2.3. Une vision globale de la fréquentation et de l'utilisation des services

Fig.1 : Evolution du nombre de personnes différentes dans les services de 2011 à 2014



Données manquantes : La Ruche, Une Main Tendue, le Resto du Cœur, les Equipes Mobiles de Rue

Relais santé, TSP : dossiers ouverts

Salamandre : dossiers ouverts pour les personnes répondant au public-cible du service

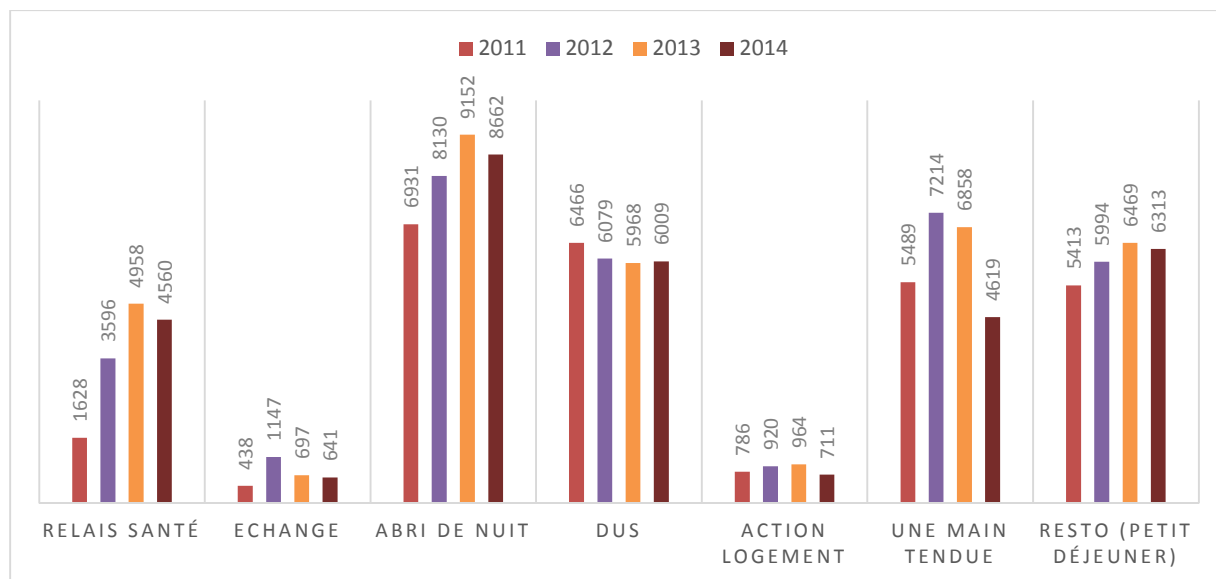
Echange : personnes fréquentant le service

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

Sur les 9 services qui ont pu rendre des données pour les quatre dernières années, on constate que 8 d'entre eux ont vu le nombre de personnes différentes rencontrées augmenter en 2014 : l'Abri de nuit (+47%), Action Logement (+49%), le DUS (+22%), L'Echange (+ 43%) Post-Hébergement (+22%), le Relais santé (+ 3%) et Salamandre (+ 79%). Seul le CHR voit le nombre de personnes rencontrées diminuer (- 26%). Cette tendance se confirme également si on analyse l'évolution depuis 2011 puisque, à nouveau, 8 services voient leur fréquentation augmenter (+ 27% à l'Abri de Nuit, + 31% chez les TSP, + 36% au DUS, + 47% à Action Logement, + 51% au Post-Hébergement, + 57% au Relais santé) et même exploser (+ 259% à l'Echange, + 219% à Salamandre). Seul le CHR voit sa fréquentation diminuer légèrement (- 10%).

Evidemment, il peut exister des variations plus fines en fonction des années ou des services. Nous y reviendrons quand nous nous attarderons sur les différents services de manière spécifique. De manière transversale, on peut légitimement s'interroger sur l'augmentation quasi systématique du nombre de personnes rencontrées dans presque tous les services, ce qui 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.

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



Données manquantes : les TSP, la Ruche, les Equipes Mobiles de Rue, Salamandre
 Relais santé, Echange, Action Logement : contacts
 DUS : appels
 ADN : nuitées
 Resto du Cœur & UMT : accueils

Il faut d'abord préciser que la fig. 2 ne nous sert pas à comparer les services entre eux. Par exemple, à l'abri de nuit, il s'agit des nuitées alors qu'au DUS, ce sont les appels qui sont comptabilisés. Ce tableau nous éclaire néanmoins quant à l'évolution globale de l'utilisation des services ces quatre dernières années.

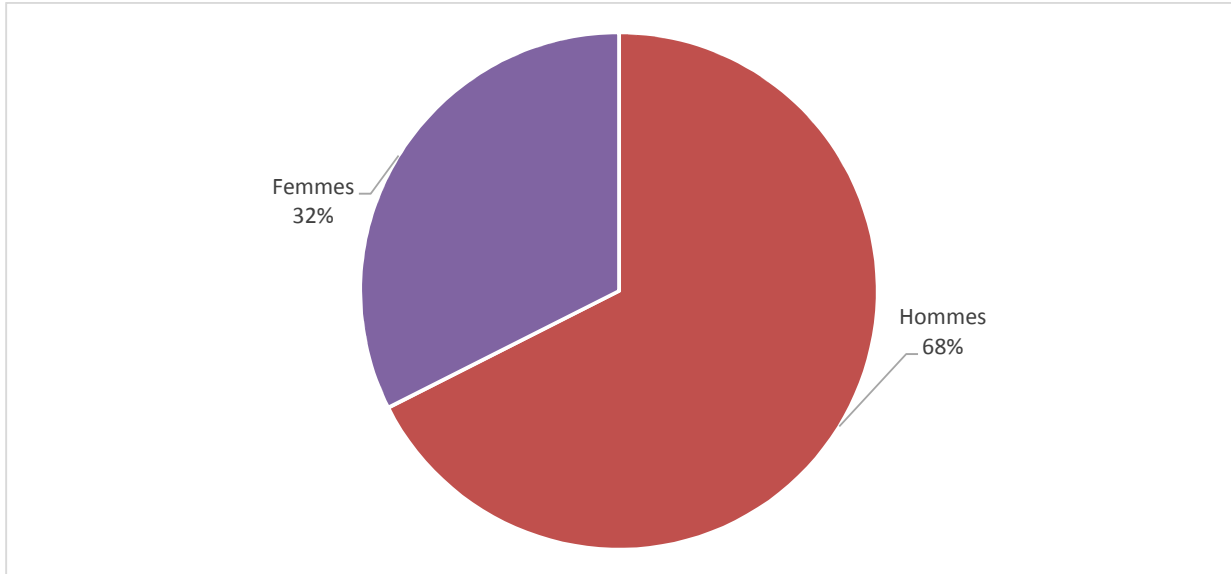
Tous les services repris dans la fig.1 ne sont malheureusement pas repris dans la fig.2. Certains d'entre eux comme le projet d'accompagnement des patients précarisés ou le service post-hébergement ont été dans l'impossibilité de comptabiliser l'entièreté de leurs contacts sur l'année. Par ailleurs, d'autres services comme Une Main Tendue et 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 essaie de se réaliser selon les réalités de terrain et institutionnelles propres à chaque service.

On remarque ici que, entre 2013 et 2014, tous les services diminuent leurs « prestations » : Relais santé (- 8%), Echange (- 8%), Abri de nuit (- 5%), Action Logement (- 26%), Une main tendue (- 33%), Resto du cœur (-2%). Seul le DUS stabilise ses interventions avec une augmentation inférieure à 1%. Ceci est relativement interpellant et mérite sérieusement qu'on s'y attarde afin de déterminer quelles sont les raisons de ces diminutions, parfois importantes (UMT et Action Logement). Il est d'ailleurs particulièrement interpellant que l'on dénombre une augmentation du nombre de personnes dans presque tous les services mais qu'au contraire le nombre d'interventions diminue. On pourrait ainsi faire les hypothèses raisonnables suivantes (et non-exhaustives) : 1) une augmentation du nombre de personnes « de passage » ; 2) une plus grande efficacité des services ; 3) davantage de relais et d'orientations vers des services plus « généralistes » ; 4) des situations moins lourdes.

5.2.4. Données relatives au profil des personnes

1. LE SEXE

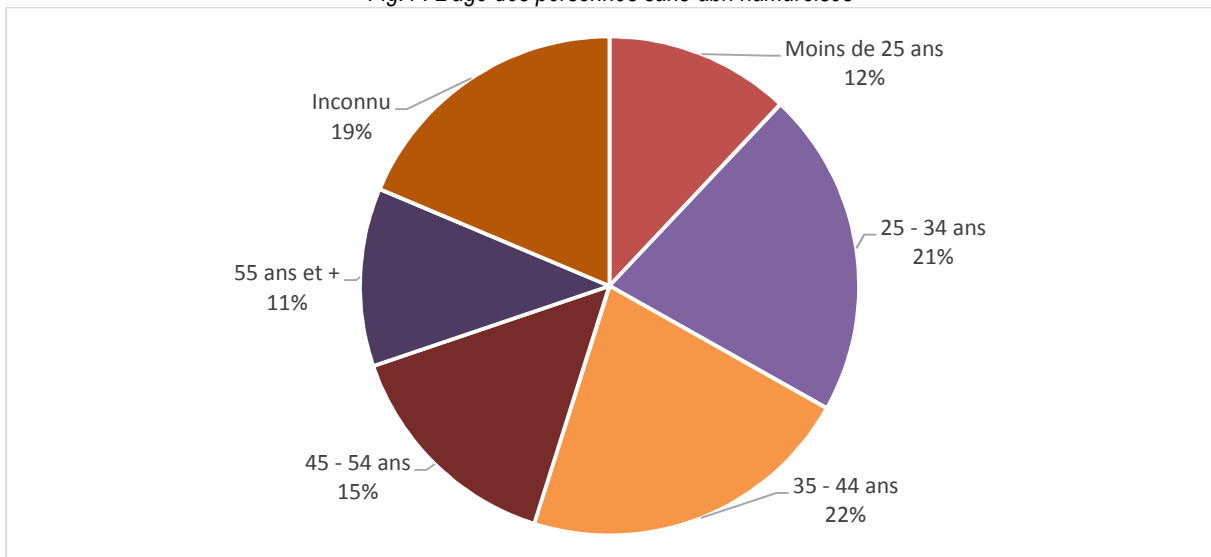
Fig.3: Répartition en 2014 selon le sexe en % - Tous services confondus



Couverture : 4.783/4.839 personnes

L'ÂGE

Fig.4 : L'âge des personnes sans-abri namuroises



Couverture de la récolte : 4.560/4.622 personnes

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

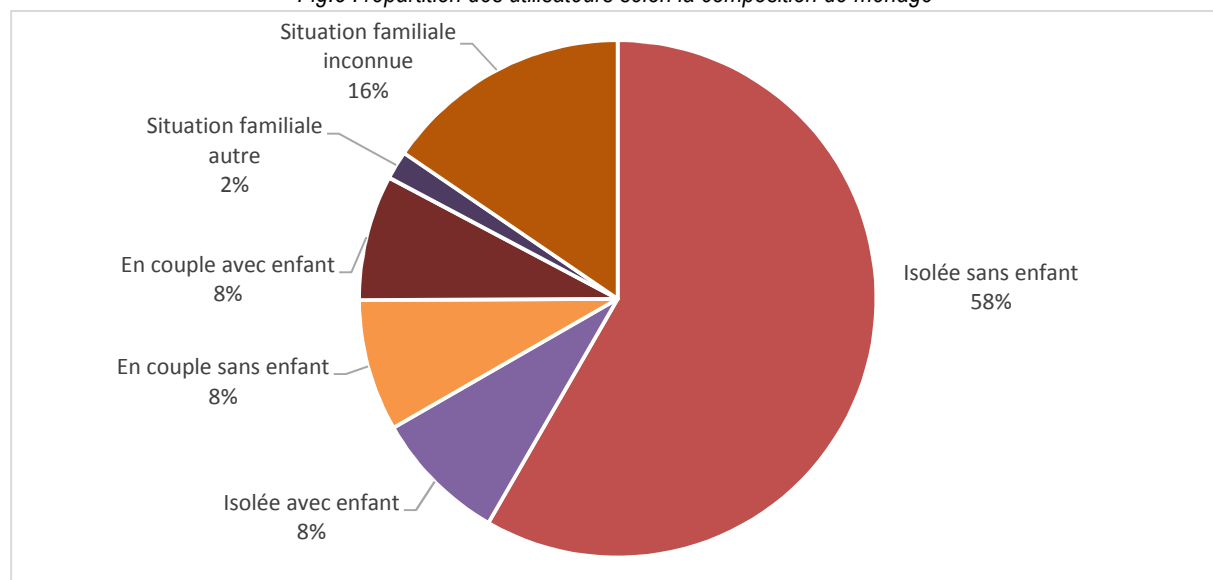
Cette figure permet de constater une relative homogénéité entre les catégories d'âge. Il n'est en effet pas possible de distinguer l'une ou l'autre catégorie majoritaire. Relevons cependant quelques traits :

- La catégorie la moins représentée est celle des « 55 ans et plus » (11%) suivi de près par les « moins de 25 ans » (12%) puis par celle des « 45 – 54 ans » (15%) ;
- Viennent ensuite les « inconnu » (19%), puis les « 25 – 34 ans » (21%) et enfin les « 35 – 44 ans » (22%).

Cependant, en additionnant les « moins de 25 ans », les « 25 – 34 ans » ainsi que les « 35 – 44 ans », on comptabilise 55% de la population, ce qui pourrait laisser sous-entendre que le public est relativement jeune (inférieur à 45 ans). Cependant, il faut rester conscient qu'il est méthodologiquement faible de considérer plus de 25 ans d'écart (entre 18 ans et 45 ans) en une seule et même catégorie. Si on exclut les TSP du calcul (Cf. 1^{ère} remarque méthodologique), 41% du public a un âge inférieur à 40 ans, ce qui vient quelque peu corroborer notre constat. Plus catégoriquement, et pour éviter le biais soulevé juste avant, si on additionne les personnes qui sont âgées de 45 ans et plus, on arrive à 26% du public pour lequel des données ont été recueillies. Ceci peut nous permettre d'affirmer que le public de plus de 45 ans est peu représenté en rue (1 personne sur quatre) 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 »¹⁰, 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 on est âgé, plus il est difficile de survivre en rue (sachant qu'il faut également prendre en considération la durée de vie en rue).

2. DES UTILISATEURS MAJORITAIREMENT ISOLÉS

Fig.5 : répartition des utilisateurs selon la composition de ménage



Couverture de la récolte : 4.150/4.260 personnes

Remarques préliminaires :

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

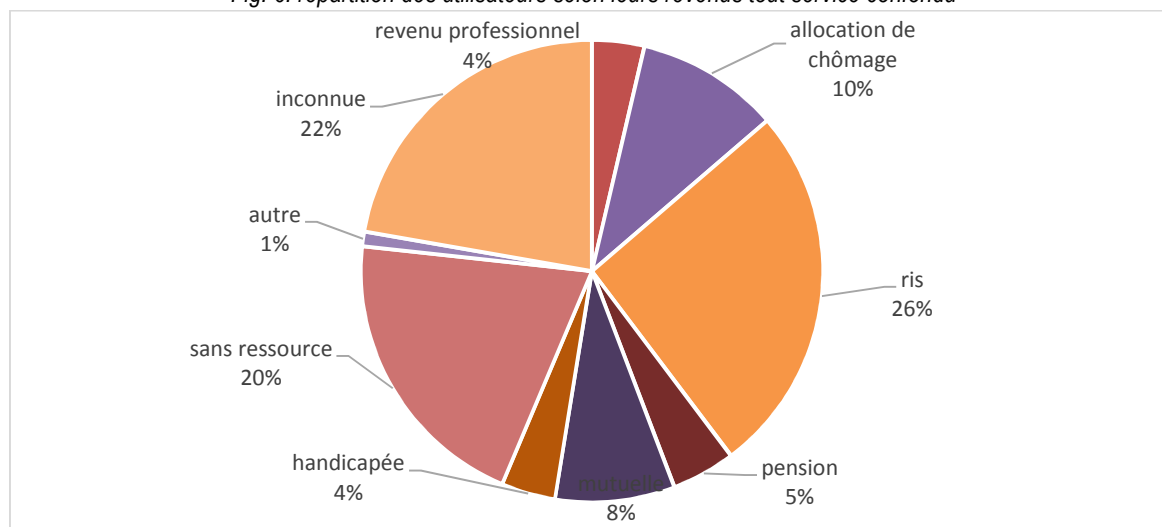
Données absentes pour La Ruche en raison d'un trop grand nombre d'inconnues (47%)

¹⁰ Source : www.medecinsdumonde.org (site consulté le 27 mai 2015).

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 ; 66% si on y adjoint les personnes isolées qui ont un enfant. Les personnes en couple représentent 16% si on fait abstraction de la question de la filiation ; 8% respectivement pour les personnes en couple avec et sans enfant. Seulement 2% des utilisateurs ont une situation familiale « autre » tandis que l'on dénombre 16% 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.

3. UNE PRÉCARITÉ ÉCONOMIQUE INCONTESTABLE

Fig. 6: répartition des utilisateurs selon leurs revenus tout service confondu



Couverture de la récolte: 4.392/4.477

Remarques préliminaires :

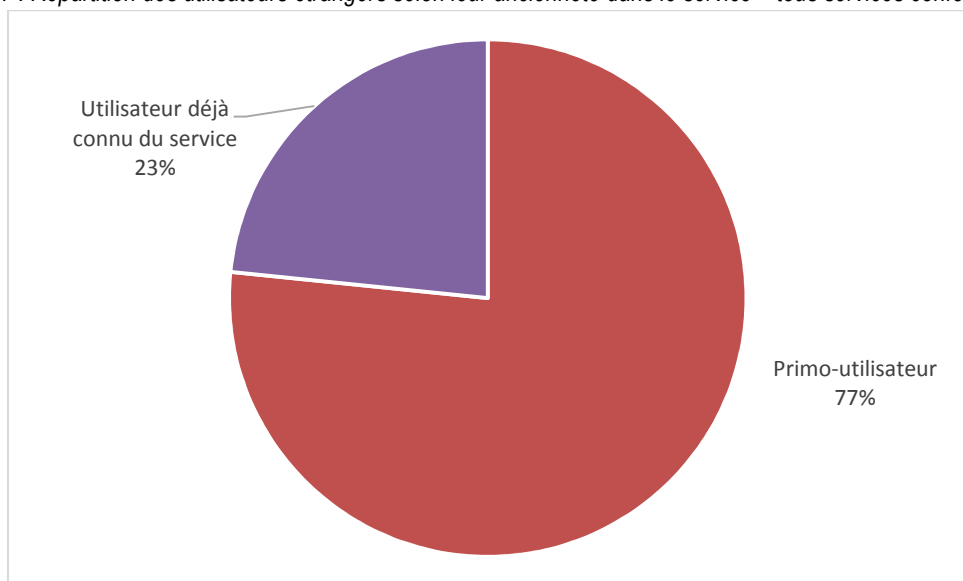
Données absentes pour La Ruche en raison d'un trop grand nombre d'inconnues (55%)

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 (20%** - 969 personnes) ;
- Le Revenu d'Intégration figure en première place dans les revenus perçus par les utilisateurs : 26% soit 1237 personnes suivi – de loin – par les utilisateurs bénéficiant d'allocations de chômage (10%), de la mutuelle (8%), d'une pension (5%) et enfin d'une allocation pour personne handicapée (4%) ;
- Seulement 4% des utilisateurs ont un revenu professionnel ;
- En somme, 46% des personnes (20% de personnes qui ne disposent d'aucune ressource et 26% de bénéficiaires du RIS), *ad minima*, vivent en-dessous du seuil de pauvreté (60% du revenu médian ; 1.000 €)

4. UNE MINORITÉ DE PRIMO-UTILISATEURS

Fig.7 : Répartition des utilisateurs étrangers selon leur ancienneté dans le service – tous services confondus

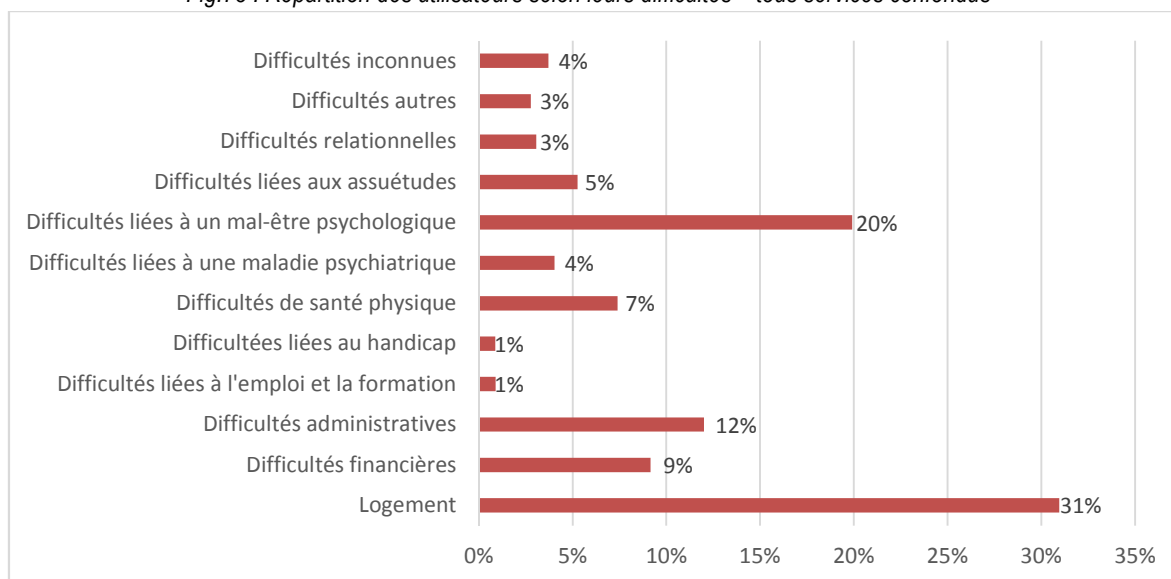


Couverture de la récolte : exhaustive

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. Globalement, 77% du public utilise pour la première fois les services partenaires du RSUN pour seulement 23% 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. On peut aussi postuler qu'une série de personnes transitent par Namur pour se diriger ailleurs.

LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES PERSONNES

Fig.73 : Répartition des utilisateurs selon leurs difficultés – tous services confondus¹¹

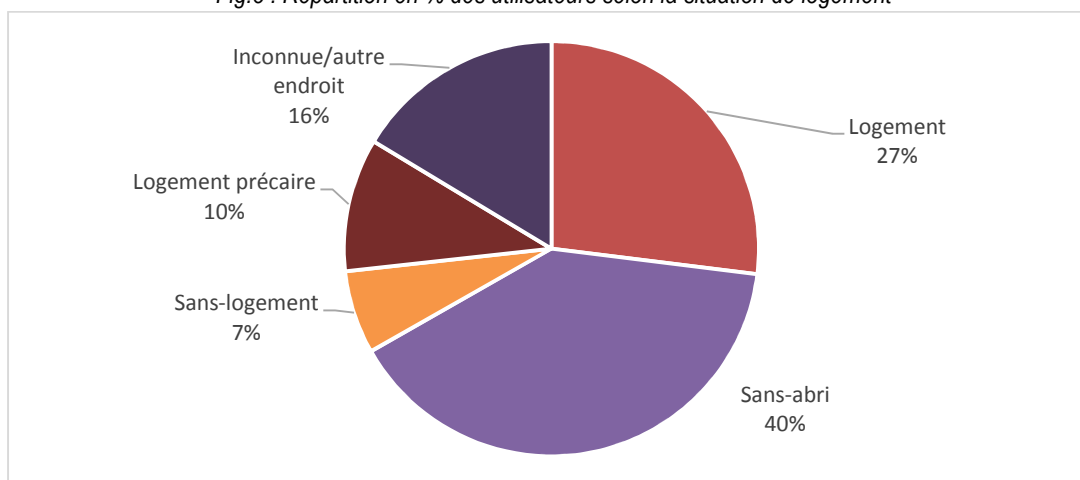


¹¹ Considérant que plusieurs difficultés peuvent être identifiées pour une même personne, nous n'illustrons pas ici la couverture statistique qui sera inévitablement supérieure au nombre de personnes différentes.

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. 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. Ensuite, nous constatons les difficultés d'ordre psychologique (20% ; 24% si on y adjoint les difficultés psychiatriques). Viennent ensuite les difficultés d'ordre administratif et financier : 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 : 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 et que cet item pourrait dès lors être bien plus important.

5. FOCUS : LA SITUATION DE (NON)LOGEMENT

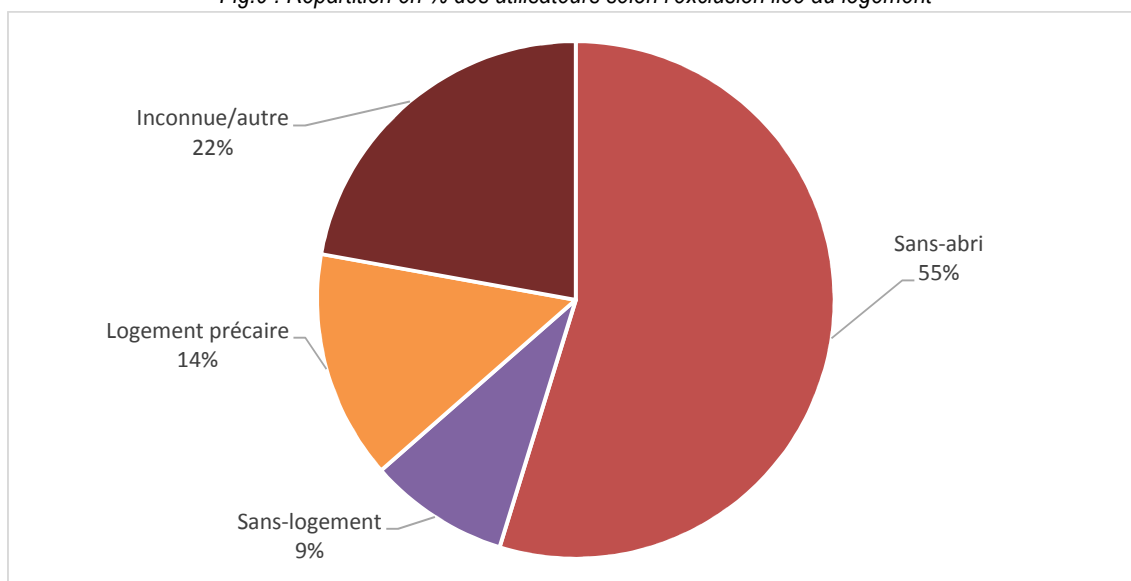
Fig.8 : Répartition en % des utilisateurs selon la situation de logement



Couverture de la récolte : 4.729/4.839

En termes de situation de logement, on remarque que seuls 27% du public bénéficie d'un logement (en ce compris les logements d'urgence et de transit, qui ne représentent pas à proprement dit des situations de logement stables dans le temps). 40% des personnes sont sans-abri car elles ne bénéficient d'aucune solution de logement/d'hébergement hormis l'abri de nuit. Notons que la catégorie inconnue/autre comprend à la fois les personnes pour lesquelles aucune situation de logement n'est connue ou dans une autre situation que celle prévue dans le questionnaire. Les autres catégories restent marginales par rapport à ces deux dernières avec 10% de personnes qui vivent une situation de logement précaire et 7% qui n'ont pas de logement (Cf. infra pour les définitions).

Fig.9 : Répartition en % des utilisateurs selon l'exclusion liée au logement



Couverture de la récolte : exhaustive.

En termes d'exclusion du logement¹², nous pouvons constater que 55% 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 « logement précaire » (14%) et « sans logement » (9%), mais dans des proportions marginales par rapport à la précédente.

¹² Il s'agit ici de l'exclusion au logement parmi les personnes qui n'ont pas de logement (situation autre/inconnue intégrée). Cela représente 73% du total des utilisateurs (3.439 personnes / 4.729 personnes pour lesquelles l'information a été récoltée). En somme, près des $\frac{3}{4}$ des utilisateurs fréquentant les différents services du RSUN souffrent d'une forme d'exclusion au logement, tandis qu'un peu moins d'un quart bénéficie d'un logement (en ce compris le logement social et transitoire).

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

Fig.10 : Répartition des utilisateurs selon l'exclusion liée au logement – Catégories FEANTSA¹³

	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	889
	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	866
				1.755 + 129(Resa) = 1884
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	166
	Pers. sortant d'institutions	Institution pénales, médicales, d'aide à la jeunesse	Pas de logement disponible avant la sortie.	120
				286 + 5 (Resa) = 291
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	461
	Pers. menacées d'expulsion	Application d'une décision d'expulsion	Avis d'expulsion opérationnels	
				461 + 31 (Resa) = 492

Sur les 4.729 personnes pour lesquelles une information a pu être récoltée sur la situation de logement, 2.667 souffriraient d'une forme d'exclusion liée au logement plus au moins grave, soit 56%. On peut également émettre l'hypothèse raisonnable selon laquelle le nombre de situations « autre/inconnue » pourraient renforcer cette exclusion au logement (on oscillerait dès lors entre 56% et 73% de personnes qui souffrent d'une forme d'exclusion du logement).

En première position, nous retrouvons les sans-abri. Cela concerne 1.884 personnes.

En deuxième position, nous rencontrons les personnes en logement précaire (492 personnes). Cependant, comme nous l'annoncions précédemment, seules les personnes en habitat précaire sont représentées. Il conviendra de récolter lors de la prochaine récolte la catégorie des personnes menacées d'expulsion.

¹³ Sont ici exclues les données « inconnues » reprises dans le graphique précédent. Aussi, nous ne disposons pas des données ré-agrégées en sous-catégorie pour le Relais santé que nous indiquerons par ailleurs dans le total.

La catégorie la moins représentée est constituée des personnes sans-logement (291 personnes) : 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 d'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.11 : répartition selon le type de logement¹⁴

Utilisateurs en logement	Abri de Nuit	Salamandre	Post-Hébergement	CHRN	DUS	Une Main Tendue	Action Logement	Echange	La Ruche	TSP	TOTAL
Privé	76	70	10	33	412	24	193	40	117	107	1.082
Social/Public	7	12	1	13	71	2	2	3	3	19	133
Urgence/transit/insertion	7	1	5	6	0	1	2	1	0	2	26
TOTAL	90	83	16	52	483	27	197	44	120	128	1.240

Utilisateurs sans logement	Abri de Nuit	Salamandre	Post-Hébergement	CHRN	DUS	Une Main Tendue	Action Logement	Echange	La Ruche	TSP	TOTAL
En rue ou abri de fortune	317	87	0	26	273	18	83	42	5	38	889
En famille/ chez un tiers	79	31	0	13	99	5	49	17	45	123	461
En abri de nuit	23	119	1	7	503	60	4	3	0	146	866
En maison d'accueil	26	6	93	5	6	1	20	0	0	9	166
Dans une autre institution	42	14	0	5	36	1	9	1	7	5	120
Dans un autre endroit	27	8	0	4		2	0	4	1	5	51
TOTAL	514	265	109	60	917	87	165	67	58	326	2.553

Situation de logement inconnue	Abri de Nuit	DUS	Salamandre	Post-Hébergement	CHRN	Une Main Tendue	Action Logement	Echange	La Ruche	TOTAL
TOTAL	18	327	76	0	6	1	82	19	184	713

Couverture de la récolte : 4514/4.839 personnes

¹⁴ Nous n'avons pas pu reprendre ici les chiffres détaillés du Relais santé car ils sont déjà agrégés selon les catégories ETHOS (Cf. supra).

5.2.5. Conclusions

Au travers de cette courte synthèse du rapport statistique 2014, la Coordination générale du RSUN a cherché à mettre en lumière, de façon synthétique, la situation de la grande précarité et du sans-abrisme à Namur. Si bien des données, notamment singularisées service par service, sont ici absentes, il est très clair que la situation namuroise est préoccupante et que la plupart des utilisateurs vivent dans une situation d'extrême précarité combinant à la fois l'exclusion financière et l'exclusion du logement :

- Augmentation du nombre de personnes dans la plupart des services : Abri de nuit (+47%), Action Logement (+49%), le DUS (+22%), L'Echange (+ 43%) Post-Hébergement (+22%), le Relais santé (+3%) et Salamandre (+ 79%) et diminution au sein du CHR (-26%) ;
- Mais une diminution par ailleurs de la fréquentation des services, hormis au DUS, ce qui peut laisser penser que les personnes fréquentent les services de manière plus limitée et qu'une forme de mobilité accrue s'installe ;
- Un peu plus d'un tiers des utilisateurs sont des femmes mais cette proportion est nettement inférieure (une femme sur cinq) dans les services qui travaillent uniquement (ou presque) une population sans-abri, ce qui tend à confirmer la prise en charge souvent plus précoce des femmes pour éviter qu'elles ne s'installent dans le sans-abrisme ;
- Une population dont l'âge est partagé de manière assez homogène entre les différentes catégories d'âge, hormis pour les personnes à partir de 55 ans qui sont relativement minoritaires, permettant ainsi de postuler d'un taux de mortalité plus important auprès du public précaire et sans-abri ;
- 2/3 du public est isolé dont 58% est isolé sans enfant, avec des différences parfois significatives entre les services ;
- Une précarité économique très forte, avec 20% d'utilisateurs sans ressources (43% à l'abri de nuit et 28% au Relais santé) et 26% bénéficiant du RI.
- 2/3 d'utilisateurs Namurois ;
- 77% de primo-utilisateurs confirmant 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'habités » est grand ;
- Des utilisateurs fortement exclus du logement, avec 40% de personnes ne bénéficiant d'aucun abri si ce n'est l'hébergement d'urgence, sachant que ce pourcentage passe à 57% si on y intègre les personnes qui vivent d'une solution d'hébergement temporaire (maison d'accueil par exemple) ;
- Des situations multi-problématiques où les difficultés de logement sont loin devant : 30%.

Ce travail est évidemment perfectible. Sur le contenu, certaines données peuvent encore être précisées pour coller au plus près de la réalité de terrain. D'autres données peuvent quant à elle être condensées. C'est pourquoi nous comptons plus que jamais sur la bonne collaboration des équipes de terrain. Nous tâcherons aussi les prochaines années de pouvoir élargir le champ de récolte sur des thématiques bien précises en y associant des services particuliers. Nous pensons ici particulièrement à la question de l'Aide Médicale Urgente où un travail de récolte mené avec les CPAS, les Maisons Médicales, les Relais santé, les services sociaux des Hôpitaux permettrait d'appréhender ce phénomène de manière plus objective.

Pour finir, nous espérons surtout que ce travail permettra à chaque service de prendre du recul par sa réalité de terrain. Des données chiffrées peuvent, selon nous, aider à cette prise de recul critique sur les actions menées. Elles peuvent tout aussi bien renforcer et justifier les mesures prises que susciter des changements, des modifications et être sources d'innovations sociales.

Espérons également que cette récolte pourra fournir aux Décideurs politiques et à l'Administration un premier éclairage, certes partiel, sur le phénomène de la grande précarité à Namur et qu'ils pourront s'en saisir dans leurs choix à venir.



Service public
de Wallonie

Relais social

Rapport d'activités 2015



1. Identification de l'opérateur

NNE	479122590		
Dénomination du pouvoir organisateur	Relais social de Namur		
Secteur (public ou privé)	public		
Adresse du siège social	Rue St-Nicolas, 4	4	
	5000	NAMUR	
Adresse du siège d'activités	Rue St-Nicolas	4	
	5000	NAMUR	
Mail	info@rsnamurois.be		
Fax	0		
Personne de contact	Madame Virginie Olivier		
Fédération	Pas d'application		

2. Activités réalisées en 2015

Personnel	
Nombre d'ETP affectés aux missions liées à l'agrément	<p>Le Relais social regroupe un certain nombre d'ETP qui se répartissent comme suit:</p> <p>Equipe de la Coordination générale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 ETP Coordinateur général - 1,2 ETP Coordinateur adjoint - 1,1 ETP agent administratif - 0,1 ETP Trésorier - 1 ETP Chargé de projets - 1 ETP Capteur logement <p>Equipe du Relais santé:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2,80 ETP Infirmiers, dont 0,5 ETP Coordinatrice adjointe au Relais santé

	<p>Equipe Housing First: 2 ETP (assistant social, éducateur spécialisé, psychologue, infirmier)</p> <p>Personnel engagé par les opérateurs via la subvention dédiée aux projets partenariaux: 16,45 ETP :</p> <ul style="list-style-type: none"> - CHR - Accompagnement des patients précarisés : 1 ETP assistant social - CPAS - Action Logement : 1 ETP (0,5 ETP assistant social et 0,5 ETP éducateur spécialisé) - Phénix - Salamandre: 2 ETP travailleurs sociaux (éducateur, assistant social, psychologue) - Namur Entraide Sida: 0,25 ETP pour financer le travail de rue en lien avec notre public, réparti sur les travailleurs sociaux (infirmier, assistant social) - Les 3 Portes: 2,25 ETP travailleurs sociaux pour le service d'accompagnement Post-Hébergement et 1,75 travailleurs sociaux pour les 2R - Une Main Tendue - PASS : 2 ETP (une gestionnaire journalière et une éducatrice) - Resto du Cœur - Accueil du Matin : 0,5 ETP responsable buffet déjeuners et 0,25 ETP assistante sociale - GABS : 1 ETP assistante sociale pour La Ruche et 0,5 ETP pour le Relais santé Basse-Sambre (0,25 ETP infirmier et 0,25 ETP assistante en psychologie) - S.A.G.E.I.S.S. (Andenne) - Equipe Mobile Santé et Action Sociale : 0,5 ETP assistante sociale
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)	
Dispositif urgence sociale (DUS)	
Nombre d'interventions	6.303
Hébergement d'urgence (HU)	
Nombre de nuitées	9.954
Nombre de personnes différentes	613
Travail de rue (TR - Equipes Mobiles de Rue)	
Nombre d'interventions	4.005
Accueil de jour (AJ)	
Nombre de contacts (accueils, entretiens individuels, visites domiciliaires, accompagnement physiques)	
Action Logement	1.227
CHR	2.107
La Ruche	1.410

Post-Hébergement	2.784
Resto du Cœur	25.778
Une Main Tendue	4.629
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	96
Nombre de dossiers actifs	282
Nombre de nouveaux dossiers ouverts	129
Nombre de personnes différentes rencontrées	998

3. Bénéficiaires		
Dispositif urgence sociale (DUS)		
Nombre d'utilisateurs	Hommes	894
	Femmes	536
	Inconnues	
	Total	1.430
Hébergement d'urgence (HU)		
Nombre d'utilisateurs	Hommes	526
	Femmes	87
	Inconnues	
	Total	613
Travail de rue (TR)		
Nombre d'utilisateurs	Hommes	422
	Femmes	96
	Inconnues	
	Total	518
Accueil de jour (AJ)		
Nombre d'utilisateurs	Hommes	603
	Femmes	582
	Inconnues	
	Total	1.185
Relais santé (Rsanté)		
Nombre d'utilisateurs	Hommes	788
	Femmes	210
	Total	998

4.

Nombre global d'heures de formations / de séances d'information dispensées

- 1 formation aux maladies contagieuses : 21 participants
- 5 modules de "Sensibilisation aux maladies mentales" : 78 participants au total
- 1 supervision Equipes Mobiles de Rue : 12 participants
- 1 présentation du nouveau formulaire en ligne pour les partenaires du Capteur Logement : 50 participants.
- 1 projection-débat sur l'insertion sociale "Les règles du jeu" : 51 participants
- 1 colloque "Etat des lieux, incitatives et perspectives de relogement pour les personnes fragilisées en région namuroise" : 111 participants
- 1 séance d'information sur Volont'R : moins de 10 participants (la séance a eu moins de succès qu'espéré, au vu de l'intérêt préalable qu'elle avait suscité chez les partenaires).

6. Conclusion

6.1. Quelques bonnes pratiques

POINTS FORTS :

1) Au niveau du réseau :

- Ancrage du travail en réseau. Information et relais plus fluides. Confiance mutuelle, bienveillance entre partenaires. Cela 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.
- Autoréflexion, auto-évaluation et proactivité de certaines institutions sur la prise en charge globale des personnes et les adaptations à envisager.
- Les projets prenant en charge les plus grands désaffiliés (2R et Housing First) soulagent les partenaires: les projets touchent peu de personnes mais celles-ci mobilisaient énormément d'énergie dans le réseau.
- Intérêt et collaboration des partenaires au travail de récolte de données.
- Réseau bien développé sur Namur.

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.
- Capacité d'impulser de nouvelles actions, avec l'aide des partenaires et des instances.
- Collaboration entre la Coordination du RSUN et du Réseau Santé Namur.
- 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.

3) Au niveau sociétal :

- 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.
- Projets pilotes spécifiques aux plus grands exclus : 2R et Housing First.

DIFFICULTÉS:

1) Au niveau du réseau :

- Variance dans la capacité d'innovation, de construction, de prospective en termes de projets ou d'action (liée à la structure de l'institution, à son histoire mais aussi pour certains, à sa capacité de trésorerie)
- Difficulté à trouver des logements pour le projet Housing first.
- Difficulté, pour certains partenaires, à trouver des volontaires fiables / Vieillessement des volontaires.
- Sentiment de certains d'avoir des difficultés à collaborer avec le secteur la santé mentale.
- Difficulté à sortir de la logique de l'urgence sociale / logique Plan Hiver.

2) Au niveau de la Coordination générale du RSUN :

- Structure de 3 ETP + 1 ETP administratif oblige à limiter les actions, alors qu'au-delà des missions obligatoires, l'équipe souhaite développer de nouveaux chantiers et s'investir dans son rôle d'observatoire. Travail régulièrement "à flux tendu".
- Manque parfois d'outils pour dynamiser le réseau
- Ne va pas assez sur le terrain

3) Au niveau sociétal

- Difficulté à accéder à un logement abordable et de qualité pour notre public-cible
- La crise des migrants questionne : qu'en sera-t-il lorsque certaines personnes seront déboutées dans leur demande d'asile. Le secteur de l'urgence sociale ne risque-t-il pas d'être sur-sollicité?
- Augmentation de fréquentation dans les services
- Paupérisation des personnes en logement

OPPORTUNITÉS :

A la fois pour le réseau et la Coordination générale:

- Le travail avec la SNCB
- Les immersions dans d'autres services du réseau
- Le tour des institutions du réseau (interconnaissance)
- Le réseau à mettre en place sur Andenne
- Le travail autour d'un accueil de jour, avec des pistes concrètes
- Demande de l'évaluation et de suivi du travail réalisé sur les impacts du Plan Hiver
- Dynamisation du travail dans les instances, via une plus grande implication des membres du Comité de pilotage dans le travail de la Coordination générale (système de référent)
- Le travail d'investigation sur les personnes sans aucun revenu à leur arrivée dans les services
- Le questionnement des membres du Comité de pilotage sur ce que l'on met en place pour sortir les personnes de la rue (sortir de la logique de l'urgence sociale)
- Investigation d'un rapprochement sur le terrain avec le secteur de la santé mentale
- La poursuite du projet Housing First Namur

6.2. Le mot de la fin

2015 a vu deux projets naître au sein du réseau :

- EMSAS, les Equipes Mobiles Santé et Action Sociale, pilotée par SAGEISS à Andenne, qui permet une première approche sociosanitaire de la grande précarité sur le territoire andennais.
- Le Housing First Namur, initié début juin sur un budget fédéral, qui permet aux personnes sans-abri qui ont ne s'inscrivent plus dans aucun dispositif de réinsertion, de disposer d'un logement au départ duquel un nouvel avenir s'offre à eux.

Les autres projets poursuivent leurs actions, avec toujours une réflexion bien présente autour des actions et des phénomènes qui les entourent. L'accord de principe de financement sur deux, puis trois ans, va permettre une évaluation plus posée.

Au niveau de la Coordination, la réflexion est de mise pour poursuivre les missions que la Wallonie nous confie, au plus près des besoins de terrain, à travers d'une part, ce que les professionnels et les usagers nous en disent, et d'autre part, les statistiques à décortiquer et interpréter, à travers nos propres observations. Le Comité de pilotage sera davantage intégré dans les actions de la Coordination générale par la mise en place d'un référent CP par thématique. Cela avec en filigrane, les limites que l'équipe doit s'imposer pour ne pas s'épuiser, en planifiant des objectifs à plus moyen et long terme et en simplifiant ce qui peut l'être.

Parmi les points d'attention à soulever cette année plus particulièrement, nous retrouvons l'objectivation de l'augmentation de problèmes de santé mentale importants (décompensations psychotiques, passages à l'acte) dans plusieurs services rue (+68% en 2015 au Relais santé par exemple) qui pose des questions sur la collaboration entre le secteur de la santé mentale et de l'action sociale, mais aussi sur les limites des services actifs dans le champ de la santé mentale.

La question des migrants est latente : les services craignent un afflux important de personnes issues de l'immigration qui seraient déboutées dans leurs demandes de régularisation d'ici l'an prochain. Comment faire face avec le même encadrement ? Comment anticiper cet accroissement actuel et à venir de la fréquentation des services ?

Enfin, les instances du RSUN se questionnent également sur le fait que les mailles du filet social constitué par le réseau d'institutions puisse encore laisser passer un certain nombre de personnes : comment resserrer encore ses mailles ? Comment se fait-il que selon les services, jusqu'à 28% des bénéficiaires sont sans revenu lorsqu'ils arrivent pour la première fois dans le service ? Un groupe de travail va se mettre à l'étude sur cette question. Cela rejoint une question plus large posée par le Comité de pilotage du RSUN fin 2015 : si effectivement, notre réseau permet aux gens de survivre à la rue, comment leur permet-il d'en sortir ? Une vraie question qui suppose de dépasser la dimension de l'urgence sociale, sans pour autant détricoter le précieux filet existant.

7. Annexes

7.1. Le Guide Pratique des services namurois

Guide Pratique des services namurois

Destiné aux personnes en difficulté
et/ou vivant en rue

Guide des services

**Serbo-croate/
 Srpskohrvatski jezik
 Russe/Русский
 Arabe/عربي**

Une initiative du Centre
 d'action interculturelle de
 la province de Namur et
 du Relais Social Urbain
 Namurois



CONTACTS

**CENTRE D'ACTION INTERCULTUELLE
DE LA PROVINCE DE NAMUR**

rue Dr Haiibe 2
5002 SAINT-SERVAIS
081 73 71 76
info@cainamur.be
www.cainamur.be



CAI
Centre d'Action
Interculturelle
de la province de Namur ASBL

RELAIS SOCIAL URBAIN NAMUROIS

rue Saint Nicolas 4
5000 NAMUR
081 33 74 57
www.rsunamurois.be





Sambre
la chateausse
ville



PROVINCE
de
NAMUR



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES



DE LA WALLONIE
VILLE DE
NAMUR



Wallonie



FSE - FEI
L'Union Européenne et les
autorités publiques
investissent dans votre avenir.

Ed. responsable: B. Dessily, C.A.I. Namur, 081 73 71 76