

# Relais Social Urbain Namurois



Association Chapitre XII  
régie par la loi du 08/07/76  
N° 0882 683 667

9, Rue d'Harscamp  
5000 Namur  
081 / 337.457  
[relais.social.namurois@hotmail.com](mailto:relais.social.namurois@hotmail.com)

## Rapport d'activités et d'évaluation 2008



Avec le soutien du Ministre de la Santé, de l'Action Sociale et de l'Egalité des Chances de la Région Wallonne



## Table des matières

<i>Table des matières.....</i>	3
<i>Chapitre I: Présentation générale.....</i>	5
<b>1. Contexte .....</b>	5
<b>2. Rappel des finalités et des missions .....</b>	5
<b>3 . Construction du réseau et transversalité.....</b>	6
<i>3.1. Les partenaires du Relais social urbain namurois.....</i>	6
<i>3.2. Composition des différentes instances du Relais Social urbain namurois en 2008... 10</i>	10
<i>3.3. Les réseaux du champ psycho-médico-social existant sur Namur.....</i>	11
 <i>Chapitre II: Rapport de la Coordination générale.....</i>	 13
<b>1. Préalable .....</b>	13
<b>2. Organisation et mode de décision du RSUN .....</b>	13
<b>3. Relations entre les partenaires .....</b>	15
<b>4. Evaluation des activités de la Coordination générale .....</b>	15
<b>5. Difficultés rencontrées.....</b>	25
<b>6. Concertations .....</b>	27
<i>6.1. Plan Hiver.....</i>	27
<i>6.2. Plan Canicule .....</i>	31
<i>6.3. Comité de concertation .....</i>	32
<b>7. Réunions extérieures.....</b>	34
<b>8. Etude « Freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés » .....</b>	39
 <i>Chapitre III: Partie quantitative.....</i>	 43
→ <i>Préalable: Données socioéconomiques locales.....</i>	43
<b>1. L'arrondissement de Namur.....</b>	43
<b>2. La commune de Namur .....</b>	45
→ <i>Récolte de données par rapport aux pôles.....</i>	48
<b>1. Accueil de nuit et hébergement : .....</b>	48
<b>2. Accueil de jour :.....</b>	53
<b>3. Le Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) : .....</b>	57
<i>3.1. Le DUS de Nuit et de Weekend .....</i>	57
<i>3.2. Le DUS de jour.....</i>	64
<b>4. Travail de rue : .....</b>	70
<i>Le personnel :.....</i>	70
<i>La fréquentation : .....</i>	70

<i>Chapitre IV : Partie qualitative</i> .....	75
<b>Préalable</b> :.....	75
<b>1. Situation de départ</b> .....	75
1.1. Accueil de nuit .....	76
1.2. Accueil de jour .....	77
1.3. Urgence sociale .....	82
1.4. Travail de rue .....	83
<b>2. Objectifs généraux</b> .....	83
2.1. Accueil de nuit .....	83
2.2. Accueil de jour .....	83
2.3. Urgence sociale .....	94
2.4. Travail de rue .....	96
2.5. Relais santé.....	96
<b>3. Participation des bénéficiaires au processus d'évaluation des projets</b> .....	96
<b>4. La formation des intervenants sociaux organisés par les Relais sociaux</b> .....	96
4.1. Analyse de la demande .....	96
4.2. Programme de formation.....	98
4.3. Indicateurs .....	98
4.4. Résultats, conclusion et synthèse .....	98
<b>5. Conclusion générale, recommandations et perspectives.</b> .....	99
<i>Constats, recommandations et pistes issues de la journée de concertation</i> :.....	99
<i>Aperçu des perspectives 2009 – RSUN</i> : .....	104
<i>Epilogue</i> .....	105

# Chapitre I: Présentation générale

## 1. Contexte

Le Relais Social Urbain Namurois est en fonctionnement depuis septembre 2007.

Si Namur est souvent perçue comme une ville « bourgeoise », un coup d'œil aux chiffres permet instantanément de démontrer qu'elle n'est pas épargnée par la pauvreté, ni même la grande pauvreté. Vous trouverez des données socio-économiques sur la Ville et l'arrondissement de Namur au Chapitre IV.

Comparativement aux autres grandes et moyennes villes, Namur a la particularité que les dispositifs d'aide aux personnes en grande précarité, et plus précisément aux personnes sans abri, soient organisés au niveau de la Ville de Namur, via son Echevinat des Affaires sociales, et non au niveau du CPAS. Ainsi, c'est ce partenaire qui porte le Dispositif d'Urgence Sociale, l'équipe des Travailleurs Sociaux de Rue et l'abri de nuit (entre autres), des dispositifs relevant de 3 des 4 axes portés par le Relais social.

## 2. Rappel des finalités et des missions

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'Egalité des Chances.

Le Relais social 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. L'implication des usagers de ces services dans la réflexion et les actions menées par le Relais Social est essentielle.

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 coordination<sup>1</sup> 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'intégration sociale.

---

<sup>1</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 29 janvier 2004 relatif à la reconnaissance et au subventionnement des Relais sociaux

Aussi, le RSUN doit 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.

### 3 . Construction du réseau et transversalité

#### 3.1. Les partenaires du Relais social urbain namurois

Les membres fondateurs du Relais Social Urbain Namurois sont :

- La Région Wallonne
- La Ville de Namur
- Le CPAS
- Le Centre Hospitalier Régional Namurois - CHRN
- Le Centre de service social
- Le Resto du Cœur
- La société Saint-Vincent de Paul

En 2008, un autre partenaire nous a rejoints :

- L'asbl Phénix

#### **Brève description des partenaires du Relais social :**

▪ **La Région wallonne**, via le Ministère de l'Action Sociale, de la Santé et de l'Egalité 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 Donfut : 4, Rue des Brigades d'Irlande – 5100 Jambes*

*Personne de contact : Geneviève Lacroix, Conseillère : 081/32.34.11*

*Direction Générale Opérationnelle 5 : Pouvoirs locaux Action sociale et Santé : 100, Avenue Gouverneur Bovesse – 5100 Jambes.*

*Personne de contact : Mélissa Walka, Attachée : 081/33.37.42*



▪ **La Ville de Namur** et plus précisément l'Echevinat des Affaires sociales, s'investit depuis plusieurs années dans le travail avec les personnes en situation de grande précarité. A cet effet, le Dispositif d'Urgence Sociale, les Travailleurs Sociaux de Rue, l'abri de nuit et les travailleurs sociaux de jour mobilisent leurs capacités pour aider ces personnes. Précisons également que la Cellule mobilier offre une consigne aux personnes sans domicile fixe. Des actions se mènent également dans les quartiers et d'autres s'adressent à des publics spécifiques (personnes handicapées, personnes âgées, personnes dépendantes, etc.), avec une optique de travail social.

*Esplanade de l'hôtel de Ville – 5000 Namur – [www.ville.namur.be](http://www.ville.namur.be)*

*Personne de contact : Jean-Luc Anciaux, chef du service des Affaires sociales : 081/246 393*



- **Le CPAS**, outre un service social assurant l'aide individuelle composé de plus de 40 assistants sociaux, offre les services d'une maison d'accueil (Les Trieux), d'une cellule « Accompagnement », d'un service « Repas à domicile » et d'une psychologue essentiellement attachée au service insertion « Phénix ». Il dispose aussi d'un département « Insertion » avec le service Synergie Emploi, une Entreprise de Formation par le Travail (Atelier Vélo et Rénovation du Bâtiment), un atelier de repassage et une cellule Maraîchage-Espaces Verts.

165, Rue de Dave – 5100 Jambes – [www.cpasnamur.be](http://www.cpasnamur.be)

Personne de contact : Jean-Marc Toussaint, Directeur-Coordinateur : 081/337.011



- **Le Centre Hospitalier Régional de Namur** est le plus important hôpital public général de la région namuroise.

Avenue Albert 1<sup>er</sup>, 185 - 5000 Namur – [www.chrn.be](http://www.chrn.be)

Personne de contact : Nicole Boland, Responsable du Service social : 081/72.61.11



- **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 supervisés. Avec l'aide du RSUN, il propose désormais un accueil du matin à la sortie de l'abri de nuit.

Rue d'Arquet 3/5 - 5000 Namur - <http://restocoeurnam.blog4ever.com/blog/index-12029.html>

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



### Resto du Cœur de Namur

- **Le Centre de Service Social** de Namur est un service social polyvalent et généraliste, présent à Namur depuis 1953 et qui compte aujourd'hui 9 assistants sociaux dont 6 sont occupés au siège de l'ASBL. 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 leurs domicile.. Toujours soucieux de répondre aux besoins, le CSSN a aussi créé un magasin social de vêtements et matériel de puériculture pour enfants de 0 à 3 ans, « La Cigogne » où des bénévoles encadrées par le CSSN assurent l'accueil et la vente. De même, il maintient une collaboration très étroite avec le lavoir « Li P'tite Buweye » 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 -

<http://www.fcsc.be/wiki/files/zscss/PlantonDecorCSSN.doc>

Personne de contact : Sylvia Schluëppman, Directrice : 081/22 73 30



C.S.S. NAMUR - A.S.B.L.  
AGREEE PAR LA REGION WALLONNE  
AVEC LE SOUTIEN DE LA VILLE DE NAMUR

- **La Société "Saint-Vincent de Paul"** de son côté propose repas et colis alimentaires ainsi que les services suivants : écrivain public, prise en charge d'environ 20 enfants de 6 à 14 ans pour les devoirs, animations, vacances et loisirs culturels, accompagnement social des démunis, insertion via le bénévolat.

Rue Piret-Pauchet, 57 - 5000 Namur

Personne de contact : Joseph Noël Administrateur : 081/23.02.05



**CONFERENCE DE SAINT-VINCENT DE PAUL - NAMUR-CENTRE  
ASSOCIATION DE FAIT.**

- **Phénix** est un Centre de jour qui accueille et accompagne les personnes confrontées à des questions ou des problèmes liés à la consommation de drogues (licites ou illicites) composé :  
- d'un service « Accueil » [Etape 1 du programme], qui propose dans une ambiance conviviale, accueil, écoute, accompagnement vers étapes et/ou information sociale, sanitaire et juridique, auquel est « accroché » le projet mobile « Salamandre », subventionné

en partie par le RSUN qui a pour but de créer un lien direct entre les personnes précarisées et/ou usagers de drogues et les institutions. (+actions de prévention, de suivi en milieu carcéral, etc.)

- d'un centre de jour en Rééducation fonctionnelle [Etape 2 du programme] qui propose des entretiens individuels multidisciplinaires (Médecin, psychiatre, psychologue, assistant social, éducateurs,...) et un accompagnement de jour en groupe (sessions de traitement) : « groupes thérapeutiques, de parole, à thèmes,.....»

- d'un service insertion [Etape 3 du programme] qui propose au « stagiaire » de participer à divers formations et ateliers.

⇒ Centre de Jour et Service Insertion : avenue Bourgmestre Jean Materne 165 – 5100 Jambes / Service Accueil / Admission : rue Basse Neuville 17 – 5000 Namur - [info@asblphenix.be](mailto:info@asblphenix.be) - [www.asblphenix.be](http://www.asblphenix.be)

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



Asbl Phénix

### 3.2. Composition des différentes instances du Relais Social urbain namurois en 2008

#### Equipe de la Coordination générale :

- Coordinatrice générale : Virginie OLIVIER
- Coordinatrice adjointe : Noëlle DARIMONT
- Assistante administrative : Nathalie HENROT
- Chercheuse : D'avril à août 2008, Silvia GENUCCI  
A partir de septembre 2008, Jenny FAVIER

Président : Philippe DEFEYT (Président du CPAS de Namur)

Trésorier : Philippe BRANDENBOURGER (Receveur du CPAS de Namur)

#### Membres du Comité de Pilotage :

- Membre effectif et Président du Comité de Pilotage jusqu'au 1<sup>er</sup> février 2008 : Jean-Luc ANSIAUX (Ville de Namur) → Suppléante : Anita ROBERT
- Membre effectif : Jean-Marc TOUSSAINT (Centre Public d'Action Sociale de Namur - CPAS) → Suppléante : Viviane FRESON
- Membre effectif : Nicole BOLAND (Centre Hospitalier Régional de Namur – Association de Pouvoirs Publics « Solidarité et Santé ») → Suppléante : Myriam BERTRAND
- Membre effectif : Sylvia SCHLUEPPMANN (« Centre de Service Social de Namur » asbl) → Suppléant : Joël SCHALLENBERGH-GERARD
- Membre effectif et Président du Comité de Pilotage à partir du 1<sup>er</sup> février 2008 : Roberto GALANTE (asbl « Resto du Cœur de Namur – Maison de la Solidarité ») → Suppléante : Marianne TROUSSE
- Membre effectif : Joseph NOEL (Association de fait « Société Saint-Vincent de Paul de Namur-Centre ») → Suppléant : Philippe NAVET
- Membre effectif : Marie-Pierre Van Dooren (représentante du Gouvernement wallon) → Suppléante : Laurence LEPRINCE

#### Membres du Conseil d'Administration :

- Philippe DEFEYT (CPAS), Président
- Anne OGER (CPAS)
- Daniel RECLOUX (CPAS)
- Dominique NOTTE (CHR)
- Nancy MASSART (Ville de Namur)
- Anne HUMBLET (Ville de Namur)
- Maxime PREVOT (Ville de Namur)
- Joseph NOËL (Association de fait « Société Saint-Vincent de Paul de Namur-Centre »)
- Giovanni PAGANO (asbl « Resto du Cœur de Namur – Maison de la Solidarité »)
- Joël SCHALLENBERGH-GERARD (« Centre de Service Social de Namur » asbl)
- Sylvia SCHLUEPPMANN (« Centre de Service Social de Namur » asbl)
- Laurence LEPRINCE (représentante du Gouvernement wallon)

#### Membres de l'Assemblée générale :

- Les membres du Conseil d'Administration
- Etienne ALLARD (CHR)
- Myriam BERTRAND (CHR)
- Nicole BOLAND (CHR)

- Roberto GALANTE (asbl « Resto du Cœur de Namur – Maison de la Solidarité »)
- Gwenaëlle GROVONIUS (CPAS)
- Nermin KUMANOVA-GASHI (Ville de Namur)
- Patrick MAILLEUX (Ville de Namur)
- Marie-Pierre VAN DOOREN (Gouvernement wallon)
- Jacques VAN WEYNENDAELE (Association de fait « Société Saint-Vincent de Paul de Namur-Centre »)

### **3.3. Les réseaux du champ psycho-médico-social existant sur Namur**

Il est à noter que différents réseaux existent sur Namur<sup>2</sup> :

▪ **Le Conseil Consultatif du Social** (CCS): 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, lien social, travail en réseau, jeunesse. Ces groupes se réunissent tous les mois avec l'objectif pour certains de débattre de certains thèmes entre professionnels, pour d'autres de faire des propositions concrètes à l'Echevin des Affaires sociales.

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

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

→ 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 (soins de santé mentale intégrés, services psychiatriques, 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

#### **Les projets thérapeutiques :**

Le projet thérapeutique concerne un public-cible (...) pour lequel il convient de définir une offre de soins ou circuit de soins spécifiques. Au niveau organisationnel, cette offre doit se traduire par un réseau entre tous les prestataires de soins intéressés dont le médecin traitant qui occupe une place centrale dans le dispositif mis en place. En outre, il importe que chaque public cible soit constitué de patients présentant des troubles psychiatriques chroniques et complexes. Ces projets thérapeutiques doivent conduire à des « soins sur

---

<sup>2</sup> Ils préexistaient à la création du Relais Social Urbain Namurois.

mesure » et permettre entre autres qu'un patient puisse sortir d'une structure résidentielle du secteur des soins de santé mentale et réintégrer la société ou, mieux encore, qu'une hospitalisation puisse être évitée. D'où la nécessité de promouvoir une offre de soins de santé mentale optimale sur les plans quantitatifs et qualitatifs. Dans cette offre, le patient ainsi que ses besoins et la demande de soins doivent occuper une place centrale.<sup>3</sup> A Namur, on retrouve 3 projets thérapeutiques :

→ « *Personnes âgées de + de 65 ans présentant des pathologies psychiatriques complexes et chroniques* », initiée par l'Unité Provinciale Namuroise d'Accompagnement de la Personne Agées et de son Entourage – en abrégé « *Avec Nos Aînés* » (ANA)

Territoire : La province de Namur

→ *Toxinam*, qui est « un réseau namurois d'aide aux usagers de drogues en difficulté psychologique ». Ce projet rassemble des acteurs psycho-médicaux et spécialisés en assuétudes. « Ce réseau permet des avis cliniques afin de mieux accompagner le patient dans sa difficulté » et une plus grande collaboration entre services hospitaliers et extra-hospitaliers.<sup>4</sup>

Territoire : le grand Namur

→ Projet thérapeutique pour adultes psychotiques avec troubles schizophréniques, piloté par l'Hôpital psychiatrique du Beau-Vallon.

▪ **La Province de Namur** : a en son temps organisé des rencontres thématiques avec les acteurs sociaux. En suspens à l'heure actuelle.

Territoire : la province de Namur

▪ **Le RAN - Réseau Assuétudes Namurois** : rassemble plusieurs services actifs dans l'aide aux personnes usagères de drogues. Ses objectifs sont « de développer une force d'interpellation, d'échanger des pratiques et des savoirs, produire des outils communs et développer une méthodologie commune »<sup>5</sup>.

Territoire : la province de Namur

---

<sup>3</sup> Texte rédigé par AP Kestemont, coordinatrice du projet thérapeutique « Personnes âgées de + de 65 ans présentant des pathologies psychiatriques complexes et chroniques » (< ANA)

<sup>4</sup> *Idem*, p. 39.

<sup>5</sup> Rapport d'activités 2007 de l'asbl Phénix, p. 37-38.

## Chapitre II : Rapport de la Coordination générale

### 1. Préalable

Le Relais Social Urbain Namurois (RSUN) a débuté ses activités en septembre 2007. L'année 2008 s'est donc inscrite dans une perspective de construction, de prise de contacts, de recueil d'informations.

### 2. Organisation et mode de décision du RSUN

#### ⇒ L'équipe de la Coordination générale du RSUN :

- ✓ En principe, implémente les 4 pôles de travail (accueil de jour, accueil de nuit, travail de rue et urgence sociale)
- ✓ En l'occurrence, recueil de l'information par rapport à la situation de grande précarité à Namur et ailleurs et à l'organisation des services et réfléchit sur la mise en place de concertations
- ✓ Coordonne le Plan Hiver et le Plan Canicule
- ✓ Rédige des notes de synthèse
- ✓ Alimente et prépare les Comités de Pilotage
- ✓ Prépare les Conseils d'Administration
- ✓ Informe régulièrement le Président
- ✓ Participe à
  - des réunions d'équipe
  - des réunions de concertations extérieures
  - des réunions extérieures diverses
  - des journées d'études
- ✓ Rencontre des partenaires potentiels ou les équipes des partenaires actuels pour présenter le RSUN
- ✓ Rencontre des partenaires afin de travailler une question bien précise
- ✓ Elabore les budgets
- ✓ Remplit les dossiers de demande de subvention
- ✓ Assure la gestion du personnel
- ✓ Assure la gestion comptable
- ✓ Prépare le recrutement : pour 2008, une assistante administrative et une assistante sociale chargé de recherche
- ✓ Examine les pièces justificatives rentrées dans le cadre des projets subventionnées
- ✓ Lance, examine et prépare les délibérations relatives aux marchés
- ✓ ...

#### ⇒ Le Comité de Pilotage :

- ✓ Travaille les questions / les propositions apportées par la Coordination générale
- ✓ Examine et rend un avis au Conseil d'Administration
  - sur le contenu travaillé par la Coordination générale
  - par rapport aux projets faisant l'objet d'une demande de subvention
  - par rapport à la demande d'autres institutions souhaitant devenir partenaires du RSUN
- ✓ Peut charger la Coordination générale de certaines tâches, après aval du Conseil d'Administration

⇒ Le Conseil d'Administration :

- ✓ Avalise ou réfute l'avis du Comité de Pilotage
  - pour ce qui concerne le contenu du travail à mener au sein du RSUN
  - par rapport aux projets faisant l'objet d'une demande de subvention
  - par rapport à la demande d'autres institutions souhaitant devenir partenaires du RSUN
- ✓ Décide de l'engagement des dépenses, vote le budget et les modifications budgétaires
- ✓ Décide de l'attribution des marchés
- ✓ Décide de la procédure de recrutement lorsqu'il y a lieu et avalise la proposition du Comité de sélection déterminé
- ✓ Décide de l'attribution, des ancienneté et échelles barémiques du personnel engagé par le RSUN
- ✓ Décide des modifications de statuts et de tout autre document officiel

⇒ L'Assemblée générale :

- ✓ Avalise les comptes
- ✓ Avalise formellement l'adhésion ou le partenariat d'une institution
- ✓ Avalise les modifications de statuts
- ✓ Exclut un membre associé ou un partenaire

⇒ La Région wallonne

- ✓ Est un membre associé des Relais sociaux
- ✓ Impose les missions générales des Relais sociaux via un cadre décrété<sup>6</sup>
- ✓ Peut charger les Relais sociaux de certaines missions ponctuelles
- ✓ Contrôle les projets bénéficiant de fonds via les Relais sociaux
- ✓ Interroge les Relais sociaux sur les questions parlementaires touchant à la grande précarité
- ✓ Demande aux Relais sociaux de mettre en place et de coordonner des plans saisonniers (Hiver – Canicule)
- ✓ Sollicite un rapport d'activités et d'évaluation dont elle impose le canevas

⇒ Le Trésorier :

- ✓ gère le compte du RSUN
- ✓ effectue les paiements
- ✓ opère des vérifications budgétaires

⇒ Le Président :

- ✓ Préside le Conseil d'Administration
- ✓ Suit le travail de la Coordination générale et du Comité de Pilotage
- ✓ Assure la gestion journalière avec la Coordinatrice générale (délégation du Comité de Pilotage)
- ✓ Est co-signataire avec la Secrétaire
  - des courriers et demandes officiels
  - des mandats de paiements

⇒ La Secrétaire (Coordinatrice générale) :

- ✓ Est co-signataire avec le Président
  - des courriers et demandes officiels
  - des mandats de paiements

---

<sup>6</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 29 janvier 2004 relatif à la reconnaissance et au subventionnement des relais sociaux

### 3. Relations entre les partenaires

A Namur, le hiatus voire l'opposition entre secteur privé, associatif et secteur public n'est pas de mise. Associations et services publics collaborent bien.

A l'heure actuelle, le RSUN n'est composé que de 8 partenaires ayant signé la Charte. Cela signifie qu'il y a encore un grand travail d'information et de lobbying à faire avec les services travaillant dans le champ de l'aide aux personnes en situation de grande précarité.

Il faut noter à Namur l'existence du Conseil Consultatif du Social, organisé par la Ville de Namur, qui rassemble un grand nombre de partenaires psycho-médico-sociaux (plus de 100). Cet organe réalise déjà un fameux travail de mise en réseau des acteurs sociaux: via les réunions thématiques qu'il organise de manière régulière, il permet aux acteurs de se rencontrer et de travailler ensemble certaines questions relatives au logement, au lien social, au travail en réseau et à la jeunesse.

Néanmoins, les Relais sociaux ayant à travailler sur le champ plus restreint de l'aide aux personnes en situation de grande précarité, un certain nombre de problématiques propres sont encore à travailler. C'est pourquoi des journées comme celle organisée par le Relais social en novembre 2008 permettent de faire connaissance avec d'autres professionnels, voire d'autres services, en travaillant des questions plus ciblées.

Par ailleurs, dans le cadre des projets subventionnés au sein du RSUN, il est apparu que les partenariats peinent parfois à se mettre en place concrètement. Aussi, il a été décidé de mettre en place des Comités d'accompagnement des projets. Vu leur nombre et afin d'éviter la «réunionite», nous allons pencher sur les modalités pratiques de cet accompagnement qui outre travailler sur les partenariats pourraient également soutenir le pilote du projet dans la mise en œuvre de ses objectifs.

Cela permettra aussi, nous l'espérons, de pouvoir travailler sur l'utilisation de la situation de la crise (au départ de l'Abri de nuit et du Dispositif d'Urgence Sociale, via les Restaurants sociaux notamment) comme levier à l'insertion, puisque cela fait partie des missions des Relais sociaux .

### 4. Evaluation des activités de la Coordination générale

<b>Objectif général : Mettre en place des outils indispensables de fonctionnement institutionnel interne</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
▪ Rédaction d'un Règlement d'ordre intérieur pour le Comité de Pilotage	Oui
▪ Rédaction d'un Règlement d'ordre intérieur pour le Conseil d'Administration	Oui
▪ Rédaction d'un formulaire d'adhésion pour les institutions souhaitant devenir partenaires	Oui

▪ Révision de la Charte existante pour qu'elle soit au plus près de la réalité et des principes du Relais social	Oui
▪ Révision des statuts	Partiellement Suite à une information reçue en Cocorel <sup>7</sup> , il s'avère qu'il faudra y retravailler encore concernant le nombre de représentants par association à l'AG ⇒ A prévoir en 2009
▪ Rédaction d'un règlement financier	Non ⇒ A prévoir en 2009

### **Objectif général : Recueillir de l'information par rapport aux phénomènes de grande précarité**

Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non – partiellement
▪ Assister à des journées d'étude	Oui Amélioration pour 2009 : ⇒ Fournir un compte-rendu et une synthèse accessible aux autres membres de l'équipe et aux partenaires (à terme, via le site Internet)
▪ Rencontrer des acteurs de terrain pour mieux cerner leur travail → via les concertations du Conseil Consultatif du Social → via des rencontres de partenaires ou partenaires potentiels	Oui Oui ⇒ Néanmoins à intensifier en 2009
▪ Récueillir les rapports d'activités des services actifs dans les pôles coordonnés	Partiellement D'une part, l'ensemble des rapports d'activités des partenaires n'est pas envoyé de manière systématique ; d'autre part, si ce n'est dans la recherche, nous n'avons pas exploité ces rapports d'activités dans le cadre des missions du Relais social, notamment celle d'observatoire. ⇒ Pour 2009, prendre le temps de travailler les données des rapports d'activités (a minima pour les partenaires).

<sup>7</sup> Cocorel : Coordination des Coordinateurs des Relais sociaux.

▪ Récolter des données statistiques	<b>Oui</b> Néanmoins, pour 2009 ⇒ nous souhaiterions faire parler davantage ces tableaux statistiques ; ⇒ nous espérons entamer un travail de fond avec l'IWEPS, notamment pour résoudre le dilemme respect de la vie privée et récolte de données.
▪ Rassembler des données utiles en vue de la création du nouvel abri de nuit	<b>Oui</b> ⇒ Ceci devant aboutir à une note début 2009
<p><b>Commentaires :</b> Pour 2009, nous nous donnons comme objectif opérationnel supplémentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ d'analyser l'offre, les conditions d'accès, les réponses apportées par les services, leurs horaires</li> <li>→ d'une part, via la recherche « Freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés »,</li> <li>→ D'autre part, via la réalisation d'un cadastre systématique de l'offre reprenant les items ci-dessus.</li> </ul>	

<b>Objectif général : Réfléchir à la mise en place de concertations</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
▪ Mettre en place une concertation Plan Hiver	<b>Oui</b> Cf. évaluation détaillée au Point 6.1. du présent chapitre
▪ Mettre en place une concertation Plan Canicule	<b>Oui</b> Cf. évaluation détaillée au Point 6.2. du présent chapitre
▪ Réfléchir à une concertation travail de rue via des lectures, des contacts, etc.	<b>Oui</b>
▪ Réfléchir à la mise en place de comités d'accompagnement des projets	<b>Partiellement</b> ⇒ A finaliser en 2009, dans une optique d'efficacité et de rationalisation de temps

<b>Objectif général : Faire connaître le Relais social</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non – partiellement</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rencontrer des partenaires potentiels</li> </ul>	<p style="text-align: center; color: green;">Oui</p> <p>3 institutions ont été vues dans cette optique en 2008. ⇒ Poursuivre ces rencontres en 2009 ⇒ Il s'avère indispensable de présenter le Relais social au sein des différentes institutions partenaires car les acteurs de terrain méconnaissent ses missions concrètes et la charte</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser une journée d'échanges pour               <ul style="list-style-type: none"> <li>- présenter les missions du Relais social</li> <li>- présenter les projets subventionnés dans le cadre du RSUN (cette journée avait également d'autres objectifs en termes de formation)</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center; color: green;">Oui</p> <p>125 personnes se sont inscrites à cette journée du 19.11.08</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer une réponse aux personnes qui nous appellent par téléphone</li> </ul>	<p style="text-align: center; color: green;">Oui</p> <p>A noter qu'une fois sur deux, lorsqu'il s'agit d'une demande d'information, elle concerne un autre service que le Relais social.</p>
<p><b><u>Commentaires :</u></b></p> <p>Si ce n'était bien sûr pas son objectif premier, la recherche « Freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés » a permis de faire connaître le Relais social. Le fait de participer à certaines réunions le permet également.</p> <p>Pour 2009, nous nous fixons aussi comme objectif opérationnel pour nous faire connaître :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de participer à la semaine d'échanges du Conseil consultatif du Social</li> <li>- d'introduire chaque concertation par une brève présentation des missions et de la charte du RSUN.</li> </ul>	

<b>Objectif général : Financer et évaluer des projets partenariaux répondant à des besoins locaux</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non – partiellement</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fixer un délai à respecter pour la remise des projets</li> </ul>	<p style="text-align: center; color: green;"><b>Partiellement</b></p> <p>Si le délai a bien été fixé, notons que des projets ont été déposés après celui-ci et ont été pris en considération pour l'attribution des crédits budgétaires au sein de l'enveloppe projets. ⇒ Pour 2009,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fixer un délai ferme afin :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) d'être équitable pour tous en termes de règle ;</li> <li>2) de rendre le travail plus confortable pour la Coordination générale (éviter l'urgence).</li> </ol> </li> <li>- avancer le délai afin de permettre un aller-retour avec la coordination générale avant présentation au Comité de Pilotage (cf. point suivant)</li> </ul> <p><i>Ceci sous réserve d'approbation du CA</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instruire au niveau de la Coordination générale les dossiers pour présentation au CP, CA, AG</li> </ul>	<p style="text-align: center; color: green;"><b>Oui</b></p> <p>⇒ Amélioration pour 2009 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- favoriser les allers-retours entre le pilote et la Coordination générale avant que le projet ne soit présenté au CP, afin que le projet rencontre au mieux les critères de sélection</li> <li>- travailler le budget avec les pilotes pour être plus précis.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Examiner et sélectionner les projets sur base des critères suivants :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- projet partenarial</li> <li>- public en situation de grande précarité</li> <li>- projet apportant une plus-value par rapport à ce qui existe déjà</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center; color: green;"><b>Oui</b></p> <p>⇒ Amélioration à prévoir pour 2009 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prévoir une journée complète pour l'examen des projets par le Comité de Pilotage ;</li> <li>- inviter les pilotes à venir présenter leurs projets ;</li> <li>- faire sortir les représentants des institutions concernées lorsque l'on aborde leur projet</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respecter les crédits budgétaires disponibles des projets</li> </ul>	<p>Oui</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer le contrôle financier des dépenses afférentes aux projets subventionnés           <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Pendant l'année</li> </ul> </li> </ul> <p>⇒ Une fois l'année écoulée</p>	<p>Non</p> <p>⇒ Pour 2009, proposer un tableau de bord financier à rendre trimestriellement de manière à avoir une meilleure visibilité des fonds imputés, afin de proposer des modifications budgétaires et des réattributions à d'autres projets potentiels.</p> <p>Partiellement</p> <p>Etre intransigeant sur le délai de restitution des pièces justificatives et organiser une rencontre avec la personne s'occupant des pièces comptables chez le partenaire-pilote juste après le délai</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suivre le développement des projets et mettre en ordre les dossiers au niveau administratif (conventions, cahiers des charges, ...)</li> </ul>	<p>Oui</p> <p>⇒ Pour 2009, préparer les conventions plus tôt, quitte à ce qu'elles ne soient signées qu'après réception de l'arrêté de subvention, afin que les pilotes mesurent bien les conditions de la subvention.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer le suivi des projets subventionnés</li> </ul>	<p>Partiellement</p> <p>Des contacts ont bien été pris avec les pilotes et les équipes dans certains cas, mais le suivi se fait « de loin » sans pouvoir répondre aux difficultés rencontrées par les partenaires.</p> <p>⇒ Pour 2009, instituer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des comités d'accompagnement dont les modalités sont à réfléchir</li> <li>- une rencontre spécifique début février 2010 pour discuter du rapport d'évaluation rendu.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluer les projets</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Partiellement</b></p> <p>Cf. commentaire précédent A l'heure actuelle, les pilotes s'auto-évaluent : → Des comités d'accompagnement permettraient aussi de réfléchir à plusieurs sur la réalisation des objectifs → Leur fournir des outils est important.</p>
---	--

<b>Objectif général : Amorcer la création du futur Relais Santé</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participer aux réunions « santé » organisées par l'Echevinat des Affaires sociales :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour collecter des informations utiles en vue du Relais santé ;</li> <li>- pour rencontrer des acteurs du champ de la santé / santé mentale</li> <li>- pour veiller à l'articulation du Relais santé et des initiatives « santé mentale » que souhaite mettre en place l'Echevinat (helpdesk pour les professionnels, service répondant aux situations de crise en santé mentale)</li> </ul> </li> </ul>	<p>Oui</p> <p>Oui</p> <p>Oui</p> <p>Oui</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contacter d'autres Relais santé en vue d'étudier leur fonctionnement → Visite du Relais santé de Verviers et participation à l'inauguration de celui de Mons.</li> </ul>	<p>Oui</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rencontrer le SMES-B (santé mentale et exclusion sociale) pour voir comment s'inspirer de leur travail en l'élargissant à la santé</li> </ul>	<p>Oui</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre contact avec la Région wallonne (DGO 5- Santé et Cabinet Donfut)</li> </ul>	<p>Oui</p> <p>RDV fixé début 2009</p>

<b>Objectif général : Gérer la mise en place de l'étude sur les freins à l'accueil d'urgence t à l'hébergement des grands précarisés</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser le suivi méthodologique de l'étude menée par la chercheuse, via réunion régulières avec les coordinatrices générale et adjointe</li> </ul>	<p>Oui</p> <p>Néanmoins, fin 2008 lors de la présentation publique de cette étude, des partenaires ont pointé la méthodologie du doigt ⇒ Pour 2009, faire appel à un superviseur expérimenté extérieur</p>

▪ Donner à la chercheuse tous les outils utiles à sa mission du chercheur (documentation, participation à des colloques, etc.)	Oui
▪ S'assurer que la chercheuse travaille bien à la réalisation des objectifs demandés	Oui Cela a aboutit à un licenciement de la chercheuse qui malgré sa bonne volonté et les outils mis à sa disposition ne donnait pas satisfaction.
▪ Informer les instances décisionnelles du RSUN de l'évolution de l'étude	Oui
Transmettre le rapport intermédiaire finalisé dans les délais fixés par la Région wallonne en veillant au respect des différents objectifs prévus	Oui Si les délais et les objectifs ont bien été respectés, nous aurions souhaité pouvoir approfondir certains thèmes, réaliser davantage d'entretiens, etc. Mais la réception tardive de la notification APE et les difficultés et mouvements de personnel ont réduit fameusement le temps d'étude, laissant « un goût de trop peu » à la publication du rapport intermédiaire.

### Objectif général : Assurer la gestion comptable de l'association

Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
▪ Mettre à jour les tableaux de bord relatifs aux frais de fonctionnement de la Coordination générale, aux frais de personnel et aux frais de projets	Non Manque de temps de l'assistante administrative et comptable. ⇒ Pour 2009 : Etendre son temps de travail (Accord du CA) pour que cela se fasse régulièrement (au moins 1 X/trimestre)
▪ Procéder à l'encodage de toutes les opérations financières dans le programme comptable du CPAS	Oui Cela nécessite actuellement la mobilisation d'un agent du CPAS qui encadre notre agent. (Ce sera encore le cas en 2009 puisque c'est une nouvelle assistante administrative qui arrivera en janvier 2009)

▪ Assurer le suivi des mandats de paiement	<p><b>Partiellement</b></p> <p>Un certain nombre de paiements ont été différés. ⇒ Pour 2009 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- payer les mandats mensuellement</li> <li>- rédiger un règlement d'ordre financier</li> </ul>
--	---

**Objectif général : Gérer le personnel de la Coordination générale**

<b>Objectif général : Gérer le personnel de la Coordination générale</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
▪ Actualiser le registre des prestations	Oui
▪ Assurer le suivi de la gestion du personnel avec notre secrétariat social, Groupe S	<p><b>Non</b></p> <p>Des problèmes sont rencontrés à différents niveaux dans le calcul des prestations et autres par le Groupe S. Plusieurs réunions et contacts téléphoniques n'ont pas donné satisfaction quant à une amélioration des difficultés. ⇒ Pour 2009 : envisager de résilier notre contrat avec Groupe S et lancer un nouveau marché.</p>

**Objectif général : Gérer le travail de l'équipe de la coordination générale**

<b>Objectif général : Gérer le travail de l'équipe de la coordination générale</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement
▪ Organiser des réunions d'équipe	<p>Oui</p> <p>Mais pas suffisamment</p>
▪ Organiser des réunions individuelles avec les agents de la Coordination pour ce qui concerne leurs missions spécifiques	<p>Oui</p> <p>Mais pas suffisamment avec l'assistante administrative</p>
▪ Assurer l'échange d'information entre les membres de l'équipe	<p><b>Partiellement</b></p> <p>Les informations sur les activités de chacune n'étaient pas systématiquement partagées. ⇒ Pour 2009 : Réunion « topo » hebdomadaire pour échanger sur ce qui a été fait, qui a été rencontré et les informations récoltées.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prévoir des réunions entre la coordinatrice générale et le président</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Mais insuffisantes  ⇒ Pour 2009 : prévision d'un rendez-vous tous les 15 jours</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planifier l'agenda collectif en mutualisant les agendas des membres de l'équipes</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Au cours du dernier trimestre 2008, nous avons mis sur pied un agenda collectif papier.  ⇒ Pour 2009 : agenda électronique partagé</p>
<p><b><u>Commentaires :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fin 2008, nous avons organisé une réunion d'équipe de bilan et avons recensé les difficultés afférentes au travail de chaque membre de l'équipe et en équipe et à la communication des informations. Nous avons décidé de systématiser certaines réunions et réfléchi à un certain nombre d'outils pour pouvoir travailler confortablement, le travail dans l'urgence ayant été la règle en 2008, avec tout ce que cela peut engendrer comme difficultés. Nous envisageons de nous faire superviser en 2009.</li> <li>▪ Il s'est avéré clairement que le temps de travail de l'assistante administrative et comptable était trop restreint ⇒ Pour 2009, nous aurons un temps de travail e 4/5 pour ce poste.</li> </ul>	

## 5. Difficultés rencontrées

### Mission de coordination imposée par la Région wallonne

Le fait même que la Région wallonne charge les Relais sociaux d'organiser les pôles (accueil de jour, accueil de nuit, urgence sociale et travail de rue) suscite parfois la crainte parmi les partenaires, d'une part par le sentiment d'ingérence, d'appropriation, voire de contrôle et d'autre part par le changement qui s'esquisse potentiellement dans des dispositifs qui sont en place pour certains depuis plus de 15 ans.

C'est donc dans le rôle même attribué aux Relais sociaux que se concentrent des enjeux particulièrement délicats. Endosser concrètement les missions que la Région wallonne nécessite un travail au long cours, cette année 2008 nous ayant montré que le lien de confiance est parfois bien difficile à mettre en place, même avec les partenaires, en particulier ceux dont le travail s'inscrit particulièrement dans les 4 pôles de travail des Relais sociaux.

Ceci est peut-être encore accentué par le fait que la Coordination générale doit veiller au contrôle des subventions et à l'évaluation des projets.

C'est une réalité que l'on ne peut nier : il faut travailler à la fois avec et sur celle-ci.

### Mouvements de personnel au sein de la Coordination générale

En 2008, le RSUN a consécutivement vécu un certain nombre de mouvements de personnel. Cela a débuté fin janvier par le repos de maternité de la Coordinatrice générale remplacée dans ses fonctions par la Coordinatrice adjointe, elle-même non remplacée dans ses fonctions. Ensuite la chercheuse -engagée au mois d'avril- dans le cadre de la recherche s'est avérée inadéquate pour le travail demandé et a été remerciée en août. Nous avons accueilli notre seconde chercheuse au mois de septembre. Enfin, notre assistante administrative a fait le choix de quitter le Relais social pour se tourner vers d'autres horizons fin décembre. Elle a été remplacée mi-janvier 2009 par C. Marée. Les mouvements de personnel eux-mêmes et les procédures de recrutement qui y sont liés ont pris pas mal d'énergie.

### Charge de travail et travail dans l'urgence

2008 a été une année éprouvante pour les membres de la Coordination générale et la réunion d'équipe de fin d'année a recueilli un avis unanime sur le ressenti de la difficulté à travailler dans l'urgence. Bien qu'il soit difficile d'influer sur la charge de travail qui représente aussi un obstacle au confort de travail minimal, il est important d'y veiller car elle a un lien direct avec le travail dans l'urgence. Nous avons tenté de répertorier une série de bonnes pratiques pour aller vers un meilleur confort de travail et demande a été faite de pouvoir engager un assistant administratif à temps plein, demande à laquelle le CA a accédé<sup>8</sup>. Nous envisageons également de nous faire superviser, à l'instar des autres Relais sociaux. Les facteurs d'urgence et de surcharge sont, outre les mouvements de personnel que nous venons d'évoquer, liés au fait que la Région wallonne demande que le RSUN fasse "tout" comme les autres Relais sociaux (Recherche, Relais santé, récolte de données, etc.), alors que nous sommes toujours dans un processus de mise en place. Le fait que le RSUN soit un service public nécessitant un fonctionnement décisionnel particulier (avis de CP, décision de CA, marché public, etc.) alourdit aussi le travail. Nous espérons en 2009 pouvoir acquérir un

---

<sup>8</sup> C'est finalement à 4/5 temps que travaillera l'assistante administrative engagée en janvier.

rythme nous permettant de prendre le temps de bien réfléchir, organiser et réaliser notre travail.

### **Difficultés liées au subventionnement des projets**

D'une part, l'incertitude concernant l'acceptation des projets par la Région wallonne freinent certains pouvoirs organisateurs par rapport à l'engagement des fonds. Cela a pour conséquence que les projets débutent tardivement. En l'occurrence, plusieurs projets n'ont pas débuté avant octobre 2008 (réception de l'arrêté de subvention en juin 2008).

D'autre part, les partenaires privés n'ont parfois pas la trésorerie suffisante pour avancer les fonds avant réception de l'avance de la subvention par le Relais social (milieu de l'année) qui peut lui-même leur rétrocéder une partie de l'avance sur base de justificatifs. A priori, il serait risqué que le Relais social engage cette somme avant que la Région wallonne donne son accord officiel pour le subventionnement des projets. Néanmoins, nous tenterons de réfléchir à une manière de pouvoir dépasser cet obstacle de taille pour les petites associations.

---

## 6. Concertations

### 6.1. Plan Hiver

#### **Préalable :**

Ce projet pose une difficulté majeure dans l'évaluation. En effet, il est « à cheval » sur deux années. Nous ne pouvons donc, à ce stade, que proposer une évaluation du dispositif 2007-2008, et une évaluation intermédiaire pour le Plan Hiver de cette année.

#### **Participants :**

Pour le secteur associatif et caritatif:

- Le Resto du Cœur
- Le Centre de Service Social de Namur
- La Société Saint-Vincent de Paul de Namur-Centre
- L'Arche d'Alliance
- Les Sauverdias
- La Croix-Rouge

Pour le secteur public : La Ville de Namur et le CPAS de Namur.

#### **Travail réalisé et évaluation :**

5 réunions de concertations ont eu lieu en 2008.

#### **Finalité du projet :**

Le Plan Hiver a pour but d'optimiser l'accueil du public sans-abri, de jour comme de nuit, en période hivernale. Il vise également à amener davantage de confort aux personnes mal chauffées, en mettant à leur disposition des poêles à pétrole ou en proposant des lieux chauffés en journée.

#### **2007-2008 :**

#### **Objectif général : Elargir les plages d'accueil des personnes sans abri**

<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Saint-Vincent ouvre ses portes dès le matin si nécessaire, et jusqu'à l'ouverture de l'abri de nuit	<b>Oui</b> 371,5 h d'ouverture supplémentaires
Le Resto du Cœur accueille le public sans-abri dans le cadre de son projet « petits déjeuners »	<b>Oui</b> 685 personnes accueillies

#### **Objectif général : Dédoublage de l'abri de nuit**

<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
En cas de surnuméraires à l'abri de nuit, dédoublage de celui-ci via le dispositif « caserne ». L'engagement d'un éducateur à mi-temps sur subvention du Relais social permet l'encadrement des personnes orientées vers la caserne du Génie (Jambes)	<b>Non</b> Nombre de nuits où la caserne a ouvert ses portes : 1

<b>Objectif général : Chauffer les personnes mal logées</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Mettre des poêles à pétrole à disposition du public.	<b>Oui</b> 8 poêles prêtés sur les 22 à disposition ⇒ Il y a peut-être lieu de diffuser davantage l'information

#### **Explications des objectifs partiellement ou non atteints**

Afin de permettre le dédoublement de l'abri de nuit et l'encadrement des personnes hébergées à la Caserne du Génie, le Relais social a subventionné l'engagement d'un éducateur à mi-temps au profit de son partenaire Ville de Namur. Cependant, le dédoublement n'a eu lieu qu'une seule fois, non par réelle nécessité, mais en vue d'évaluer ce dispositif. Il était donc difficile de justifier un tel subventionnement pour le Plan Hiver suivant. Par ailleurs, l'hébergement vers la caserne s'est révélé fastidieux au vu de la procédure administrative et hiérarchique à respecter au niveau de la Défense. En outre, il a fallu attendre que l'éducateur appelé arrive sur place, et que le DUS amène les hébergés au Génie. De plus, les conditions d'accueil seraient très rudimentaires.

#### **Pistes pour l'avenir**

Il a été proposé de réfléchir à une solution alternative au dispositif de la caserne. L'idée était de pouvoir utiliser un autre site, et éventuellement déménager l'abri de nuit pendant l'hiver. Cependant, cette piste n'a pas trouvé d'issue au vu des contraintes matérielles et de sécurité que cela impliquait. Un nouvel abri de nuit étant en projet, nous pouvons raisonnablement espérer que la capacité d'accueil sera augmentée. Pour le « Plan Hiver 2008-2009 », il a été décidé de privilégier la piste de nuits d'hôtel, moins coûteuse qu'un éducateur à mi-temps, avant de mettre en branle le dispositif de la caserne du Génie.

#### **Quelques propositions d'amélioration du dispositif ont également été évoquées**

Les partenaires ont demandé au RSUN de trouver un lieu de stockage pour le matériel fourni par la Défense. Cela permettrait de centraliser le stock et les demandes. Ainsi, pour le « Plan Hiver 2008-2009 », la Cellule mobilier a mis ses locaux à disposition des partenaires. Le responsable de la cellule assure la gestion quotidienne, tant du stock de vêtements, que du stock de poêles à pétrole (en étroite collaboration avec sa collègue de l'équipe des travailleurs sociaux de jour de la Ville).

Ils ont également émis le souhait de voir se développer des passerelles vers d'autres projets subsidiés par le Relais Social. Cela permettrait, par exemple, l'identification des personnes isolées grâce au projet « Lutte contre l'isolement des personnes âgées ».

La question de la diffusion de l'information au public cible a également été évoquée. C'est pourquoi nous avons décidé, avec les partenaires, de réaliser en 2008 une brochure informative reprenant les informations essentielles pour le public ciblé. Cette brochure se voulait compréhensible par un public rencontrant des difficultés de lecture ou ne pratiquant pas la langue française.

Au niveau des plages horaires d'accueil, il a constaté que les weekends n'étaient pas comblés. Nous avons donc cherché à élargir les partenariats.

**2008-2009 :**

**Attention : Nous tenons à souligner qu'il ne s'agit ici que d'une évaluation intermédiaire, et donc susceptible d'évoluer d'ici la fin de la période hivernale.**

<b>Objectif général : Optimaliser l'accueil du public sans-abri, de jour comme de nuit</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Offrir un hébergement de nuit à toute personne à la rue en demande	<p><b>Partiellement</b></p> <p>Certaines personnes restent en rue la nuit (non-demande, inconscience du danger). Une personne sans-abri est d'ailleurs morte de froid en novembre 2008.</p> <p>Pistes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ lever définitivement le tirage au sort en hiver et faire circuler l'information (via une information en rue ?)</li> <li>⇒ Optimaliser le confort d'accueil (via le nouvel abri de nuit)</li> </ul>
Homogénéiser les heures d'ouverture des restaurants sociaux et chauffoirs afin d'éviter les doublons, mais aussi de couvrir un maximum de plages horaires.	Oui
Donner accès au stock fourni par la Défense à ce public	Oui

<b>Objectif général : Amener davantage de confort aux personnes mal chauffées</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Mettre des poêles à pétrole, ainsi qu'une réserve de pétrole, à disposition du public.	Oui

<b>Objectif général : Diffuser largement l'information concernant le dispositif hivernal</b>	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Réaliser d'une brochure <sup>9</sup>	Oui
Diffuser cette brochure à un maximum d'institutions	Oui

**Explications des objectifs partiellement ou non atteints :**

<sup>9</sup> Cf. annexe n°1

Offrir un hébergement de nuit à toute personne à la rue en demande

Dans le courant du mois de janvier, 24 personnes se sont présentées un soir à l'abri de nuit. Il y a cependant eu tirage au sort, et le recours au local mis à la disposition à la caserne du Génie à Jambes n'a pas eu lieu. Suite au contact avec le partenaire, il apparaît que les éducateurs sont confrontés à des informations contradictoires :

- celles du Collège échevinal, qui avalise le dispositif en cas d'intempérie. En dehors de ces prescriptions météorologiques, le tirage au sort et le quota de 50 nuits maximum par an restent d'actualité ;
- celles en provenance du Relais social, qui rend le dispositif effectif tout au long de la période couverte par le Plan Hiver, quelles que soient les conditions météorologiques.

**Pistes pour l'avenir**

Offrir un hébergement de nuit à toute personne à la rue en demande.

Nous veillerons l'an prochain à être davantage attentifs à ce que les décisions corroborent et que l'information dispensée aux partenaires soit claire et cohérente. Les travailleurs de l'abri de nuit ont fait part de leur souhait de participer aux concertations sur ce projet, ce qui paraît en effet important.

Pistes complémentaires

Bien que les autres objectifs aient été considérés comme atteints, des améliorations peuvent toujours être apportées au dispositif. C'est ainsi que les partenaires proposent d'ores et déjà, pour l'année prochaine :

- d'intensifier les collaborations avec la Défense, et obtenir un échantillon du stock qui pourra être fourni avant de passer la commande. Cela permettra de demander ce qui est adapté au public ;
- d'investir dans d'autres types de chauffage, comme les radiateurs électriques ou les bains d'huile, dans la limite du budget disponible ;
- d'élargir les partenariats avec d'autres restaurants sociaux ;
- de fournir une affiche plastifiée en format A3 pour permettre aux partenaires du « Plan Hiver » d'être identifiés par le public.

**Plus-value apportée par le projet**

**2007-2008 :** Les horaires d'accueil ont effectivement été élargis. En termes de partenariats, des réunions de concertation régulières ont lieu en vue d'évaluer régulièrement le dispositif et d'apporter des améliorations le cas échéant. Les partenaires sont davantage au courant des mesures proposées et peuvent en faire bénéficier le public.

**2008-2009 :**

- Coordonner d'actions qui, auparavant, étaient disjointes pour certaines ;
- Eviter les doublons (notamment dans les plages horaires d'accueil) ;
- Fournir de matériel en provenance de la Défense à l'ensemble du réseau ;
- Diffuser largement de l'information, tant auprès des professionnels que du public.

Le caractère mobilisateur de ce projet a permis aux professionnels de terrain d'échanger et de partager leurs pratiques. Par ailleurs, les partenaires expriment clairement un sentiment « que les choses bougent », preuve s'il en faut du dynamisme insufflé par ces réunions de concertation.

Les partenariats actuels semblent bien fonctionner. Les liens qui se sont tissés petit-à-petit se consolident. Les concertations ont permis d'amorcer les difficultés dans un esprit collectif. Les partenariats existaient auparavant, mais les contacts avaient lieu lorsqu'une difficulté se présentait. Les concertations permettent donc de préparer l'hiver et de mettre autour de la table les partenaires sans nécessairement qu'il y ait un problème pour le faire. La coordination et les concertations amènent les professionnels à se côtoyer en dehors d'une situation problématique et cela a un effet rassurant. Les participants à la concertation ont également le sentiment que cela crée un nouveau dynamisme.

Pour l'avenir, nous tâcherons d'élargir les partenariats :

- en reprenant contact avec Al'Chije et Pousse-la-Porte (restaurants sociaux);
- en intégrant le(s) nouveau(x) membre(s) du Relais social.

## 6.2. Plan Canicule

### **Participants :**

Pour le secteur associatif et caritatif:

- Le Resto du Cœur
- Le Centre de Service Social de Namur
- La Société Saint-Vincent de Paul de Namur-Centre
- L'Arche d'Alliance
- Les Sauverdias
- La Croix-Rouge

Pour le secteur public : La Ville de Namur et le CPAS de Namur.

L'Arche d'Alliance, la Croix-Rouge et les Sauverdias sont venus rejoindre les concertations « Plan Hiver » et « Plan Canicule » en 2008. Par contre, le CHR n'a plus souhaité y participer, se sentant moins impliqué pour l'instant, mais reste tenu au courant du contenu des concertations.

### **Travail réalisé et évaluation :**

3 réunions de concertations ont eu lieu en 2008.

### **Finalité du projet :**

Assurer aux personnes sans-abri des apports hydriques suffisants et l'accès à des locaux frais où ils pourraient séjourner quelques heures durant ces périodes de fortes chaleurs. Réaliser un travail d'information pour attirer l'attention de la population sur les risques pour la santé en cas de fortes températures et les mesures préventives à adopter.

### **Les objectifs :**

<b>Objectif général :</b> Rendre l'information sur les mesures préventives et curatives en cas de grandes chaleurs accessibles aux personnes les plus fragilisées	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Réalisation et diffusion d'une brochure reprenant les mesures préventives et curatives à adopter en cas de canicule, ainsi que la localisation des différents locaux frais et points d'eau <sup>10</sup> .	Oui
Réalisation d'affiches en grand format pour identifier les partenaires lorsque le Plan Canicule est déclenché	Oui

<sup>10</sup> Cf. Annexe n° 2

<b>Objectif général :</b> Mise à disposition de locaux frais et de points de rafraîchissements pour les personnes sans-abri.	
<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Résultat → Atteint : oui – non – partiellement</b>
Identifier les partenaires pouvant mettre à disposition des locaux frais en cas de canicule et prévoir divers points d'approvisionnement en eau dans la ville.	Oui

### Pistes pour l'avenir :

Il s'agit d'un projet qui a mobilisé beaucoup d'énergie, pour, au final, ne pas être mis en œuvre, et ce pour la deuxième année consécutive. Il y a donc lieu de réfléchir à rationaliser le temps consacré à ce projet.

Quelques propositions sont lancées pour 2009:

- Réutiliser les dépliants de l'an dernier, car l'année n'est pas indiquée. Par ailleurs, 5000 exemplaires avaient été imprimés, et il en reste encore une quantité importante ;
- Privilégier la piste des fontaines publiques, via un contact la personne en charge du Plan Catastrophe à la Ville de Namur ;
- S'assurer que les dispositions prises l'an dernier sont toujours d'actualité, et remplacer les bouteilles d'eau par un gobelet d'eau du robinet.

Les partenaires ont également souhaité avoir la liberté d'évaluer la nécessité de distribuer de l'eau aux personnes sans-abri ou en grande précarité, et ne pas la conditionner uniquement aux alertes à la canicule.

Il est également projeté d'intensifier le partenariat avec la Cellule des Aînés de la Ville de Namur dans le cadre du projet « Voisin'âge », afin de toucher les personnes âgées isolées en situation de précarité. Cela permettrait d'aller vers elles, leur distribuer de l'eau et développer les mesures préventives à leur égard.

### Plus-value apportée par le projet :

- Coordonner d'actions qui, auparavant, étaient disjointes pour certaines ;
- Développer des partenariats ;
- Eviter les doublons (notamment dans les plages horaires d'accueil) ;
- Diffuser largement de l'information, tant auprès des professionnels que du public. Le public est averti des mesures préventives à adopter et des aides potentielles en cas de canicule.

## 6.3. Comité de concertation

### Objectifs et évaluation:

Nous avons organisé notre premier Comité de concertation, qui s'est organisé le 19 novembre 2008 sous la forme d'une journée d'échanges intitulée « Travailler avec les personnes en situation de grande précarité »<sup>11</sup>. Des invitations ont été envoyées aux différents services actifs dans le champ psycho-médico-social, ainsi qu'aux CPAS des communes de tout l'arrondissement de Namur.

**Objectif général : Organiser une journée d'échanges sur le thème « Travailler avec les personnes en situation de grande précarité »**

<sup>11</sup> Cf. Annexe n°3.

Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non – partiellement
▪ Présenter le Relais Social Urbain Namurois à un maximum de monde	Oui
▪ Présenter et pouvoir échanger autour des projets subventionnés par le Relais social	Oui
▪ Favoriser l'interconnaissance entre participants via un repas convivial et interactif et via des ateliers	Oui
▪ Donner de l'information via les différents exposés pléniers afin de susciter la réflexion et d'alimenter les pratiques	Oui
▪ Débattre ensemble de certains sujets via les ateliers et en retirer des pistes à travailler à la fois aux niveaux personnel et institutionnel et au niveau du Relais social.	Oui

Au total, 128 personnes se sont inscrites à cette journée, dont 8 ne venaient que le matin. C'est un nombre considérable pour une première invitation. Le public était, pour la grande majorité, un public d'acteurs de terrain et de responsables d'institutions namurois.

Nous pouvons donc faire l'hypothèse que ce genre de journée intéresse les acteurs de terrain du Namurois. Il faut reconnaître qu'un certain nombre de personnes (une vingtaine) ne s'est pas présenté, malgré leur inscription. C'est pourquoi nous pourrions envisager de demander une participation financière lors de l'organisation d'un prochain événement de ce type.

#### Améliorations à prévoir :

Un peu moins d'un tiers des participants, soit 37 personnes ont rempli un formulaire d'évaluation de la journée. Dans l'ensemble, le retour était très positif. Le formulaire demandait également aux participants d'indiquer ce qu'ils avaient le plus/le moins apprécié. Si les différents objectifs sus-cités ont manifestement bien été atteints, dans les points à améliorer, on retrouve notamment :

- un timing trop court ;
- par rapport à l'exposé du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté, certains travailleurs sociaux ont estimé que les constats étaient simplistes. Or, l'oratrice a recueilli des avis tout à fait contraires. Il s'agit peut-être davantage d'une formulation maladroite des constats et recommandations ;
- les problèmes de micros ;
- la question de la définition de la précarité qui, pour certains, était trop axée sur les personnes sans-abri ;
- les étudiants ont regretté que la place à table soit imposée. Mais les professionnels n'étaient pas de cet avis.

- L'intervention sociologique de M. Patrick Italiano a, quant à elle, reçu tous les suffrages. L'intervention de Jenny Favier a également été, dans l'ensemble, appréciée.

- Les échos sont très positifs pour les stands de présentation des projets, mais le manque de temps a été évoqué. Peut-être serait-il judicieux de prévoir un seul moment, mais plus long, pour la visite des stands.

- Les ateliers ont également reçu des évaluations très positives, mais sont considérés par la plupart comme vraiment trop courts.

Ce genre d'événements semble susciter un certain intérêt, en démontre le nombre de personnes inscrites<sup>12</sup> et l'enthousiasme des participants à l'issue de la journée. Les actes de cette journée reprennent la totalité de son contenu<sup>13</sup>.

<sup>12</sup> Il faut préciser que la journée était libre d'accès.

<sup>13</sup> Cf. Annexen°4.

## **7. Réunions extérieures**

Les réunions extérieures, d'une manière générale, constituent une grande partie du travail pour les coordinatrices générale et adjointe. La chercheuse est également souvent sur le terrain pour des entretiens ou de l'immersion. Nous avons fait le choix ici de ne reprendre que la participation à des colloques et des journées d'étude, dont à terme nous espérons pouvoir fournir le compte-rendu aux partenaires via un site Internet, ainsi que les formations suivies par les membres de l'équipe.

### **▪ Participation à des colloques et journées d'étude**

▪ **Séminaire « Participation citoyenne et démocratique dans le champ de la santé mentale »**, organisé par l'asbl « Psynergie » et animée par M. TREMBLAY, psychologue sociale de Montréal. (Namur, 04.02.08). Il en ressort qu'il est très difficile d'impliquer les personnes qui sont marginalisées dans des concertations. Alors qu'il est déjà difficile pour un citoyen qualifié de « normal » de prendre la parole, c'est d'autant plus compliqué pour les personnes atteintes d'un problème de santé mentale. La participation des usagers est donc un processus très long. L'importance de l'entourage et de l'environnement culturel sont mis en avant. Par ailleurs, l'accent est mis sur le caractère essentiel du travail en réseau dans le cadre de la participation citoyenne afin que le problème ne soit pas individualisé.



▪ **Journée de présentation de la recherche sur les Service d'Insertion Sociale - SIS** (Beez, 24.04.08), organisée par la Région wallonne : Il s'agissait ici de présenter les résultats de cette recherche donnant des données sur le contexte de création des SIS, les modalités d'organisation par région, les offres d'activités proposées, le public-cible, le mode de recrutement, et les préoccupations du secteur.

⇒ Il en ressort une offre assez diversifiée en fonction des SIS (l'atelier cuisine étant tout de même le plus représenté, avec ensuite, les ateliers artisanat, artistique, expression, type formatif, physique, jardin, etc.). L'organisation à la carte constitue 90% des cas. Le public-cible est large (en situation d'exclusion), mais les acteurs de terrain sont pour le maintien de cette ouverture, il est recruté là où il est susceptible de se trouver.



▪ **« Au jour... la nuit, évolution des pratiques et de l'accompagnement »**, Colloque organisé par l'A.M.A. pour ses 40 ans (Bruxelles, 22.05.2008). Ce colloque fut l'occasion de suivre l'historique des structures d'accueil et du public hébergé. Il a permis de poser plusieurs regards sur les nouveaux défis à relever, l'évolution du public, du travail social, et de la société en général. La grande précarité matérielle, physique et psychologique de la plupart des usagers des maisons d'accueil ou des abris de nuit a été soulignée. Peu d'entre eux ont connu la rue. Au fil du temps, de nouveaux profils de sans-abri sont apparus : les femmes victimes de violence, les familles monoparentales en situation de fragilité économique et sociale, les « travailleurs pauvres » ou encore les étrangers à statut précaire et les illégaux. Certains parcours en maisons d'accueil revêtent un caractère chronique, qui est problématique. Si la nécessité de développer l'accompagnement des usagers des structures d'hébergement est mise en évidence, là ne réside pas la seule clé de la réussite : intervenants et usagers sont confrontés à des difficultés d'ordre structurel avec lesquelles il faut composer au mieux (coût des loyers, manque de logements sociaux, nécessité de revoir à la hausse les minimas sociaux, ...) → ND, NH, SG

▪ **Bilan social** (Namur, 01.06.08): Présentation des résultats des différents groupes de travail thématiques en termes de recommandations au politique et de propositions de travail au

niveau des groupes : (Helpdesk en Santé mentale), Logement (Maison du Logement, logement supervisés,...), Travail en réseau (Présentation de services, Visites inter-services) et Jeunesse. Cette matinée a été l'occasion d'entendre également la responsable du CASU – Centre d'Action Sociale d'Urgence à Bruxelles, P. Peretta ; le Délégué général aux droits de l'enfant, B. Devos ; un représentant du SPP Intégration sociale – Politique des grandes villes, JL Dubois et le co-Président du SMES-B –Santé mentale et Exclusion Sociale-Bruxelles, L. Demoulin.→ ND, VO



▪ **« Santé mentale et précarité »**, Réunion de la Plate-forme namuroise de concertation en santé mentale (Namur, 13.06.08). La coordinatrice du réseau SMES, C. Petiot, y a exposé ce service, né de la nécessité de collaborer entre les intervenants du social et de la santé mentale qui avaient tendance à « se renvoyer la balle ». Le Prof. I. Pelc a quant à lui expliqué le mode de fonctionnement du service Eole-liens, helpdesk en santé mentale à destination des professionnels.→ VO



▪ **Journée de réflexion sur les abris de nuit**, à l'initiative de l'ARCA et de l'AMA, fédérations d'abris de nuit et de maisons d'accueil (Beez, 24.09.08). Ce fut l'occasion de discuter de l'inconditionnalité de l'accueil, de l'évolution du public et des abris de nuit, de visionner certains témoignages de personnes à la rue. La conclusion principale aura été le manque d'une structure bas seuil entre l'abri de nuit et la maison d'accueil, le constat étant que les sans-abri avaient très difficilement accès à la Maison d'Accueil.→ ND, JF, VO



▪ **« Le temps du respect »**, à l'initiative du CPAS de Namur et de la FEWASC (Namur, 14.10.08). Le constat émis par les travailleurs sociaux présents dans l'atelier était un travail social de plus en plus coupé des réalités sociales, notamment par rapport aux contraintes de résultat, alors que c'est précisément en prenant le temps que l'on peut faire avancer la situation d'une personne. La question des moyens d'évaluer le travail social et de faire parler les chiffres s'est posée, avec le souci que cette évaluation ne prenne pas trop de temps pour que celui-ci soit consacré à la personne.→ ND, VO



▪ **« 7<sup>ème</sup> Journée des insertions »**, en collaboration avec la Ville de Liège et le C.P.A.S. (Liège, 22.10.08). Cette journée fut l'occasion d'aborder l'aspect multidimensionnel de la pauvreté, et la difficulté de réduire la définition de l'insertion à un champ bien spécifique. En effet, il y a une sorte de vases communicants entre les différents aspects de la pauvreté, ce qui nécessite une approche globale en termes d'insertion. Trois thématiques ont pu être approfondies et débattues : l'insertion sociale et professionnelle, le logement, ainsi que la santé chez les personnes précarisées. Les conséquences de la précarité sur la santé ont été développées sur base d'une approche économique, sociale et politique, ce qui permettait une vision assez globale de la problématique. L'incertitude, l'instabilité qui résultent de la précarité engendrent toute une série de problèmes tels que le stress, la dépression, la sédentarité, la baisse de l'estime de soi... tant de facteurs qui doivent être pris en considération dans le travail social effectué avec ses personnes. Il est également apparu que les médicaments génériques restaient fort peu utilisés, et qu'une promotion en la matière était nécessaire.→ ND



▪ Conférence sur **« L'hébergement nocturne des personnes chaotiques »** (La Louvière 24.10.08), initié par le RS de La Louvière. Dans le cadre du projet SAMENTA, des travailleurs sociaux de l'abri de nuit de Charleroi ainsi que du S.A.S.S ont présenté leur structure, leur

fonctionnement et leurs difficultés. Il en est ressorti, entre autres, le constat que les personnes les plus abimées sont les moins encadrées car elles sont prises en charge dans une structure à bas seuil. Aussi, en renvoyant à la rue les sans-abri à cause d'un manque de place, il y a une mise en échec de la personne et « on fait un pas en arrière ». Le renvoi en rue permet également aux maisons d'accueil de faire de la sélectivité. Il a aussi été pointé la nécessité de mettre fin à l'errance institutionnelle, notamment, en évitant de démultiplier les possibilités de structures. Plus il y a aura de structures, plus en effet, il y aura de cloisonnement, de spécificités et d'exclus. Il semble essentiel pour les intervenants comme pour les participants qu'un travail social et d'accompagnement soit présent au matin à l'abri de nuit. → JF



▪ Conférence sur **« les 100 portes de l'accueil »** (Namur, 07.11.2008), sur base de la monographie « Les cents portes de l'accueil. Héberger des adultes et familles sans-abri » écrit par B. De Backer. Cette conférence a pour but de partager les constats sur la problématique des personnes grandement précarisées et les maisons d'accueil. Un QCM réalisé et présenté par une maison d'accueil a permis de rompre avec les idées préconçues : 50% du public des maisons d'accueil du Namurois sont des enfants, seul 5% des hébergés sont des sans-abri, deux tiers des hébergés sont de nationalité belge. La cause principale expliquant l'absence de sans-abri en maison d'accueil est la marginalisation de ces personnes en réelle rupture sociale. Ce dernier constat démontre la nécessité de recréer du lien avant la structure. D'après une synthèse subjective et sélective de l'auteur de la monographie, les femmes et enfants restent plus longtemps dans la structure, tandis que le turnover est plus marqué chez les hommes. L'augmentation de la durée de séjour en maison d'accueil a donné naissance aux maisons de vie communautaire, lesquelles permettent un séjour plus long. IL y a une réelle diversification des personnes hébergées, aussi bien un public ayant eu un accident de parcours (incendie, expulsion, violence conjugale) que des personnes sans-abri de plus ou moins longue date.

Les maisons d'accueil sont confrontées à des problèmes de santé mentale car les personnes proviennent d'hôpitaux psychiatriques.

L'auteur pose la question : « autonomie pour certains, mission impossible ? ». En effet, si la maison d'accueil a pour objectif de permettre à la personne d'acquérir ou de récupérer une autonomie, encore faut-il qu'elle ait les ressources psychologiques et intellectuelles nécessaires.

P. Defeyt, président du CPAS de Namur, parle d'extrême fluidité du public sans-abri et de la nécessité de ne pas s'arrêter à ce public mais de se préoccuper aussi des personnes sans domicile fixe. Il parle de « masse critique » non suffisante pour s'en sortir et pointe la difficulté de ces personnes à investir leur logement, ce qui leur coûte la perte de leur droits vis-à-vis du CPAS. La question de l'institutionnalisation de la vie des enfants en maison d'accueil est aussi pointée ainsi que la non-adaptation des maisons d'accueil à la prise en charge des sans-abri.

Un participant, éducateur d'une maison d'accueil pour homme, est d'avis que les règles doivent être un appel à l'échange et non être un principe d'exclusion → ND, JF



▪ **Réunion des intervenants à domicile pour les personnes âgées** (CPAS Namur, 7.11.08)

Dans le cadre d'une volonté de continuité de la note de politique transversale : « les aînés en plein dans la vie », cette réunion avait pour objectifs de rassembler les professionnels du secteur, prendre connaissance, relever les « forces vives », les manques et les difficultés. Les professionnels relèvent le manque de place, de professionnels et de moyens en maison de repos, pour les aides à domicile et les aides familiales, ainsi que la difficulté du maintien à domicile quand le domicile n'est pas adapté. Les conditions de prise en charge sont inadéquates et l'accompagnement est largement insuffisant.

Les intervenants décèlent un manque de diffusion d'information car ne connaissent pas ce qui existe autour d'eux. Ils ont pointé le problème des soins urgents qui se transforment en séjour de longue durée en hôpital, ce qui explique l'encombrement et le peu de turnover.

Des propositions sont lancées : une maison d'accueil pour personnes âgées, davantage de maison de repos de courte durée, un numéro de téléphone vert unique de coordination pour les professionnels et usagers, l'organisation d'une ronde de nuit au domicile des personnes âgées, la possibilité de faciliter la mobilité des personnes âgées qui restent à domicile. → JF



▪ **« Violences plurielles »**, colloque organisé par le Relais social de La Louvière (LL, 17.11.08). Des intervenants de divers horizons se sont succédés pour aborder les facteurs créant et entourant la violence ; la manière de travailler cette questions avec les auteurs ; sur les réglementations existantes et sur l'importance du travail en réseau au travers d'une initiative de la Coordination provinciale du Hainaut, listant les avantages et les inconvénients du travail en réseau, sur la manière de l'alimenter, de le mettre en cohésion. → VO



▪ Journée d'échanges **« Travailler avec les personnes en situation de grande précarité »** organisée par le RSUN (Jambes, 19.11.08) Il s'agissait ici de présenter le Relais social et les projets soutenus, de faire part des premiers résultats de la recherche « Freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés », de présenter les résultats du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté concernant l'accès à la santé et de présenter l'étude menée par P. Italiano, sociologue à l'ULg sur le lien social. Des ateliers permettaient de discuter des thèmes : personnes à problématiques multiples, précarité, hygiène et santé (mentale), freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement et les limites du travailleur social. L'exposé de P. Italiano a mis en évidence l'importance du lien social pour les personnes grandement précarisées : il peut être considéré comme la base indispensable pour se reconstruire car il permet une certaine reconnaissance, permettant à la personne de mobiliser ses ressources. → ND, JF, NH, VO



▪ **Journée de l'accompagnement** (Namur, 27.11.2008) Cette journée fut l'occasion pour différents services d'accompagnement de se rencontrer, d'échanger et de partager leurs expériences avec d'autres services. Il en ressort que l'accompagnement est quelque chose d'assez instinctif, qui se décline sur des modes différents, mais qui reste très difficile à définir. Les intervenants insistent sur la nécessité de renforcer l'accompagnement des personnes pour les guider sur le chemin de l'autonomie. → ND



▪ Colloque sur **« L'aide alimentaire, au cœur des inégalités sociales »** (Bruxelles, 20 et 21.11.08).

Pendant deux jours, différents intervenants (cabinets ministériels, syndicats, CPAS, etc.) se sont positionnés sur la problématique de l'aide alimentaire en faisant lien avec les politiques sociales. A été principalement pointé le constat d'échec de la distribution égalitaire des ressources alimentaires. Seraient notamment en cause les allocations sociales non adaptées aux coûts de la vie, la politique d'activation du chômage, la précarisation de l'emploi, la faiblesse des allocations de chômage et d'invalidité. Le bénévolat bien qu'essentiel pour la cohésion sociale, comporte des risques arbitraires : que la vision de la charité prime sur la vision émancipatrice.

La précarisation des seniors et le vieillissement précoces des personnes précarisées posent la question du droit au repos au détriment de l'activation à tout prix.

Les cartes de crédits proposées en grande surface et la difficulté de se « mettre à nu » en CPAS sont aussi pointées par l'observatoire de la santé et du social, suite à une étude sur Bruxelles.

Les CPAS font le lien entre allocataires sociaux et demandeurs de colis alimentaires. Ils reconnaissent un manque d'uniformité et d'égalité dans leurs pratiques et disent que les

relais se font au cas par cas et on « se renvoie la patate chaude » par manque de réels ponts.

Des propositions structurelles ont été lancées : des amendes en cas de gaspillage qui iraient à la banque alimentaire, la professionnalisation du secteur de l'aide alimentaire, l'adaptation des allocations sociales au bien-être, une plus grande responsabilisation et bienveillance de l'Etat social actif, notamment par rapport à l'emploi et à la publicité nocive. → JF



▪ **« Etats généraux de la Santé mentale en Wallonie »** (Namur, 28.11.08). Le Ministre Donfut y a présenté les modifications qu'il comptait apporter au décret sur les services de santé mentale. On y a évoqué les principes de travail en réseau issu d'une recherche via analyse en groupe d'acteurs de terrain. Un juriste a présenté des balises intéressantes sur le secret professionnel, balises issues de la législation. On a également présenté les droits des patients à l'information dans un langage accessible et à accéder à leur dossier et l'importance du processus participatif des usagers dans les réflexions sur les dispositifs de soins. Une Canadienne a également parlé d'un sujet assez polémique qui est la Gestion Autonome de la Médication. L'atelier choisi de l'après-midi évoquait les difficultés de communication dans le réseau, de l'omission d'informer ses collègues, l'importance de ne pas figer un diagnostic même si celui-ci est parfois nécessaire à un moment donné, la difficulté à collaborer entre monde de la santé mentale et le secteur social (ce qui était particulièrement intéressant dans le cadre du Relais social et du futur Relais santé), avec la conclusion que ces deux secteurs pouvaient travailler en réseau, le travailleur social ne partageant pas tout le dossier social et le psy n'évoquant que les aspects utiles sans tout divulguer : ne partager que ce qui est nécessaire. → VO



▪ Forum **« Mendicité »**, organisé par l'Echevin des Affaires sociales (Namur, 17.12.08), sur demande du Collège échevinal d'étudier la possibilité d'un règlement sur la mendicité à Namur, suite aux plaintes récurrentes de certains commerçants. Cela a été l'occasion d'avoir un éclairage sociologique et de terrain sur les personnes qui mendient, qui ne sont pas toujours des personnes sans-abri, sur la difficulté de leur demander d'appliquer une règle au long cours notamment, pour eux qui fonctionnent dans l'immédiateté. D'autres villes étaient représentées pour faire part de leur expérience. La conclusion pourrait être que : 1) ce sont plutôt des personnes en groupe qui peuvent susciter la crainte et faire fuir les clients or ce sont justement celles qui ne mendient pas (et difficile d'interdire un rassemblement de personnes) ; 2) savoir qu'un règlement existe est en soi une manière de rassurer les commerçants et de désamorcer le sentiment d'insécurité (car c'est bien de cela dont il s'agit : il n'y a pas d'agressivité). → VO

## ▪ Formations :

▪ Formation à l'évaluation des projets, via le STICS. C'est une formation qui avait été suivie par les Coordinateurs généraux des autres Relais sociaux et il semblait pertinent que nous ayons les mêmes repères pour construire le rapport d'évaluation. Cette formation a été suivie en fin d'année. Nous nous en sommes inspirées pour le canevas d'évaluation proposé aux projets. Cette formation a tout à fait rencontré nos attentes, reste à la mettre en pratique ! Il y aura lieu de s'en saisir pour améliorer nos actions et notre rapport d'évaluation en 2009, ainsi que pour fournir des outils aux partenaires. → ND, VO.

- Initiation à Power Point (2h), via le service de formation informatique du CPAS de Namur.→ ND, JF, VO.
- Formation à l'animation : formation souhaitée par l'équipe dans le cadre de l'animation des ateliers de la journée du Relais social et pour l'animation d'autres concertations et réunions à venir. Etant donné qu'il s'agissait d'un forfait tarifaire, nous avons ouvert cette formation aux membres du CP et du CA, en les invitant à transmettre à leurs équipes : 5 personnes extérieures y ont participé. Le bilan de cette formation a été assez mitigé (manque d'outils pratiques).→ ND, JF, VO.

## 8. Etude « Freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés »

### Contexte de la recherche

Fin 2007, le Ministre wallon de l'Action Sociale, de la santé et de l'Egalité des chances a demandé aux six Relais Sociaux de Wallonie (Mons-Borinage, La Louvière, Charleroi, Namur, Liège et Verviers) d'engager un travailleur social en leur sein pour mener une étude sur les « freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés ».

La Région Wallonne, en nous confiant cette étude, a souhaité faire émerger les difficultés de terrain, vécues tant par les professionnels que les usagers, afin de pouvoir, sur base des pistes qui seront mises en évidence par les différents chercheurs des Relais, ajuster son action et améliorer la qualité de prise en charge des personnes fortement précarisées.

Cette étude a également rejoint une volonté politique namuroise qui, devant la nécessité d'implanter l'abri de nuit dans de nouveaux locaux (l'abri de nuit actuel n'étant pas agréé), souhaite par la même occasion améliorer l'accueil de nuit et la réinsertion des sans-abri.

Le Relais Social Urbain Namurois a lui-même trouvé un intérêt particulier dans cette recherche qui lui a permis de faire une première esquisse du fonctionnement en réseau et des difficultés rencontrées tant par les professionnels que par le public-cible et, avec l'idée de réfléchir à des pistes pour faciliter et améliorer le travail (concertations, formations, collaborations, etc.). Par ailleurs, cette recherche a également permis de dégager des éléments de réflexion pour le futur Relais Santé.

### Méthodologie

Basée sur les principes et outils de la recherche-action, la chargée d'étude a fait appel aux professionnels et, dans la mesure du possible, aux usagers :

- de l'abri de nuit ;
- des maisons d'accueil ;
- des services d'urgence, tels que le Dispositif d'Urgence Sociale, la police, le service des urgences du CHR ;
- des services d'accueil de jour tels que les restaurants sociaux, les Travailleurs sociaux de Rue et le CPAS.

A Namur, cette étude a débuté au mois d'avril 2008 et après quelques difficultés liées à des mouvements de personnel, c'est Jenny Favier, assistante sociale de formation, qui a repris l'étude à partir du 15 septembre 2008.

Une première vague d'entretiens individuels formels et enregistrés avec les professionnels de terrain et avec des personnes sans-abri a été réalisée. Ces entretiens ont permis de mettre en lumière les premières hypothèses de freins et de facilitateurs.

Après la présentation d'un rapport intermédiaire à la Région Wallonne et aux partenaires en octobre et novembre 2008, la chargée d'étude a entamé un travail de vérification, de nuancement et d'approfondissement des premières hypothèses rédigées par les précédentes chercheuses.

La chargée d'étude a également effectué des immersions pour rencontrer les personnes sans-abri ou hébergées à l'abri de nuit, dans les restaurants sociaux et en maison d'accueil et appréhender le mode de fonctionnement des structures d'hébergement. Deux périodes de zonage en rue ont également permis à la chargée d'étude de rencontrer les personnes sans-abri qui n'auraient pas été rencontrées dans lesdits services.

Des entretiens plus informels ont aussi été effectués avec les travailleurs de terrain et une table ronde a été organisée en janvier 2009. Enfin, l'ensemble des services concernés par l'étude a été invité à participer à un « focus group » dans le courant de mars afin de formuler des pistes d'actions.

C'est au terme de ces différentes rencontres, qu'un tableau global constitué des points de vue, éclairages et difficultés de chacun a pu être dessiné. Un travail d'analyse a suivi, aboutissant à des pistes d'actions et de recommandations.

Afin que des pistes d'intervention globales puissent émerger de cette recherche, elle a été coordonnée par l'agence Alter, également chargée de produire un LABISO (c'est-à-dire un livre numérique téléchargeable gratuitement) au terme de l'étude.

<b>Objectif général : Comprendre la mission de recherche</b>	
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non - partiellement

Veiller à la bonne compréhension du cadre global de la recherche	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>mais il est important de signaler qu'il a été très difficile pour tous les chercheurs de trouver des définitions précises alors qu'elles sont l'objet central de la recherche. Par ailleurs, elles sont régulièrement remises en question par des professionnels de terrain.</p>
--	---

**Objectif général : Définir une méthodologie générale d'exécution de la recherche**

<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Développer une recherche-action	<b>Oui</b>
Entretiens avec des usagers	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Atteint lorsque nous avons remplacé la première chercheuse</p>
Entretiens individuels avec des professionnels de première ligne	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Atteint en juillet - août 2008 mais avec le problème de la disponibilité des professionnels à cette période</p>
Immersion du chercheur dans les services concernés par le cadre de la recherche	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Cette période a débuté en octobre 2008</p>

**Objectif général : Identifier et quantifier les ressources**

<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Relever les ressources locales en examinant les structures d'hébergement	<b>Oui</b>
Entreprendre un travail d'analyse de ces ressources	<b>Oui</b>
Récolte de données relatives aux sans-abri, aux demandes de logement de transit, d'urgence, de logement social via les rapports du C.P.A.S et du Plan d'Ancrage Communal	<p style="text-align: center;"><b>Oui</b></p> <p>Il a été difficile d'exploiter de telles données</p>

Relever les ressources locales qui assurent un relais vers l'hébergement	<b>Partiellement</b> Les urgences hospitalières et la police n'ont pu être approchées faute de temps. Cependant, la question de l'accueil et de l'orientation des sans-abri dans les urgences hospitalières fera l'objet d'une étude spécifique en 2009
Relever les données utiles dans les rapports d'activités des institutions étudiées	Oui
Entreprendre un travail d'interprétation et d'analyse des données récoltées	Oui

**Objectif général : Identifier les raisons pour lesquelles les sans-abri et grands précarisés ne sont pas ou ne peuvent pas être accueillis enabri de nuit ou en maison d'accueil**

Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non – partiellement
Etudier les raisons tenant à l'organisation de l'établissement	Oui
Etudier les raisons tenant à l'organisation du réseau	Oui
Etudier les raisons objectives et subjectives tenant aux demandeurs	Oui
Dégager une typologie générale comprenant les différentes informations récoltées au niveau des freins	Oui

**Objectif général : Proposer des pistes de solutions à approfondir en 2009**

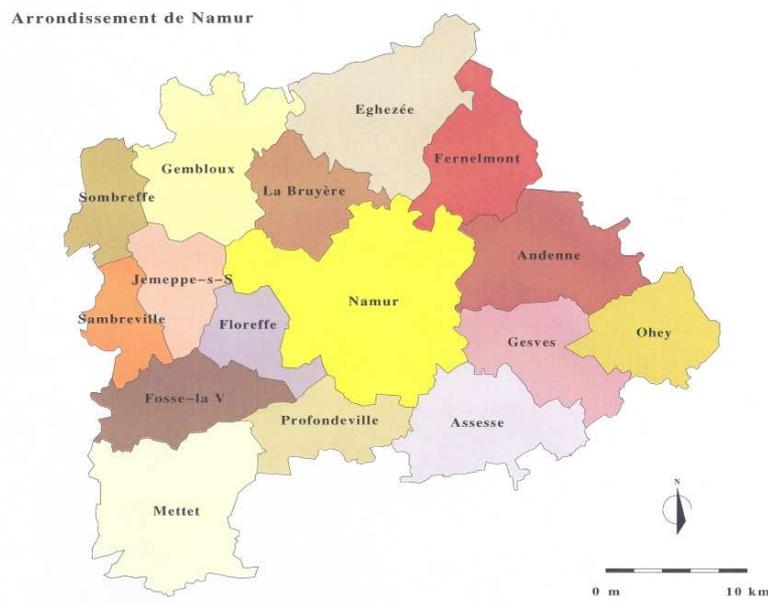
Objectifs opérationnels	Résultat → Atteint : oui – non – partiellement
En fonction des informations récoltées, proposer des hypothèses de travail qui mériteraient une étude approfondie en 2009	Oui

## Chapitre III : Partie quantitative

### → Préalable : Données socioéconomiques locales

#### 1. L'arrondissement de Namur

Namur est un arrondissement composé de 13 communes.



#### Positionnement dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale

Indicateur synthétique final d'accès aux droits fondamentaux <sup>14</sup>	
communes	Classement
Liège	260
Charleroi	259
La Louvière	250
Verviers	248
Mons	239
Tournai	210
Namur	183

<sup>14</sup> 1 = la commune ayant le moins de difficultés au regard des indicateurs de cohésion sociale et 262 = la commune la plus en difficulté. Ces indicateurs sont le droit à un revenu digne, le droit à la protection de la santé et à l'aide sociale et médicale, le droit à un logement décent et à un environnement sain, le droit au travail, le droit à la formation, et le droit à l'épanouissement culturel et social. Pour de plus amples informations, consultez le lien suivant : <http://cohesionsociale.wallonie.be/>

Au regard des indicateurs pris en compte pour élaborer le classement des communes, on peut observer que Namur est en relativement bonne position par rapport aux communes centrales des autres Relais sociaux.

On peut en déduire que cette commune a su investir dans les différentes matières présentées. Cependant, le risque, c'est qu'au vu du classement, elle voie ses subventions réduites et ne puisse plus, à terme, assurer le même dynamisme et le même investissement dans les droits précités. Nous attirons donc l'attention sur l'importance de ne pas mettre à mal certains objectifs communaux qui ont été atteints par le passé, et qui ne pourraient plus l'être à l'avenir en raison d'une diminution des subventions régionales.

Comparativement au classement général, on constate qu'il reste des efforts à faire et de l'énergie à investir dans cette commune. Par rapport à l'arrondissement namurois, elle fait partie des 5 communes les moins bien positionnées en termes de cohésion sociale, comme l'indique le tableau ci-dessous.

Communes	Score de la commune
Andenne	209
Assesse	18
Eghezée	59
Fernelmont	30
Floreffe	76
Fosses-la-Ville	177
Gembloux	52
Gesves	24
Jemeppe-sur-Sambre	194
La Bruyère	9
Mettet	149
Namur	183
Ohey	89
Profondeville	36

Sambreville	228
Sombreffe	118

**Données relatives aux demandeurs d'emploi inoccupés (DEI) inscrits pour l'arrondissement de Namur au 1<sup>er</sup> janvier 2008<sup>15</sup>**

Janvier 2008	Hommes	Femmes	Total
Nbre de DEI	9.752	10.166	19.918

L'arrondissement de Namur comptant approximativement 295.000 habitants, on peut constater que 6,7% de sa population est inoccupée et inscrite comme demandeur d'emploi.

## 2. La commune de Namur



La commune de Namur est la 8<sup>ème</sup> commune la plus peuplée du pays en 2008<sup>16</sup>.

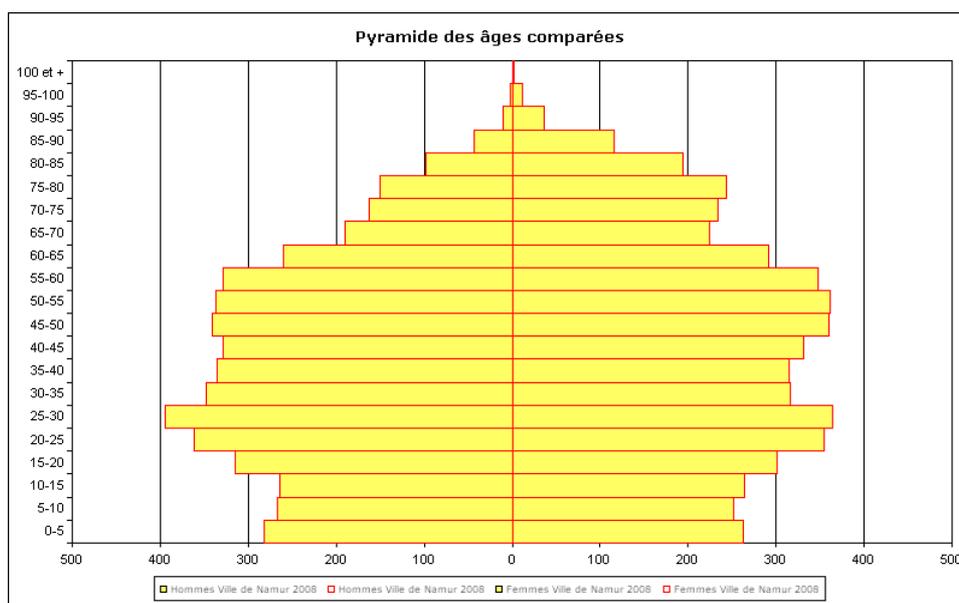
<sup>15</sup> Source : Onem - Calculs : IWEPS ; Dernière mise à jour des données: 12/02/2008

Le Bureau international du Travail (BIT) désigne comme « chômeurs » les personnes ayant dépassé un âge spécifié qui, au cours d'une période de référence, étaient soit sans travail, soit disponibles pour travailler, soit à la recherche d'un travail.

<sup>16</sup> <http://www.leforem.be/endirect/actions/chiffres-et-analyses/statistiques/statistiques-locales.html>

Classement au 1 <sup>er</sup> Janvier 2008 <sup>17</sup>	Commune	Population
3	Charleroi	201.593
4	Liège	190.102
8	Namur	107.939
11	Mons	91.152
16	La Louvière	77.616
22	Tournai	68.193

Elle regroupe 46 quartiers et compte, au 1<sup>er</sup> janvier 2008, une population de 107.939 habitants.



### Evolution du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration de 2006 à 2008<sup>18</sup>

Par habitant :

	2006			2007			2008		
	Nbre de bénéf.	Nbre d'hab.	%	Nbre de bénéf.	Nbre d'hab.	%	Nbre de bénéf.	Nbre d'hab.	%
CPAS Namur	1868	107.178	1,74	1881	107.653	1,75	1799	107.939	1,67
Province Namur	4312	458.574	0,94	4273	461.983	0,92	4148	465.380	0,89
Wallonie	35317	3.413.978	1,03	36147	3.435.879	1,05	36949	3.456.775	1,07

<sup>18</sup> <http://www.mi-is.be/themes/egov/stats>, mars 2009.

**Par tranches d'âge :**

	Tranches d'âges	2006	2007	2008
CPAS de Namur	0-17	40	51	37
	18-25	1317	1218	1143
	26-60	1976	1996	1977
	61 et +	146	180	218

**Par genre :**

CPAS de Namur	2006	2007	2008
femme	1859	1811	1790
homme	1620	1634	1585
TOTAL			

**Population namuroise et offre de logements sociaux ou de transit<sup>19</sup>**

Population totale sur la commune	107.178
Nombre de ménages	45.225
Taux de propriétaires	58,5%
Taux de locataires	41,5%
Nombre de demandes de logement social	2.650
Nombre de logements sociaux	3.749
de logements de transit/ d'urgence	18 (8 gérés par le CPAS et 10 par la commune)

**Quelques constats :**

La proportion de demandes pour un logement social représente 5,8 % des ménages du Namurois et concernent 14% des ménages locataires. Plus d'un locataire sur 10 serait donc confronté à une réalité financière ne lui permettant pas ou difficilement d'accéder au marché locatif privé.

En 2006, il y avait 2.650 demandes recensées alors que le parc locatif ne comptait que 3.749 logements sociaux. En terme de chiffres, il semblerait donc, in stricto, que la demande n'excède pas l'offre, mais n'oublions pas que les 3.749 logements sociaux sont majoritairement indispensables (environ 10% de turnover par an) et que la majorité d'entre eux sont occupés. On comprend dès lors plus aisément l'importance des politiques d'agrandissement du parc locatif à vocation sociale.

<sup>19</sup> Données au 01/01/2006, Plan d'Ancrage communal, 2007-2008

## → Récolte de données par rapport aux pôles

Le Relais Social Urbain Namurois participe pour la première fois à cette récolte de données quantitatives. Nous tenons à remercier les services partenaires d'avoir partagé avec nous ces chiffres de fréquentation de leur service.

Il nous a été difficile de répondre à la demande de la Région wallonne concernant certains items puisque les statistiques ont été récoltées avant la réception du présent canevas d'une part, et parce que certains services ont une philosophie à contre-courant de la récolte de données, d'autre part.

A l'avenir, nous pourrions envisager de travailler ces questions avec nos partenaires et de leur proposer de nouveaux items. Pour ce faire, nous attendons beaucoup d'un travail à venir avec l'Institut Wallon d'Evaluation, de Probabilité et de Statistiques (IWEPS). Il s'agira d'un travail au long cours.

Nous tenons également à bien préciser que l'utilisation des statistiques sans autre forme de commentaires explicatifs, qualitatifs nous semble dangereuse. En l'occurrence, nous tenterons à l'avenir de travailler ces chiffres avec les équipes afin de les faire parler davantage, de proposer des hypothèses d'interprétation.

Les textes dans une police différente et en italique sont rédigés par les partenaires (*Exemple*).

### 1. Accueil de nuit et hébergement :

*Les données ci-dessous sont celles relatives à la fréquentation de l'abri de nuit de la Ville de Namur. « L'abri de nuit assure un hébergement d'urgence de bas seuil avec un délai maximum d'hébergement fixé à cinquante nuits par an afin d'éviter les processus d'installation dans le système.*

Cette structure constitue une première étape à un processus de réinsertion.

Le soir, le service d'urgence sociale est présent lors de l'arrivée des personnes et le matin, une permanence est assurée à l'Hôtel de Ville par les travailleurs de rue, pour les personnes fréquentant l'abri de nuit. (...) La capacité d'accueil était de 14 lits. Cette capacité est portée à maximum 20 lits pendant le « plan hiver » du 01 décembre au 31 mars.»

Cet abri de nuit n'est actuellement pas agréé et le projet de création d'un nouvel abri de nuit est devenu concret depuis l'accord d'octroi de la somme nécessaire à son aménagement par le Ministère wallon du Logement début décembre 2008.

#### Le personnel :

*L'abri de nuit est géré par une équipe de*

*- 2,5 ETP (éducateurs PPP)*

*- 2 ETP éducateurs (fonds propres)*

#### La fréquentation :

→ Méthode de récolte des données

Les informations sont demandées à la personne à son arrivée, ou les informations peuvent être intuitives si la personne ne souhaite pas donner d'informations.

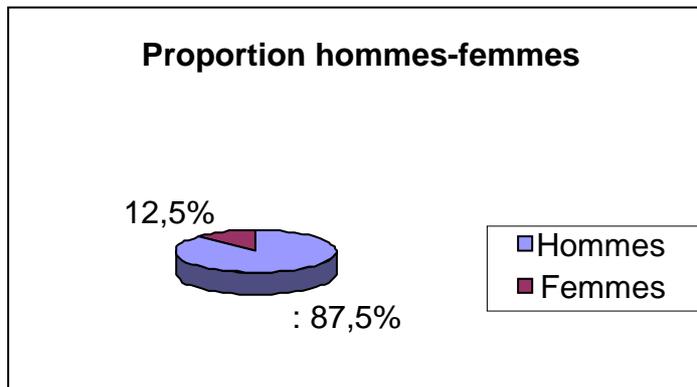
→ Données

Au cours de cette année 2008, l'abri de nuit a été ouvert du 1<sup>er</sup> janvier au 31 juillet et du 20 août au 31 décembre soit 346 jours d'ouverture. Durant ces périodes, l'abri de nuit a accueilli **256** personnes différentes pour un total de **3701** nuitées.

**Fréquentation en nombre de personnes**

**2008**

<b>HOMMES</b>	<b>224</b>	<b>87,5 %</b>
<b>FEMMES</b>	<b>32</b>	<b>12,5 %</b>



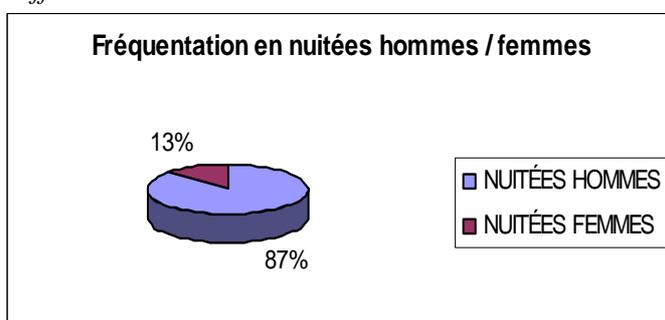
Il est important d'apporter une précision concernant la proportion hommes-femmes : 41 % des hommes (132 sur 224) ont passé moins de 2 nuits à l'abri de nuit, 47 % des femmes (15 sur 32) ont passé moins de deux nuits à l'abri de nuit.

**Fréquentation en nombre de nuitées**

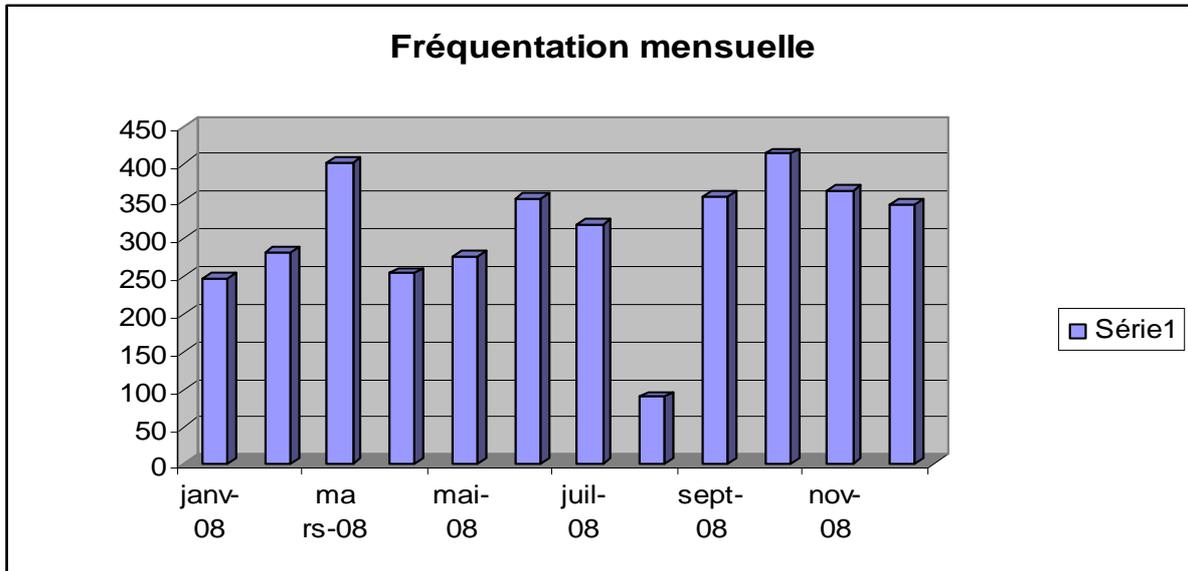
**2008**

<b>NUITÉES HOMMES</b>	<b>3213</b>	<b>87 %</b>
<b>NUITÉES FEMMES</b>	<b>488</b>	<b>13 %</b>

Il est cependant nécessaire de ne pas tenir compte d'une lecture des statistiques sans approfondir ces chiffres.



Ainsi, en terme de nuitées, il est important de préciser que sur les 32 femmes ayant totalisé 488 nuitées, 6 femmes ont à elles seules totalisé 353 nuitées (soit 72 % des nuitées occupées par les femmes). Ceci ramène dans ce cas la fréquentation des femmes à l'abri de nuit de 13 % à moins de 4 % (3.64%).

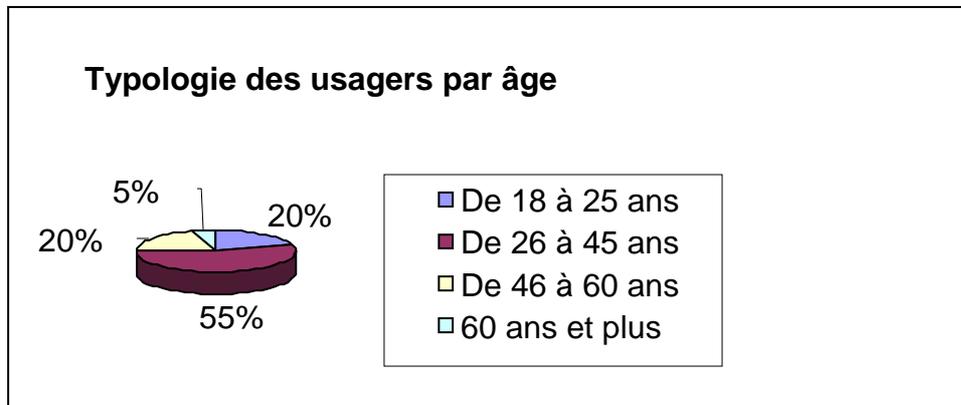


janvier	247
février	282
mars	401
avril	254
mai	276
juin	353
juillet	318
août	90
sept	357
octobre	413
novembre	364
décembre	346

### Typologie des usagers

**Nombre de personnes par catégories d'âges :**

De 18 à 25 ans	52	20%
De 26 à 45 ans	139	55%
De 46 à 60 ans	52	20%
60 ans et plus	13	5%
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>



(Moyenne d'âge de la population : **37 ans**)

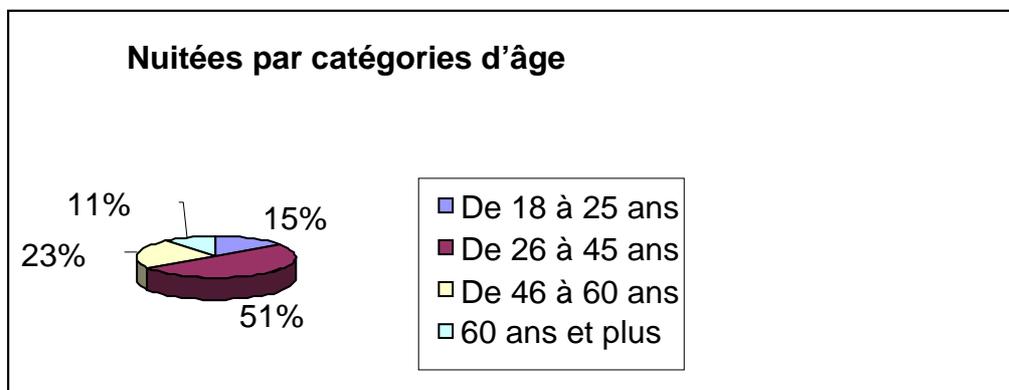
**Nuitées par catégories d'âge**

Nombre de nuitées par catégories d'âge:

De 18 à 25 ans	550	15%
De 26 à 45 ans	1905	51%
De 46 à 60 ans	848	23%
60 ans et plus	398	11%
<b>TOTAL</b>	<b>3701</b>	<b>100%</b>

[Toc228254579](#)

[Toc228254579](#)



### Origine géographique des hébergés

Inconnu	1	0,5
Asie	1	0,5
Italie	1	0,5
Liban	1	0,5
Niger	1	0,5
Palestine	1	0,5
Pérou	1	0,5
Russie	1	0,5
Allemagne	2	1
Espagne	2	1
Tunisie	2	1
Roumanie	3	1
Algérie	9	3
Maroc	12	4
France	15	6
Belgique	203	79
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

#### Remarques de la Coordination générale du RSUN :

Il serait intéressant de comparer les données des différentes années pour constater si des évolutions ont lieu et comment.

Il pourrait également être intéressant de déterminer l'origine géographique des ressortissants belges. Cela permettrait de déterminer la proportion de la population « itinérante » et de déterminer si des personnes d'autres communes de l'arrondissement se rendent à Namur pour bénéficier du service de l'abri de nuit.

Les mois de mars et octobre sont les plus fréquentés.

Il y a lieu de préciser que les statistiques relatives à la fréquentation mensuelle de l'abri de nuit n'est pas le reflet exact de l'état des demandes, sachant que l'on procède à un tirage au sort. Il serait intéressant à l'avenir de déterminer le nombre exact de demandes à l'ouverture et de le mettre en balance avec les mois de l'année pour avoir une idée concrète des pics de fréquentation et de l'ampleur réelle de la demande.

## 2. Accueil de jour :

Nous reprenons ici les restaurants sociaux offrant un repas, mais aussi un accueil en journée et en soirée.

En l'occurrence, nous reprenons les statistiques du Resto du Cœur et de la St Vincent de Paul Namur-Centre, tous deux membres du Relais social.

Les Sauverdias sont un autre restaurant social de Namur. Ils sont partenaires dans le cadre du Plan Hiver. Nous avons le projet de les inviter à signer notre Charte et à devenir ainsi partenaires à part entière et tenterons de les associer à cette récolte de données pour 2009.

### Le personnel :

#### ▪ Resto du Cœur :

Le personnel du Resto du Cœur est sous contrat APE et se compose de 13 ETP à savoir :

- 1 ETP directeur
- 2 ETP travailleurs sociaux/AS
- 1 ETP travailleur social/juriste
- 1,5 ETP éducateur
- 0,5 ETP secrétaire
- 0,5 ETP aide comptable
- 1 ETP chargé des relations extérieures
- 0,5 ETP chauffeur
- 1 ETP chef de cuisine
- 1 ETP demi-chef de partie
- 3 ETP commis de cuisine

#### ▪ Saint Vincent de Paul :

- 55 volontaires à temps partiel (turnover important)
- 3/5 temps d'un responsable de l'accueil subventionné dans le cadre du Relais social.

### La fréquentation :

→ Méthode de récolte des données

#### ▪ Resto du Cœur :

Le Resto du Cœur lutte contre toutes les exclusions et a pour philosophie d'accueillir toute personne qui le désire. Pour qu'elle se sente libre de venir, cette association a opté pour un comptage du nombre de repas, sans demande d'informations personnelles.

#### ▪ Saint Vincent de Paul :

La Saint Vincent de Paul a recueilli ses statistiques de manière intuitive et seulement dans le cadre du Plan Hiver. Aucune donnée sur les personnes n'est recueillie, mais pour la population fréquentant le lieu en soirée (avant l'ouverture de l'abri de nuit), l'association a tenté de la scinder entre profils SDF et personnes disposant d'un logis et restant tardivement pour éviter la solitude.

⇒ Données

<b>Resto du Cœur :</b>
------------------------

Voir page suivante :



## RESTO DU CŒUR DE NAMUR

*Petits déjeuners*

2008

Statistiques de la semaine n°6 (4/02/08) à la semaine n°53

	Février				Mars				Avril					Mai				Juin			
<b>Semaine n°</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>26</b>
Lundi	8	2	11	10	15	10	15		22	16	15	27	21	22		22	25	15	15	22	8
Mardi	6	3	13	9	15	14	15	20	19	15	20	17	16	21	20	30	23	28	22	14	14
Mercredi	6	5	13	13	16	15	19	29	17	18	20	17	24	18	23	23	18	17	14	14	15
Jeudi	6	13	15	14	13	13	26	27	18	21	19	17		20	17	31	23	14	20	13	14
Vendredi	1	7	17	14	11	15	16	19	18	16	18	15		23	21	17	22	12	15	21	13
Total sem	27	30	69	60	70	67	<b>91</b>	<b>95</b>	<b>94</b>	<b>86</b>	<b>92</b>	<b>93</b>	61	<b>104</b>	<b>81</b>	<b>123</b>	<b>111</b>	<b>86</b>	<b>86</b>	<b>84</b>	64

	Juillet (suite)				Août				Septembre				Octobre				Novembre				
<b>Semaine n°</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>40</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>44</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>47</b>	<b>48</b>
Lundi	18	9		9	8				2	13	16		8	10	9	10	12	13	8	13	16
Mardi	9	9	8	10	7				4	10	11	8	9	9	8	10	11	15		16	14
Mercredi	9	10	8	2	0				4	14	15	11	10	10	11	10	9	9	10	11	12
Jeudi	9	9	11	5	4				6	15	14	14	9	10	12	9	14	11	10	13	14
Vendredi	8	10	9	8	2				3	16	6	11	12	14	13	13	17	10	12	13	15
Total sem	53	47	36	34	21	0	0	0	19	68	62	44	48	53	53	52	63	58	40	66	71

	Décembre (suite)			
<b>Semaine n°</b>	<b>50</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>53</b>
Lundi	11	10	9	11
Mardi	10	11	11	12
Mercredi	11	14	9	9
Jeudi	10	10		
Vendredi	13	11	9	
Total sem	55	56	38	32

jour férié

fermeture du service

**GLOBAL : 2842**

Nbre de matinées :  
215

Moyenne journalière : 13,2

**Tableau des repas de midi distribués par mois.**

**2008**

Mois	Nbre Repas par mois	Interne	A crédit	A facturer	Payants
Janvier	1156	90	90	105	1066
Février	1644	140	119	155	1525
Mars	1804	135	209	105	1595
Avril	2003	140	295	82	1708
Mai	1787	5	230	44	1557
Juin	1761	84	111	51	1650
Juillet	1895	77	238	80	1657
Août	1500	22	180	64	1320
Septembre	1830	73	180	84	1650
Octobre	2094	77	191	82	1903
Novembre	1646	200	131	64	1515
Décembre	1738	134	111	46	1627
<b>Totaux</b>	20858	1177	2085	962	18773

Petits-déjeuners : 2 842

Nombre de dîners : 18 016

**Commentaires de la Coordination générale du Relais social :**

Pour les Resto du Cœur, on constate que les mois où le plus grand nombre de repas a été servi à midi sont avril et octobre, avec une forte fréquentation également aux mois de mars, mai et septembre.

Pour les petits déjeuners, les mois où le plus grand nombre de petits-déjeuners servis sont la seconde quinzaine de mars, en avril et un très haut pic de fréquentation en mai. Le mois de juin est assez fréquenté également. A noter que l'accueil du matin n'a pas eu lieu pendant les 3 semaines de fermeture de l'abri de nuit.

On constate donc un socle commun de fréquentation pour les mois de mars, avril et mai, ce qui correspond pas à la fin de la période hivernale et au début du printemps.

Un pic de fréquentation est manifeste en mars et juin à l'abri de nuit. Par contre, ce constat ne s'applique pas pour les mois d'avril et mai. Il est donc difficile d'établir une corrélation entre la fréquentation de l'abri de nuit et la présence aux petits déjeuners.

Nous n'avons ici qu'une information sur le nombre d'accueils. Par contre, nous n'avons pas de données telles que demandées sur :

- le genre
- l'âge

C'est ici que se confronte la récolte de données à la philosophie des institutions qui favorisent à tout prix la protection de la vie privée de leurs bénéficiaires.

Si cela n'apparaît pas dans ces statistiques, lors d'un entretien informel avec le cuisinier qui sert les petits-déjeuners, nous avons appris que la population était manifestement différente à l'accueil du matin et à l'accueil de midi. Il s'agit de personnes davantage précarisées. (A

midi, « ce sont des personnes dans le besoin, mais pas dans la précarité totale »). D'ailleurs, le nombre de repas payants est dérisoire.

**Saint Vincent de Paul :**

	Nombre de repas servis
Janvier	<b>926</b>
Février	<b>805</b>
Mars	573
Avril	<b>786</b>
Mai	<b>789</b>
Juin	652
Juillet	456
Août	426
Septembre	<b>794</b>
Octobre	633
Novembre	710
Décembre	<b>864</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8414</b>

*Attention :* Ces statistiques reprenant uniquement les repas servis ne correspondent pas à l'ensemble de la fréquentation, sachant que celle-ci peut se limiter à l'hébergement de jour et de soirée (des gens qui ne consomment de repas pas mais sont présents, à la recherche d'un abri de jour ou d'un lieu convivial ou qui restent après être venus chercher un colis alimentaire). Il s'agit aussi de profils différents, en fonction des heures, notamment : par exemple, en soirée, une certaine proportion de sans-abri est davantage représentée (soit des personnes qui vivent à l'abri de nuit, soit des personnes qui vivent en squats ou à la rue)..

Des statistiques existent également au niveau de l'extension de plages horaires dans le cadre du Plan Hiver et Plan Canicule, en complémentarité du Resto du Cœur, mais elles sont difficilement exploitables.

La Saint Vincent de Paul estime d'une part devoir être outillée pour récolter ses données, mais est simultanément inquiète par rapport à ce que la récolte de données puisse faire fuir les bénéficiaires. Elle particulièrement aussi soucieuse du respect de la vie privée des bénéficiaires

**Commentaires de la Coordination générale du Relais social :**

Ici, ce sont par contre, ce sont lors de 3 mois d'hiver consécutifs que l'on voit apparaître les pics de fréquentation : décembre, janvier et, dans une moindre mesure, février, donc pas de corrélation avec la fréquentation de l'abri de nuit)

Sont également assez fréquentés les mois d'avril, mai et septembre, laissant aux deux mois d'été le plus faible taux de fréquentation.

### 3. Le Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) :

Le Dispositif d'Urgence Sociale est géré à Namur par la Ville de Namur. Il fonctionne 24h sur 24. Jusqu'à novembre 2008, les assistantes sociales de jour et les TSR – travailleurs sociaux de rue assuraient une permanence téléphonique de jour, mais suite au constat qu'elles ne pouvaient dès lors pas répondre adéquatement à la demande, il a été sollicité dans le cadre du Relais Social Urbain Namurois un poste de travailleur social en journée pour assurer spécifiquement cette mission d'urgence sociale.

#### Le personnel :

*Le DUS est composé de 5 travailleurs temps plein :*

- 1 assistante sociale PPP,
- 3 assistants sociaux RSUN,
- 1 infirmier en santé communautaire PPP.

#### La fréquentation :

*Pour la récolte des données, il s'agit de récolte d'informations au cours des entretiens par téléphone ou de face à face. Seul l'âge, lorsqu'il n'a pas l'information exacte est évaluée par le travailleur. Toutes les autres infos récoltées sont fournies par la personne.*

### 3.1. Le DUS de Nuit et de Weekend

#### Nombre total de familles ou de personnes aidées

*Pour l'année 2008, 722 personnes différentes ont sollicité le DUS 3451 fois.*

*Par comparaison,*

*Pour l'année 2007, 928 personnes différentes ont sollicité le DUS 3919 fois.*

*Pour l'année 2006, 907 personnes différentes ont sollicité le DUS 3496 fois.*

*La « sollicitation » reprend à la fois le nombre d'appels reçus/donnés ou les démarches accomplies par rapport à l'urgence.*

*Par souci de comparaison et de signification avec les années précédentes, les interventions supplémentaires du DUS de jour n'ont pas été comptabilisées dans les données du présent rapport.*

#### Typologie des usagers et leurs problématiques

#### Répartition des appels selon les problématiques :

*A : % de demandes exprimées*

*B : % de problématiques abordées*

Problématiques	2008		2007		2006	
	A	B	A	B	A	B
1 Ecoute	27%	29%	27%	31%	27%	31%
2 Habitat	24%	23%	24%	21%	25%	24%
3 Aide matérielle	24%	23%	23%	23%	17%	15%

4	Aide administrative	12%	13%	9%	9%	12%	12%
5	Santé	7%	7%	11%	10%	10%	%
6	Couple et famille	3%	3%	4%	4%	5%	5%
7	Autres	3%	3%	2%	2%	3%	3%
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

- 1) *besoin de parler et d'être entendu*
  - *en cas de solitude avec difficulté de supporter l'isolement*
  - *en cas de détresse, de dépression voire de tendance au suicide*
- 2) *recherche d'hébergement ou de logement*
  - *suite à la perte d'un logement sans alternative*
  - *lors d'une rupture familiale*
  - *en l'absence de revenus financiers*
  - *lors d'une sortie d'hôpital ou de prison*
  - *suite à une demande de la Police*
- 3) *demande d'aide matérielle*
  - *nourriture, vêtements, chauffage*
  - *petit mobilier, vaisselle*
  - *utilisation du « N° vert » pour contacter un tiers : amis, famille, médecin, autre service,...*
- 4) *demandes relatives à des démarches administratives concernant*
  - *l'obtention d'allocations de primes ou de bourses*
  - *la recherche de travail, de services ou de logement*
  - *le mode de paiement de taxes ou impôts ou de services*
- 5) *demandes liées à un problème de santé*
  - *besoin de soins (médecin, médicament, transport à l'hôpital)*
  - *prise en charge à la sortie d'un hôpital ou d'un institut psychiatrique*
- 6) *appel en cas de conflit ou de rupture familiale*
  - *intervention nécessaire si maltraitance et/ou violence*
- 7) *notamment intervention lors de calamités (incendie, accident, tempête, inondation).*

⇒ **Nombre total des personnes ayant fait appel au service : 722**

*Compte tenu du respect de l'anonymat lors des communications téléphoniques, un nombre important de données reste indéterminé.*

### Répartition par sexe

	Nbre	% sur connus 2008	% sur total 2008	% sur total 2007	% sur total 2006
Masculin	362	62%	50%	25%	51%
Féminin	225	38%	31%	20%	30%
<b>Total connus</b>	<b>587</b>	100%	81%	<b>46%</b>	<b>80%</b>
Inconnus	135		19%	57%	19%
<b>Total</b>	<b>722</b>		100%	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Répartition selon les catégories d'âges

	Nbre	% sur connus 2008	% sur total 2008	% sur total 2007	% sur total 2006
Mineurs	19	4,0%	2,6%	1,3%	1,7%
18-30 ans	98	20,7%	13,6%	7,9%	14,1%
30-40 ans	137	28,9%	19,0%	9,6%	17,3%
40-50 ans	106	22,4%	14,7%	9,2%	18,2%

50-60 ans	73	15,4%	10,1%	7,5%	9,5%
60-70 ans	27	5,6%	3,7%	1,7%	3,7%
+ 70 ans	14	3,0%	1,9%	2,1%	2,3%
<b>Total connus</b>	<b>474</b>	<b>100,0%</b>	<b>65,7%</b>	<b>39,3%</b>	<b>66,8%</b>
Inconnus	248		34,3%	63,1%	33,2%
<b>Total</b>	<b>722</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

### Répartition selon situation familiale

	Nbre	% sur connus 2008	% sur total 2008	% sur total 2007	% sur total 2006
Isolé	314	77%	43%	28%	28%
Famille sans enfant	0	0%	0%	0%	0%
Famille avec enfants	64	16%	9%	6%	6%
Fam monoparentale	31	7%	4%	1%	1%
<b>Total connus</b>	<b>409</b>	<b>100%</b>	<b>57%</b>	<b>36%</b>	<b>36%</b>
Inconnus	313		43%	64%	64%
<b>Total</b>	<b>722</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Répartition selon le type de logement (au moment du 1<sup>er</sup> appel)

	Nbre	% sur connus 2008	% sur total 2008	% sur total 2007	% sur total 2006
Sans logement ou Abri de nuit	210	56%	29%	28%	31%
Privé	94	25%	13%	4%	15%
Social	43	12%	6%	3%	4%
Chez parents ou amis	10	3%	1%	1%	3%
Maison accueil	16	4%	2%	2%	4%
<b>Total connus</b>	<b>373</b>	<b>100%</b>	<b>52%</b>	<b>38%</b>	<b>57%</b>
Inconnus	349		48%	62%	43%
<b>Total</b>	<b>722</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Répartition selon les revenus

	Nbre	% sur connus 2008	% sur total 2008	% sur total 2007	% sur total 2006
Chômage	110	29%	7%	7%	13%
RIS	75	20%	6%	6%	10%
Pension	55	14%	5%	5%	6%
Emploi	24	6%	2%	2%	3%
Mutuelle	22	6%	2%	2%	3%
Alloc.Handicapé	27	7%	2%	2%	4%
Sans	68	18%	7%	7%	10%
<b>Total connus</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>	<b>32%</b>	<b>32%</b>	<b>48%</b>
Inconnus	340		68%	68%	52%
<b>Total</b>	<b>722</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Commentaires de la Coordination générale du RSUN :

Ici, nous n'avons pu rencontrer les critères demandés par la Région wallonne en ce qui concerne :

- La nationalité : Belge, Union européenne, hors Union européenne, inconnu
- L'origine géographique : arrondissement, hors arrondissement, inconnu
- La taille du ménage : 1, 2-3, 4-5, >5, inconnu ⇒ on peut mettre en évidence une proportion importante de personnes isolées
- La catégorie professionnelle

Par ailleurs, les catégories d'âge ne correspondent pas aux catégories d'âge demandées.

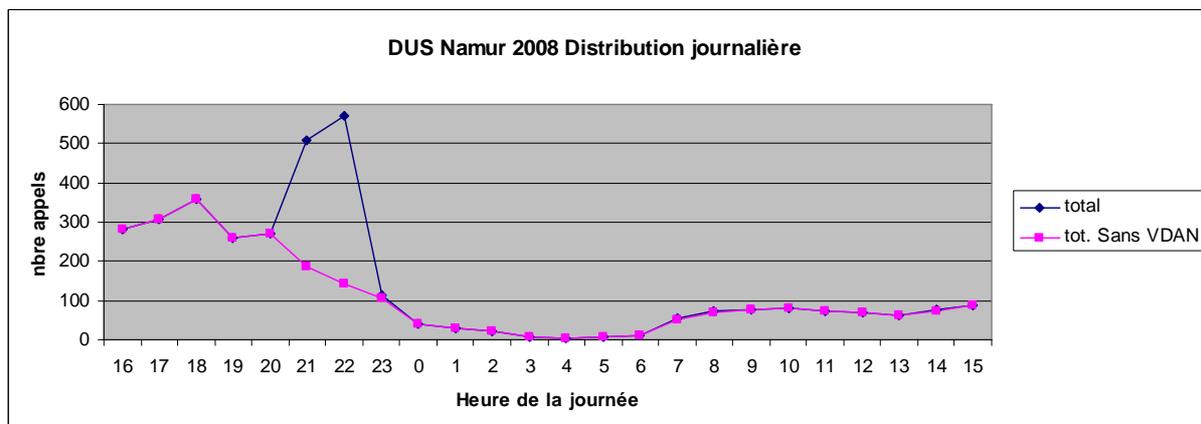
Par contre, nous avons des informations supplémentaires :

- Sur le type de logement
- Sur les revenus

## 2. Typologie des appels

### I. REPARTITION TEMPORELLE

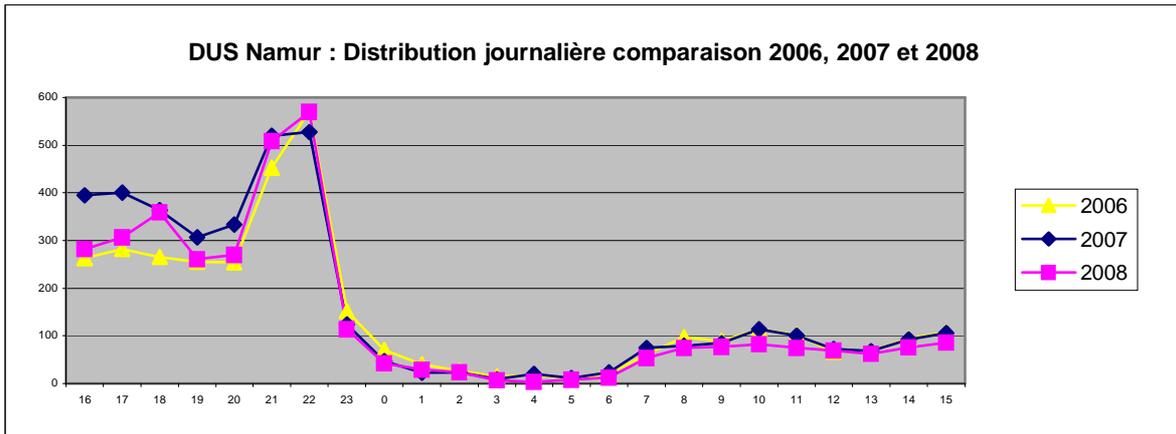
#### 1) Distribution journalière



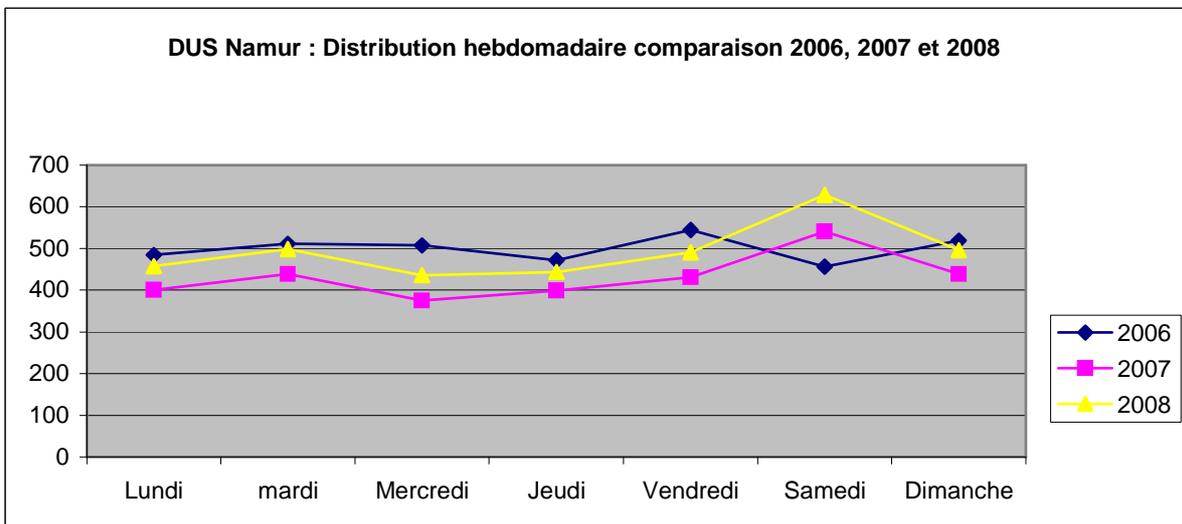
*Le pic entre 20 et 22 h correspond aux demandes lors de la présence du DUS à l'abri de nuit. Cela montre bien l'importance de la collaboration entre les deux services.*

*La courbe, « lissée » du paramètre « abri de nuit », montre bien la fonction du service d'urgence sociale en dehors des heures de bureau. La demande est nettement plus élevée entre 16 h et 23 h, comme si le service répondait aux besoins de la population « dans la prolongation de la journée ».*

*La comparaison avec 2006 et 2007 (ci-dessous) montre une courbe similaire. Il y aurait donc bien une corrélation entre l'heure de l'appel et le nombre de demandes.*



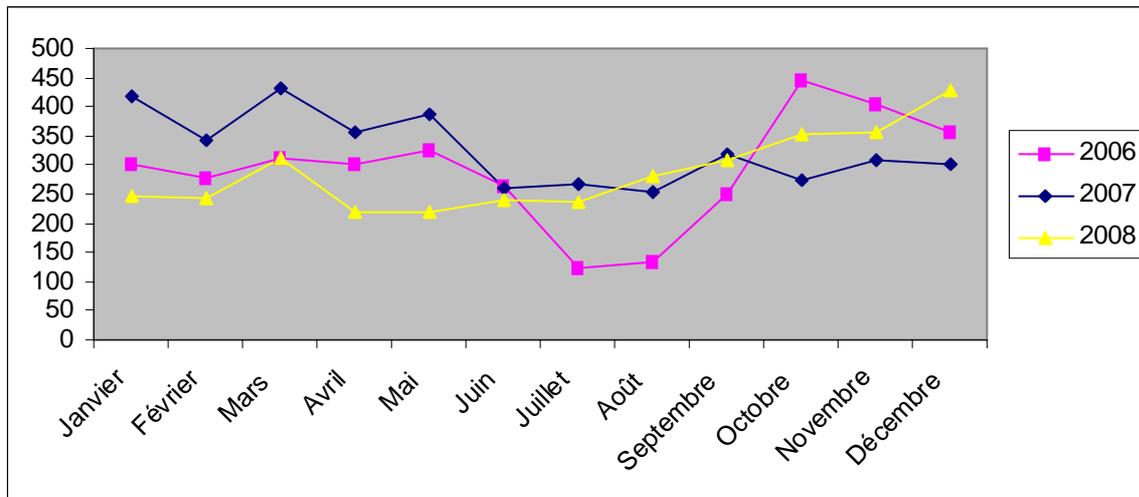
**2) Distribution hebdomadaire.**



*La distribution hebdomadaire est assez équitablement répartie. La légère augmentation du vendredi correspond à une hausse des appels dans l'avant-soirée. Cela peut être interprété comme un « avant goût » de WE. Les tensions de la semaine s'estompant, les « crises » commencent.*

*Ici également les courbes sont similaires. Ceci confirmerait que le moment de la semaine influence peu sur le nombre d'appels. On notera une légère augmentation des appels durant le WE.*

### 3) Distribution annuelle (comparaison 2006 2007 et 2008)



La distribution annuelle ne relève pas de situation particulière.

A noter que la « chute » en juillet et août 2006 correspond à des données (perdus et donc non comptabilisées)

La comparaison des deux années montre bien que d'une année à l'autre, cette répartition est en fort variable. Cela montre le caractère aléatoire de la demande et peu enclin à l'influence des saisons.

Le contexte d'hiver, par exemple n'est pas un facteur particulier d'augmentation « en chiffre » de la demande, (par ex. en 2007, plus d'appels en avril qu'en novembre-décembre).

A ce niveau l'observation empirique (mais non chiffrable statistiquement) est que les appels ne sont peut-être pas plus nombreux, mais se posent avec plus d'acuité lorsque la situation atmosphérique est anormalement mauvaise pour la saison. Ainsi, les gens (et plus particulièrement les sans-abris) vivront plus difficilement un été « pourri » qu'un hiver doux.

### 4) Heure de bureau/nuits/WE.

Période de la semaine	2008 Nombres	%	2007 %	2006 %
Semaine heures de bureau	392	11,4%	14,5%	17,4%
Semaine hors heures bureau	1553	45,0%	43,6%	42,5%
WE	1506	43,6%	41,9%	40,1%
<b>Total</b>	<b>3451</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

La demande est clairement plus importante le WE et les périodes de semaine « hors bureau », de manière quantitativement similaire pour les deux. Cela montre l'utilité d'un service d'urgence sociale en dehors des heures où il n'y a pas d'autres services accessibles. Le WE est considéré comme débutant le vendredi à 16h et se terminant le lundi à 8h.

## II. ORIGINE DES APPELS

Qui appelle?	2008 Nombre	%	2007 %
Appels spontanés	1870	54,3%	59,3%
Permanence DUS à l'abri de nuit	769	22,3%	18,2%
Visite à domicile à l'initiative du DUS	347	10,1%	8,4%
Tierce personne. (amis, parents, passants)	157	4,6%	4,6%
Police	52	1,5%	1,8%
Autre cellules Affaires sociales	137	4,0%	2,2%
CHR	33	1,0%	1,1%
St Vincent de Paul	31	0,9%	1,3%
Autres services sociaux	1	0,0%	0,7%
Clinique ST Elisabeth	11	0,3%	0,5%
Perm. DUS St Vincent	8	0,2%	0,4%
Clinique St Luc	4	0,1%	0,1%
Maison d'accueil	11	0,3%	0,4%
Erreur	5	0,1%	0,4%
CPAS	9	0,3%	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>3445</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

La comparaison avec l'année précédente montre une répartition très semblable.

Dans plus de la moitié des situations, c'est la personne elle-même qui appelle. Dans d'autres situations un « intermédiaire » entre en jeu.

Les visites à l'abri de nuit concernent près d'une situation sur 5. Cela montre l'importance de la collaboration entre les deux services.

Des services (autre que le DUS) jouent ce rôle de contact dans 1 situation sur 10 tandis que dans 1 situation sur 12, le contact est assuré par l'initiative du travailleur social, lui-même.

Les proches ou famille n'interviennent que dans 3% des situations.

## III. LES REQUETES : POURQUOI APPELLE-T-ON ?

Les appels au service d'urgence sociale sont toujours exprimés en situation de crise. Cela ne veut pas dire que la réponse doit être donnée dans l'urgence.

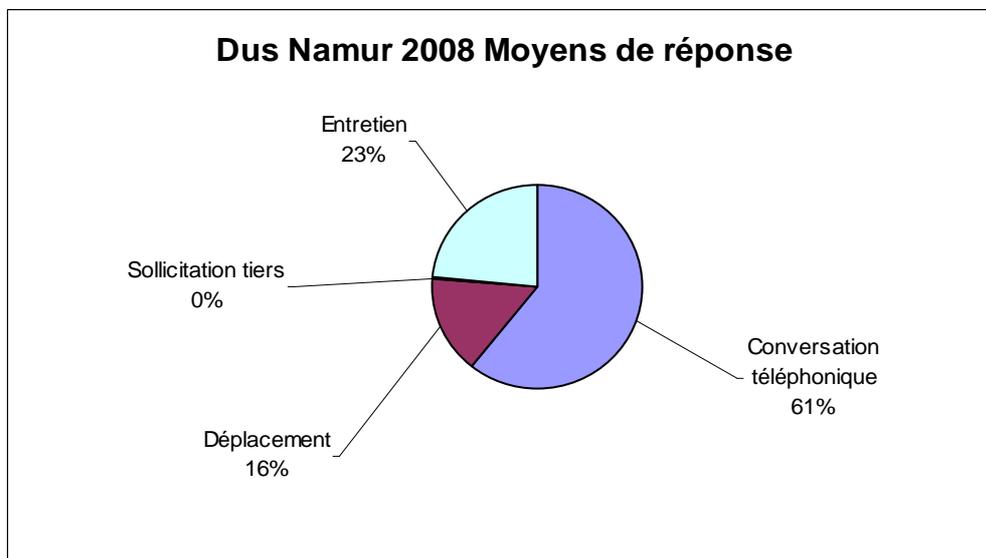
Le classement en « requête » permet de relativiser la situation d'urgence de la demande.

Requête	2008 nombres	%	2007 %	2006 %
Info	307	9%	6%	7%
Urgence	788	23%	27%	30%
Orientation	340	10%	12%	21%
Suivi	2111	58%	55%	42%
Total	3446	100%	100%	100%

- Une requête est considérée comme « information » lorsque la personne recherche simplement les coordonnées d'un service
- Les situations sont considérées d'urgence lorsqu'une situation requiert une intervention immédiate et indispensable du DUS : près d'1 demande sur 3 est dans ce contexte.

- Certaines demandes nécessitent avant tout que la personne soit orientée vers un autre service pour réellement répondre à la demande : c'est le cas dans un peu moins d'une situation sur 4.
- Lorsque plusieurs interventions concernant une même problématique pour une même personne ont lieu, nous considérons qu'il s'agit d'un suivi : cela concerne près d'une demande sur deux. La part des « suivis » peut paraître énorme et disproportionnée. Elle a d'ailleurs encore sensiblement augmenté par rapport à 2006. Cela illustre en fait que la situation de crise ne se résout pas nécessairement en un seul contact. Cela montre également que l'intervention du DUS peut être préventive. De nombreuses personnes appellent pour des demandes apparemment futiles. Le contact ainsi maintenu permet souvent à la personne de « passer un cap difficile », prévenant ainsi une situation plus grave.

### Typologie des interventions



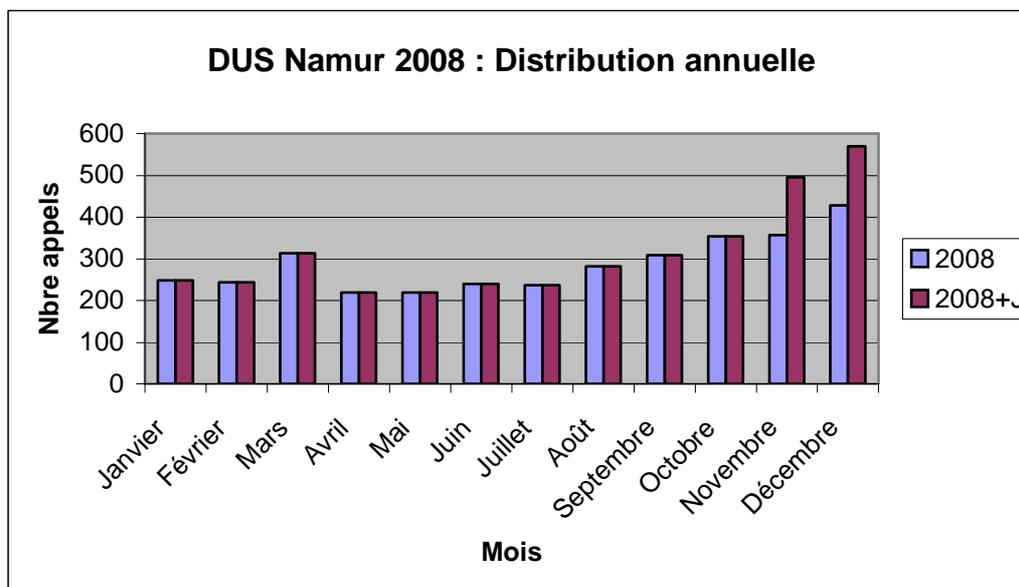
Les interventions du DUS sont au nombre de 3446 et sont réparties comme suit :

- 2099 entretiens téléphoniques
- 535 déplacements
- 7 sollicitations de tiers (faire appel à un autre service pour répondre à la demande d'urgence)
- 803 entretiens. Il s'agit principalement d'entretiens lors de la présence à l'abri de nuit ou occasionnellement au bureau
- 2 (erreur d'encodage).

## 3.2. Le DUS de jour

### Un travailleur supplémentaire en journée à partir de novembre 2008 :

A partir de novembre 2008, grâce à un subside obtenu à partir du Relais Social, un travailleur supplémentaire a été affecté plus spécifiquement à la prise en charge des demandes durant la journée. L'augmentation du nombre d'appels en est nettement affectée comme le montre le graphe ci dessous (respectivement 139 et 140 interventions supplémentaires en novembre et décembre). Cela modifiera, à l'avenir assez profondément la proportion nuit/jour des appels.



*Pour rappel et par souci de signification avec les années précédentes, ces interventions supplémentaires ne sont pas comptabilisées [dans les précédentes données et sont isolées ci-dessous].*

*Pour l'année 2008 [ce qui correspond à 3 mois], 92 personnes différentes ont sollicités le DUS de jour (8-16h) 280 fois.*

*Compte tenu du respect de l'anonymat lors des communications téléphoniques, un nombre important de données reste indéterminé.*

*Les statistiques de ces trois premiers mois sont à lire avec réserves. En effet, l'arrivée d'un DUS de jour a dû être organisée et mise en place avec l'équipe de nuit et les autres travailleurs sociaux de l'équipe de la cellule aide urgente et action sociale. De plus, le DUS de jour a commencé le 30 octobre 2008. L'encodage des données est donc en voie d'être peaufiné mais les statistiques peuvent d'ores et déjà montrer quelques tendances.*

### Typologie des usagers et leurs problématiques

#### Répartition par sexe

	Nombre	Pourcentage
Masculin	54	59%
Féminin	38	41%
Total	92	100%

#### Répartition selon les catégories d'âges

	Nombre	Pourcentage
--	--------	-------------

Mineurs	0	
18-30 ans	11	13%
31-40 ans	38	46%
41-50 ans	14	17%
51-60 ans	16	19%
Plus de 60 ans	4	5%
Total connu	83	90%
Total inconnu	9	10%
TOTAL	92	100%

#### Répartition selon situation familiale

	Nombre	Pourcentage
Isolé	16	61%
Couple	1	4%
Famille avec enfants	7	27%
Famille monoparentale	2	8%
Total connu	26	28%
Total inconnu	66	72%
TOTAL	92	100%

#### Répartition selon le type de logement (au moment du 1er appel)

	Nombre	Pourcentage
Abri de Nuit	1	5%
Sans	4	19%
Privé	16	76%
Total connu	21	23%
Total inconnu	71	77%
TOTAL	92	100%

#### Répartition selon les revenus

	Nombre	Pourcentage
<u>Chômage</u>	<u>4</u>	<u>25%</u>
<u>RIS</u>	<u>5</u>	<u>31%</u>
<u>Pension</u>	<u>3</u>	<u>20%</u>
<u>Emploi</u>	<u>2</u>	<u>12%</u>
<u>Mutuelle</u>	<u>1</u>	<u>6%</u>
<u>Sans</u>	<u>1</u>	<u>6%</u>
Total connu	16	17%
Total inconnu	76	83%
Total	92	100%

#### Répartition des problématiques lors des interventions

	Nombre	Pourcentage
--	--------	-------------

Ecoute	133	42%
Habitat	64	20%
Aide matérielle	15	5%
Aide administrative	73	23%
Santé	5	1.5%
Couple et famille	5	1.5%
Financier	14	4%
Transport	9	3%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

### Typologie des appels

#### Distribution journalière

	Nombre	Pourcentage
Lundi	63	23%
Mardi	56	20%
Mercredi	46	16%
Jeudi	62	22%
Vendredi	53	19%
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>

*La distribution hebdomadaire est assez équitablement répartie. La légère diminution des interventions est présente le mercredi.*

#### Distribution Mensuelle

	Nombre	Pourcentage
Octobre	5	2%
Novembre	135	48%
Décembre	140	50%
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>

#### Heure d'appel

	Nombre	pourcentage
8h30	19	7%

9h00	50	18%
10h00	56	20%
11h00	51	18%
12h00	14	5%
13h00	21	8%
14h00	39	14%
15h00	26	9%
16h00-16h30	4	1%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

### Qui Appelle ?

	Nombre	Pourcentage
Appels spontanés	78	85%
Tierce personne	10	11%
Police	1	1%
CPAS	3	3%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Dans plus de la majorité des situations, c'est la personne elle-même qui appelle. Dans d'autres situations un « intermédiaire » entre en jeu.

### Les requêtes : pourquoi appelle-t-on ?

Les appels au service d'urgence social sont toujours exprimés en situation de crise. Cela ne veut pas dire que la réponse doit être donnée dans l'urgence.

Le classement en « requête » permet de relativiser la situation d'urgence de la demande.

	Nombre	Pourcentage
Info	80	29%
Urgence	12	4%
Orientation	95	34%
Suivi	93	33%
<b>Total</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>

- Une requête est considérée comme « information » lorsque la personne recherche simplement les coordonnées d'un service.
- Les situations sont considérées d'urgence lorsqu'une situation requiert une intervention immédiate et indispensable du DUS.
- Certaines demandes nécessitent avant tout que la personne soit orientée vers un autre service pour réellement répondre à la demande : C'est le cas d'une situation sur 3.
- Lorsque plusieurs interventions ont lieu concernant une même problématique pour une même personne, nous considérons qu'il y s'agit d'un suivi : cela concerne près d'une demande sur trois. Cela illustre en fait que la situation de crise ne se résout pas nécessairement en un seul contact. Cela montre également que l'intervention du DUS peut-être préventif. De nombreuses personnes appellent pour des demandes apparemment futiles. Le contact ainsi maintenu permet

*souvent à la personne de « passer un cap difficile », prévenant ainsi une situation plus grave.*

*Les informations et orientations représentent la moitié des requêtes. Cela peut s'expliquer notamment par le besoin d'informer les partenaires et services extérieurs de la spécificité du DUS de jour.*

*Par contre les demandes d'urgences et le suivi de celles-ci sont présents dans 37 % des interventions. De plus, le DUS est également sollicité pour des urgences par un biais autre que le numéro gratuit : contact direct avec les usagers, demande émanant des autres postes téléphoniques... Les statistiques actuelles ne tiennent pas compte de ces informations mais le seront prochainement.*

## 4. Travail de rue :

Le travail de rue est essentiellement représenté et réalisé par les Travailleurs Sociaux de Rue de la Ville de Namur. Il y a lieu de préciser que malgré leur « intitulés », ces travailleurs interviennent non seulement auprès de personnes qui sont à la rue, mais aussi en prévention d'une expulsion, pour des personnes en logement précaire ou insalubre, etc. Dans les faits, le travail de rue est assez Il est d'ailleurs prévu en 2009 qu'ils soient dénommés « travailleurs de proximité », dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale (PCS).

### Le personnel :

*L'équipe est composée de trois travailleurs :*

- 1 assistant social PPP,
- 1 assistante sociale mi-temps PPP,
- 1 assistante sociale Fonds Propres.

### La fréquentation :

→ Méthode de récolte des données :

*Les informations sont collectées au cours des entretiens avec les usagers.*

→ Données :

#### Volume de travail

*Nombre total de dossiers traités : 402 dont 257 nouveaux dossiers (ce qui représente 64% des dossiers traités).*

*Nombre total de prestations : 1014 se répartissant :*

- *au bureau : 1211 soit 79%*
- *en rue : 42 soit 3%*
- *en institution : 56 soit 4%*
- *à domicile : 158 soit 10%*
- *divers (réunion, tournée magasin) : 71 soit 4%*

*Sur 402 usagers rencontrés, 70 pratiquent la mendicité.*

#### Problématiques abordées

- *33% : demandes d'écoute (entretiens)*
- *15.5% : aides pour démarches administratives*
- *25% : recherches de logement*
- *15% : aides alimentaire et/ou vestimentaires*
- *9.5% : demandes d'orientation*
- *1.5% : demandes de soins de santé*
- *0.5% : problèmes de violence.*

*Type de logement initial des 402 usagers :*

Privé	173	43%
Abri de nuit	96	24%
Chez parents ou amis	55	14%
Logement social	28	7%
En rue	24	6%
Hôpital – MR ou MRS	4	1%
Divers (propriétaires, hébergés en maison d'accueil, occupant un logement d'urgence ou de transit)	22	5%

**Réponses apportées aux demandes de logement (346 demandes) :**

Maison d'accueil	96
Logement privé	102
Abri de nuit	51
Hospitalisation	15
Logement type social	30
Institution caritative – hébergement en famille ou chez des connaissances	21
Logement d'urgence ou de transit	13
Maison de repos	0
Pas de solution(s)	18

<b>Typologie des usagers</b>
------------------------------

**Public atteint en 2008 :**

Au total, **402** dossiers ont été traités dont  
 171 nouveaux.....64%  
 185 anciens.....36%

**Répartition par sexe :**

245 hommes .....61%  
 157 femmes .....39%

**Répartition par tranche d'âges :**

moins de 25 ans ..... 48 ..... 12%  
 de 25 à 34 ans..... 97 ..... 24%  
 de 35 à 44 ans..... 121 ..... 30%  
 de 45 à 54 ans..... 69 ..... 17%  
 de 55 ans et + ..... 66 ..... 16,5 %  
 âge indéterminé..... 1 ..... 0,5%  
 TOTAL..... 402 ..... 100%

**Répartition par nationalité**

Belge ..... 337 ..... 84%  
 Autre ..... 65 ..... 16%  
 Indéterminé ..... 0 .....  
 TOTAL..... 402 ..... 100%

**Répartition par état civil**

Célibataire ..... 212 ..... 53%

Divorcé/séparé .....	127.....	32%
Marié.....	42.....	10%
Veuf.....	16.....	4%
Indéterminé.....	5.....	1%
TOTAL.....	402.....	100%

#### Répartition selon la situation familiale

Isolé .....	281.....	70%
Famille monoparentale .....	53.....	14%
Couple avec enfant(s) .....	33.....	8%
Couple sans enfant.....	25.....	6%
Cohabitant.....	10.....	2%
Indéterminé.....	0.....	
TOTAL.....	402.....	100%

#### Répartition selon les revenus

Chômage .....	134.....	33%
R.I. ....	84.....	21%
Sans revenus.....	32.....	8%
Pension .....	31.....	8%
Allocation handicapé.....	35.....	9%
Salaire .....	26.....	6%
Aide sociale.....	6.....	1%
Mutuelle.....	51.....	13%
Indéterminé.....	3.....	1%
TOTAL.....	402.....	100%

#### Remarques de la Coordination générale du Relais social :

Les statistiques proposées pour le travail de rue ne sont donc pas représentatives du travail en rue, peu présent à Namur. La Région wallonne propose les items suivants :

- Contact (accroche)
- Relais (c'est-à-dire information)
- Accompagnement (physique à un endroit)
- Suivi à plus ou moins long terme)

L'item « Contact - accroche » serait donc peu utilisé puisque les personnes se rendent à la permanence au bureau des TSR – travailleurs sociaux de rue (Hôtel de Ville). A voir comment les autres items pourraient être adaptés ou non au travail mené par les futurs travailleurs sociaux de proximité.

Les tranches d'âge selon lesquelles les données sont récoltées sont plus précises que celles demandées par la Région wallonne.

Nous trouvons par contre des indications telles que le type de revenus, la situation familiale et l'état civil, ainsi que la nationalité (belge ou non).

**Remarques générales par rapport à la partie quantitative :**

Dans tous les cas, les tranches d'âges utilisées par les services ne correspondent pas à celles demandées par la Région wallonne. On peut envisager une rectification de ces divergences et l'intégration de nouveaux items pour 2010.

Certains items non demandés par la Région wallonne et apparaissant ici nous semblent très intéressants. Il serait regrettable de s'en priver. D'autres pourraient encore préciser le phénomène.

La question de la divergence des items proposés en fonction du pôle peut être posée.

Il y aurait lieu aussi d'homogénéiser les items demandés dans le cadre du futur PCS et ceux demandés aux Relais sociaux.

Si l'on veut obtenir des chiffres pour l'accueil de jour, il y a lieu d'examiner comment concilier une philosophie de respect de la vie privée et récolte de données.

En outre, pour pouvoir commenter ces données, ce qui est un exercice indispensable, il serait judicieux de pouvoir prendre le temps d'un aller-retour avec le terrain, une fois les rapports d'activités et statistiques des services clôturés. Cela nécessiterait soit un délai plus long pour rendre le rapport d'évaluation des Relais sociaux.

D'une manière générale, nous sommes en attente d'outils via le travail à venir avec l'IWEPS pour mieux réaliser ce travail de récolte de données.



## Chapitre IV : Partie qualitative

Cette partie est consacrée aux projets subventionnés dans le cadre du Relais social. Elle met en évidence la concordance des besoins et des objectifs du projet et en présente l'évaluation, réalisée par les pilotes des projets. En 2008, le canevas d'évaluation des projets a été fourni tardivement par le Coordonnement générale. Nous souhaitons pouvoir pallier ce délai, et pouvoir outiller les pilotes à l'évaluation, notamment par l'utilisation d'indicateurs.

### Préalable :

#### Du choix des projets subventionnés :

Les projets subventionnés dans le cadre du Relais social sont introduits auprès de la Coordonnement générale du Relais social qui peut, lorsque le délai le permet, déjà proposer des retouches au projet. Ensuite, ceux-ci sont présentés en Comité de Pilotage qui étudie la plus-value apportée par le projet ainsi que le respect de certains critères, le projet devant s'adresser à un public en situation de grande précarité et favoriser le travail en réseau. Il émet un avis qui est transmis au Conseil d'administration. Ce dernier émet ses propres commentaires et décide, in fine, de la recevabilité du projet et de son subventionnement.

#### De l'encadrement des projets :

Etant donné les difficultés rencontrées autour de certains projets, le Comité de pilotage a décidé, sur proposition de la Coordonnement générale, de réfléchir à la mise en place, dès 2009, de comités d'accompagnement pour chaque projet subventionné. Cela devrait permettre aux pilotes de projets d'être soutenus par d'autres partenaires du Relais social et de poursuivre au mieux leurs objectifs (voire à en formuler d'autres). La question des partenariats fera l'objet d'une attention particulière.

### 1. Situation de départ

En l'occurrence, ce sont les deux premières colonnes qui reprennent la situation de départ, la troisième exposant les apports éventuels du Relais social en 2008. La colonne transversale indiquant ce qu'il y aurait lieu d'investiguer en 2009.

Cf. page suivante.

1.1. Accueil de nuit			
Pôles	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
Accueil de nuit	Certaines personnes dorment en rue malgré la présence de structures d'accueil.	L'abri de nuit (Ville de Namur) a une capacité d'accueil de 14 lits + 6 lits en période hivernale. Un quota de 50 nuits/an est d'application. En cas de surnombre, il y a tirage au sort. Le Ministère de la Défense mettait à disposition la caserne du Génie à Jambes pour rendre possible un éventuel dédoublement de la structure, mais ce n'était pas réellement opérationnel.	<u>Plan Hiver (Coordination générale RSUN)</u>  Financement de nuits d'hôtel en cas de surnombre à l'abri de nuit en période hivernale, pour autant que l'excédent ne soit pas supérieur à 3 personnes. Le Plan Hiver prévoit que le quota et le tirage au sort soient levés à l'abri de nuit tout au long de la période hivernale.
<b>⇒ A investiguer</b>			
<p>⇒ Veiller à rendre effectives les dispositions relatives à la levée du quota de 50 nuits et du tirage au sort à l'abri de nuit tout au long de la période hivernale pour coller au mieux aux objectifs fixés.</p> <p>⇒ 2009 : contribution à la réflexion autour de la création d'un nouvel abri de nuit via rédaction d'une note.</p> <p>⇒ Elargir le Plan Hiver au mois d'octobre ( ? ) (cf. pic de fréquentation à l'abri de nuit).</p>			

Accueil de jour			
Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
Accueil de jour	Les personnes en grande précarité ont du mal à faire face aux coûts liés à un déménagement.	Des initiatives étaient mises en place par quatre opérateurs locaux. Ils ont mis en évidence la pertinence d'unir leurs ressources et de permettre ainsi une complémentarité en termes d'horaire, de matériel et de personnel.	Projet « <u>Coordination des déménagements sociaux pour familles en grande précarité</u> » (Ville de Namur) Subventionnement d'un 2/5 <sup>ème</sup> temps technicien pour veiller à la coordination de l'offre et de la demande en matière de déménagements sociaux par la mise en commun des moyens existants.
⇒ A investiguer			
⇒ Listing des ressources et organisation proposée concrètement.			

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
Accueil de jour	Nécessité d'un accueil pour les personnes sans abri entre 7h et 8h-8h30 du matin, qui puisse offrir un repas et assure le lien avec les services sociaux.	Pas d'offre.	Projet « <u>Accueil du matin</u> » (Resto du Coeur) Subventionnement d'un aide-cuisinier à mi-temps au Resto de Cœur pour assurer la mise en place du service, l'accueil et l'orientation des personnes dans le cadre du projet « Accueil du matin ».
⇒ A investiguer			
⇒ Investigation des partenariats possible avec les services d'aide aux personnes sans-abri pour une accroche sur place.			

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
<b>Accueil de jour</b>	Difficulté accrue du public précarisé à un logement.	Divers services sociaux partenaires effectuaient de la recherche de logement en suivi individuel, mais elles s'épuisait à effectuer les mêmes démarches simultanément.	<p><u>Projet « Action Logement » (CPAS de Namur)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'une base de données commune répertoriant l'offre de logements à louer sur le grand Namur, réalisée par une personne mise à disposition par le CPAS pour le projet « Acton Logement »</li> <li>- Subventionnement d'un ETP assistante sociale à temps plein dans le cadre du projet « Action logement » pour mettre en place des ateliers collectifs destinés au public précarisé pour rechercher un logement et de leur donner les outils pour l'occuper durablement.</li> </ul>
<b>⇒ A investiguer</b>			
<p>⇒ Réflexion par rapport au « recrutement » des participants. ⇒ Réflexion sur le déroulement des ateliers.</p>			

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
<b>Accueil de jour</b>	Les personnes en grande précarité ont du mal à faire face aux coûts liés à un déménagement.	Des initiatives étaient mises en place par quatre opérateurs locaux. Ils ont mis en évidence la pertinence d'unir leurs ressources et de permettre ainsi une complémentarité en termes d'horaire, de matériel et de personnel.	<p><u>Projet « Coordination des déménagements sociaux pour familles en grande précarité » (Ville de Namur)</u></p> <p>Subventionnement d'un 2/5<sup>ème</sup> temps technicien pour veiller à la coordination de l'offre et de la demande en matière de déménagements sociaux par la mise en commun des moyens existants.</p>
<b>⇒ A investiguer</b>			
⇒ Listing des ressources et organisation proposée concrètement.			

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
<b>Accueil de jour</b>	<p>Les restaurants sociaux sont fermés entre 16h00 et l'ouverture des portes de l'abri de nuit.</p> <p>Les personnes en grande précarité sont souvent demandeuses d'une activité. Elles n'ont pas toujours la possibilité d'intégrer un emploi traditionnel avec les contraintes que cela engendre, et ont besoin d'une activité qui leur permette de se réinsérer progressivement, évitant ainsi qu'elles ne s'installent, pour certaines, à la rue.</p>	<p>Pas d'offre</p> <p>Pas d'offre</p>	<p><u>Elargissement des plages horaires (St Vincent de Paul)</u> Subventionnement d'un 3/5<sup>ème</sup> temps technicien à la Saint-Vincent de Paul pour assurer l'accueil et l'orientation des personnes sans-abri, ainsi que la coordination des tâches des volontaires.</p> <p><u>Réinsertion par le bénévolat (Saint Vincent de Paul)</u> Cette même personne a également pour mission d'assurer l'accueil, le suivi et la coordination des tâches proposées aux volontaires.</p>

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
<b>Accueil de jour</b>	<p>La problématique est la précarité liée à l'isolement des personnes âgées (60 ans et plus). Celui-ci est un facteur de grande précarité qui, dans de nombreuses situations rencontrées, s'accompagne d'une réelle pauvreté (voire exclusion) tant matérielle que relationnelle que psychologique qui menace les droits fondamentaux de la personne.</p>	<p>S'il existe diverses initiatives au niveau des aînés, elles ne ciblent pas les personnes qui sont isolées chez elles.</p>	<p><u>Projet « Voisin'âge » (Ville de Namur)</u>            Subventionnement d'un temps plein assistante sociale (Ville de Namur) dans le cadre du projet « Voisin'âge », qui vise à mettre en place un réseau de volontaires dans une optique de (re)création du lien social et de menus services à destination des personnes âgées détectées par les services de première ligne comme étant en situation d'isolement et d'exclusion sociale.</p> <p>Réalisation d'un dépliant et publicité en vue de recruter les volontaires.</p>
<b>⇒ A investiguer</b>			
<p>⇒ Ce service n'a pu être mis en place concrètement en 2008 et est reporté à l'année prochaine. Cependant, les premiers jalons pour la mise en œuvre du projet ont été posés.</p>			

1.3. Urgence sociale			
Pôles	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais social	Apport via le Relais social
<b>Urgence sociale</b>	<p>Pour les personnes en situation de crise, les seuls services accessibles en-dehors des heures d'ouverture des bureaux sont la police et les urgences hospitalières. Or, ceux-ci ne sont pas habilités à répondre à ce type de demandes.</p>	<p>Le Dispositif d'urgence Sociale (Ville de Namur) est composé de 4ETP (dont 2ETP à charge du RSUN) pour assurer la couverture des heures le weekend, les jours fériés, et les périodes de 16h à 8h en semaine.</p>	<p><u>Dispositif d'Urgence Sociale – DUS (Ville de Namur)</u></p> <p>Afin d'assurer une réelle permanence 24h/24 pour les urgences sociales, le RSUN a subventionné un temps plein pour assurer les heures entre 8h et 16h et faire le lien avec les situations prises en charge de nuit ou le weekend.</p>
<b>⇒ A investiguer</b>			
<p>⇒ Meilleure connaissance du Dispositif d'urgence Sociale et de ses missions par les autres services sociaux, urgences hospitalières, maisons d'accueil et services de police.</p> <p>⇒ Meilleure visibilité du travail du Dispositif d'urgence Sociale en journée (souhait du Comité de Pilotage).</p> <p>⇒ Réflexion sur la manière d'utiliser la crise comme levier à l'insertion.</p> <p>⇒ Mobilité du Dispositif d'urgence Sociale dans d'autres structures.</p>			

<b>1.4. Travail de rue</b>			
<b>Pôle</b>	<b>Situations problématiques</b>	<b>Offre préexistante au Relais social</b>	<b>Apport via le Relais social</b>
<b>Travail de rue</b>	<p>Pas ou peu de travail de rue à l'heure actuelle. Il manque une accroche avec le public sans-abri sur Namur.</p> <p>Nécessité de réaliser un travail avec le public qui a retrouvé un logement mais conserve ses habitudes de rue.</p>	<p>Les Travailleurs Sociaux de Rue font actuellement un travail de proximité, mais n'effectuent plus de zonage proprement dit. Ils se rendent en rue ponctuellement, essentiellement à la demande de tiers.</p> <p>Certaines institutions qui pratiquaient du travail de rue par le passé n'en font plus actuellement.</p>	Néant
<b>⇒ A investiguer</b>			
<p>⇒ En 2009, le Relais social va voir comment il peut s'inscrire dans une réflexion sur le travail de rue à Namur.</p> <p>⇒ Par ailleurs, il prévoit de subventionner un éducateur à temps plein au départ d'une structure spécialisée en assuétudes (asbl « Phénix »), mais réalisant un travail d'accroche généraliste avec le public sans-abri qui fréquente les restaurants et services sociaux.</p>			

## 2. Objectifs généraux

Cette partie a été rédigée sur base des rapports d'évaluation rendus par les partenaires pilotes de projets. L'évaluation des objectifs devrait à terme se baser sur des indicateurs clairs. La Coordination générale devra réfléchir à cela, notamment dans le cadre des comités d'accompagnement.

### **2.1. Accueil de nuit**

Aucun projet s'inscrivant dans cet axe n'a été subventionné dans le cadre du Relais social en 2008. Toutefois, dans le cadre du Plan Hiver coordonné par la Coordination générale, un budget a été consacré à l'hébergement des personnes en cas de surcapacité à l'abri de nuit.<sup>20</sup>

### **2.2. Accueil de jour**

<sup>20</sup> cf. Chapitre 1. Rapport de la Coordination point 6.

## ◆ Accueil du Matin ◆

**Pilote :** le Resto du Cœur de Namur – Maison de la Solidarité ASBL

### Partenaires :

- L'abri de nuit ;
- Le DUS et le service des Affaires sociales de la Ville de Namur ;
- La Saint-Vincent de Paul ;
- Le Centre de Service Social.

### Finalité du projet :

Compléter sur Namur le réseau d'aide alimentaire et d'accueil des sans-abri par la création d'un service de petits déjeuners, dès 7h00 du matin. Ce service vise à proposer le petit déjeuner, la lecture de journaux ainsi que l'écoute et les conseils de personnes compétentes en matière sociale. L'idée ici est également de faire le lien avec les services d'aide et d'accompagnement des personnes sans-abri.

### Public-cible :

Les usagers de l'abri de nuit et toute personne éprouvant le besoin de trouver un endroit agréable où s'abriter et prendre un petit déjeuner.

### Les objectifs :

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Objectif atteint
1. Permettre aux plus démunis de prendre, dans les meilleures conditions, le premier repas de la journée, considéré comme capital par les diététiciens	1.1. Mise en place d'un service offrant le déjeuner aux plus démunis 1.2. Création de liens sociaux 1.3. Consultations des journaux, des offres d'emploi,...	Oui  Oui  Oui
2. Proposer une rencontre avec les travailleurs sociaux en vue d'entamer rapidement les démarches sociales du jour.	2.1. Visite des assistants sociaux de la Ville de Namur, du CPAS ou d'autres partenaires.	Partiellement

### Explications des objectifs partiellement ou non atteints :

Il était prévu que des assistants sociaux se présentent régulièrement lors du déjeuner afin de créer un contact social de qualité professionnelle et promouvoir les possibilités de remédiation offertes par leurs services. Malheureusement, ces partenariats peinent à se mettre en place.

### Pistes pour l'avenir

Un contact devrait être renoué avec les principaux partenaires, éventuellement avec un psychologue, afin d'organiser une présence programmée. L'encouragement à effectuer des démarches sociales de réinsertion serait ainsi nettement plus efficace.

La mise en place d'un Comité d'accompagnement du projet est à l'agenda 2009.

### Personnel affecté au projet :

Personnel	Subvention Relais social	Demande globale réelle
-----------	--------------------------	------------------------

1 aide cuisinier à ½ temps subventionné par le RSUN  Equipe de volontaires	Frais de personnel : 17938€  Frais de fonctionnement : 5300€	2.842 petits déjeuners servis en 2008. 80, 33% des personnes y ont eu accès gratuitement, via un accès fourni par les services sociaux partenaires.
--	--	---

### Plus-value apportée par le projet :

Grâce à ce projet, le Resto du Cœur propose un service capital et jusque là inexistant par l'accueil, dès la fermeture de l'abri de nuit, des personnes sans-abris en leur offrant un repas essentiel de la journée, dans les meilleures conditions, pour attendre l'ouverture des services sociaux auxquels elles sont encouragées à faire appel.

## ◆ « Action Logement » ◆

NB : ce projet était anciennement dénommé « Coordination du parc de logements locatifs pour personnes en situation de grande précarité »

L'historique de ce projet mérite que l'on s'y attarde quelque peu. En effet, au départ, il était intitulé « Gestion commune des logements d'urgence et/ou de transit » et devait être piloté par la Ville de Namur. Cependant, au regard du nombre de projets rendus par ce partenaire, il a finalement été repris par le CPAS de Namur. N'ayant pu être mis en œuvre en 2007, il était prévu, pour 2008, de l'élargir aux logements du parc locatif en général. En février 2008, une personne a été engagée dans le cadre de l'article 60, et l'assistante sociale est venue étoffer l'équipe en avril. Le CPAS s'étant réapproprié le projet, celui-ci a évolué vers une approche éducative de la recherche de logement et de la manière de l'occuper « en bon père de famille ». La question des logements de transit et d'urgence n'ayant pu être abordée, la coordination des offres locatives s'est cantonnée au parc locatif privé. Au final, ce projet fut rebaptisé « Action logement », et le projet de coordination commune des logements de transit et d'urgence fait l'objet, pour 2009, d'un projet distinct dont la Ville de Namur a souhaité assurer le pilotage.

**Le pilote :** Centre Public d'Action Sociale de Namur

### Les partenaires :

- Médiatoit et Info-Conseil-Logement de la Région wallonne ;
- Syndicat National des Propriétaires ;
- Gestion Logement Namur ;
- Société de logements de services publics ;
- Médiation de Quartier, Médiation, de dettes, Cellule Energie, Le réseau Mangrove, Vie Féminine, service « Sport et Culture » (CPAS).

### La finalité du projet :

Répondre à la demande d'accompagnement et de suivi des personnes en recherche d'un logement, au moyen de groupes d'animation et de fiches de logements disponibles et salubres, remises à jour régulièrement. Des groupes d'animation au « bien habiter » sont mis en place pour donner au public des outils leur permettant de se maintenir dans le logement loué.

**Public-cible :**

Toute personne adulte namuroise en situation précaire et en recherche de logement (y compris des personnes quittant une situation précaire de logement ou souhaitant trouver un logement adéquat).

**Les objectifs :**

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Objectif atteint
1. Faciliter l'accès au logement chez les personnes grandement précarisées.	1.1. Mise sur pied de groupes de recherches et d'entraide	Partiellement
	1.2. Développement des synergies des participants	Partiellement
	1.3. Création d'une base de données informatique centralisant les logements disponibles	Oui
	1.4. Recensement des logements d'urgence et de transit, gestion des demandes	Non
	1.5. Travail en réseau axé sur les recherches de logement	Oui
2. Favoriser le maintien et l'épanouissement des personnes fragilisées dans leur logement	2.1. Travail de groupe axé sur le « bien habiter »	Partiellement

**Explications des objectifs partiellement ou non atteints :**

Mise sur pied de groupes de recherches et d'entraide et développement des synergies des participants

Si les groupes d'animation ont bel et bien pu se mettre en place, il fut particulièrement compliqué de mobiliser les participants. En effet, le public cible<sup>21</sup> est bien souvent confronté à l'urgence et à l'immédiateté. Pour assurer « la survie », il leur faut répondre rapidement aux urgences de la vie. Le rapport au temps des personnes précarisées est différent, et elles fonctionnent dans le très court terme. Or, « Action Logement » propose des animations étalées dans le temps afin de voir émerger des changements qui améliorent durablement la condition des participants. Certaines personnes viennent à une séance puis ne viennent plus ou de façon épisodique, tandis que d'autres sont plus assidues. Il arrive également que les personnes ne soient pas en demande, car leur participation relève d'une contrainte ressentie provenant de leur assistante sociale du CPAS. D'autres ne sont plus en demande car elles ne ressentent plus la nécessité de participer au groupe après avoir trouvé un logement. Certaines personnes sans-abri, grandement précarisées, ont également assisté aux ateliers, et ont fini par quitter la ville. Par ailleurs, ces animations s'intitulent « Recherche Logement », ce qui sème la confusion dans l'esprit des participants, qui pensent qu'ils auront un logement en venant aux animations.

<sup>21</sup> Le public cible est composé d'individus dont la caractéristique commune liée au milieu socio-économique dans lequel ils vivent, est la précarité. « La précarité est l'absence d'une ou plusieurs des sécurités, notamment celle de l'emploi, permettant aux personnes et aux familles d'assumer leurs obligations professionnelles, familiales et sociales, et de jouir de leurs droits fondamentaux. L'insécurité qui en résulte peut être plus ou moins étendue et avoir des conséquences plus ou moins graves et définitives. Elle conduit à la grande pauvreté quand elle affecte plusieurs domaines de l'existence, qu'elle devient persistante, qu'elle compromet les chances de réassumer ses responsabilités et de reconquérir ses droits par soi-même, dans un avenir prévisible » PAIR C, L'école devant la grande pauvreté. Changement de regard sur le Quart-Monde,, éd. Hachette, 1998, p.52.

L'équipe engagée pour ce projet est située dans les locaux du CPAS. C'est là également qu'ont lieu les animations. Il apparaît que le cadre du CPAS peut également être un frein pour certaines personnes.

Recensement des logements d'urgence et de transit, gestion des demandes

Cet objectif a été repris dans un projet déposé par la ville de Namur pour l'année 2009.

Travail de groupe axé sur le « bien habiter »

Il est difficile d'évaluer les changements de comportements par rapport au logement ainsi que la stabilité dans le logement. Les participants prennent ce qu'ils prennent, ce qui les intéresse. Le groupe a bien fonctionné au vu du nombre de participants, des synergies qui se sont créées et de l'assiduité du groupe.

**Pistes pour l'avenir**

Mise sur pied de groupes de recherches et d'entraide

Pour pallier les difficultés rencontrées, l'assistante sociale en charge du projet a pris l'initiative de constituer un comité d'accompagnement qui sera opérationnel en 2009 afin de proposer des pistes d'action. Ce comité sera composé :

- du service « Accompagnement » (CPAS) ;
- du Relais Social Urbain Namurois ;
- de Gestion Logement Namur ;
- du Centre de Service Social ;
- du Fonds du Logement ;
- du service social de la Ville de Namur ;
- de Solidarités Nouvelles ;
- et des Facultés Universitaires Saint-Louis.

Par ailleurs, un projet de création d'une « Maison du Logement » est en cours. L'équipe du projet « Action Logement » souhaiterait pouvoir y tenir ses activités et participer à la synergie avec les autres services engagés dans la question du logement. Cela permettrait de se dégager de l'étiquette « CPAS » qui semble constituer un frein à la participation de certaines personnes. L'équipe propose également de créer, dans cette maison, une permanence où les personnes en recherche de logement auraient accès au téléphone, internet,...

Travail de groupe axé sur le « bien habiter »

Lors des ateliers « Recherche Logement », la question du maintien dans le logement est déjà partiellement abordée. Une piste serait de ne pas distinguer le cycle « recherche logement » et le cycle « bien habiter », et rassembler le tout au sein d'un même atelier de groupe. Le « bien habiter » serait en quelque sorte l'aboutissement des outils proposés en matière de recherche de logement.

**Personnel affecté au projet :**

Personnel	Subvention du Relais social	Demande globale réelle
1 assistante sociale temps plein à charge du relais social	Frais de personnel : 40.312€	→ 2 cycles de « Recherche logement » ont eu lieu entre mai et décembre 2008. Ils ont été suivis respectivement par 13 et 8 participants.
1 agent administratif	Frais de fonctionnement : 9.400€	

temps plein – engagé sous contrat Art.60		→ 1 cycle du « Bien habiter » s'est mis en place en septembre, et a accueilli 9 participants.
--	--	---

### Plus-value apportée par le projet :

Ce projet permet de rationaliser le travail des assistants sociaux actifs dans la recherche de logement pour les personnes en grande précarité. Un fichier élaboré par l'agent administratif permet de recenser les logements privés à louer sur le territoire namurois. Ceci permet de réduire la fracture numérique et facilite l'accès à l'information pour les travailleurs sociaux et les personnes en recherche d'un logement salubre.

Le partenariat qui s'est créé avec le Service Communal du Logement permet d'assurer que les propriétaires des biens à louer ne sont pas en défaut de permis de location et proposent des logements salubres.

Dans le cadre de ses animations, l'assistante sociale donne régulièrement des informations supplémentaires aux participants en recherche de logement ou s'intéressant au « bien habiter ». Le travail social de groupe permet de développer les compétences des personnes, aide à redynamiser la confiance des participants et favorise la création de lien social. Notons qu'une sortie à Gand, au musée du Design, a été organisée au profit des participants pour clôturer l'un des groupes de manière ludique et éducative.

## ◆ Programme d'accueil et d'aides supplémentaires et programme de réinsertion de bénévoles en difficulté ◆

**Le pilote :** Saint-Vincent de Paul Namur-Centre

### Les Partenaires :

- La Banque alimentaire, Distri-denrées, Le Resto du Cœur ;
- La Ville de Namur (DUS, Abri de nuit et TSR) ;
- Le CPAS ;
- Les Maisons de quartiers ;
- La Maison de Justice ;
- Le CIEP, le FOREm ; Jeunes au Travail ;
- L'Article 27 ;
- Le Relais Social Urbain Namurois.

### Finalité du projet :

#### Accueil et aides supplémentaires :

- Elargir les horaires d'accueil du lundi au vendredi de 16h à 21h30 pour l'hébergement de jour, la restauration sociale (repas chauds) et/ou l'aide alimentaire (colis). Cela permet de prendre en charge des personnes sans-abri jusqu'à l'ouverture de l'abri de nuit.
- Faire office de point d'accueil et chauffoir pendant les périodes couvertes par le « Plan Hiver » et le « Plan Canicule ».

Programme de réinsertion des bénévoles en difficulté : Offrir aux personnes en grande précarité, qui n'ont pas la possibilité d'intégrer un emploi traditionnel avec les contraintes que cela engendre, une activité leur permettant de se réinsérer progressivement, évitant ainsi qu'elles ne s'installent, pour certaines, à la rue, et les guider vers une réinsertion sociale et une relative autonomie en les faisant participer aux missions d'aide développées par la Saint-Vincent de Paul.

### Public-cible :

Les personnes en situation de très grande précarité de tout âge et résidant à Namur.

### Les objectifs :

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Objectif atteint
1. Accroître la plage horaire d'accueil et la prévention lors de situations climatiques difficiles et répondre à la demande d'aide accrue.	1.1. Accroître l'accès et la permanence dans des situations climatiques difficiles en élargissant les horaires d'accueil du lundi au vendredi de 16h à 21h30.	Oui
2. Programme d'accueil et de réinsertion de personnes précarisées ou à la rue par le bénévolat.	2.1. Accueil, travail, encadrement, autonomie, éventuelle réinsertion sociale ou professionnelle	Oui

### Personnel affecté au projet :

Personnel	Subvention Relais social	Demande globale réelle
1 Technicien contractuel Humanités inférieures à 3/5 temps  Equipe de volontaires	Frais de personnel : 18822,09€  Frais de fonctionnement : 3100€	<u>Plan Hiver, année 2008 (1<sup>er</sup> et 4<sup>ème</sup> trimestre) :</u> 90 jours d'ouvertures supplémentaires, dont 486 personnes (*) avant l'heure habituelle, et 1001 personnes(*) en après l'heure de fermeture, en attendant que l'abri de nuit ouvre ses portes.  <u>Encadrement de volontaires en situation de précarité :</u> 30 personnes, dont 17 encadrées en permanence tout au long de l'année.

(\*) Une même personne peut avoir été accueillie plusieurs fois. A chaque passage, elle est considérée comme personne supplémentaire.

### Plus-value apportée par le projet :

Accueil et aides supplémentaires

L'élargissement des heures d'ouverture s'inscrit dans un plan global d'accueil en journée : les petits déjeuners et dîners sont assurés par le Restos du Cœur de 7h00 à 16h00. Ensuite, la Saint-Vincent de Paul ouvre ses portes et propose les repas du soir, une distribution de colis alimentaires et assure un accueil en soirée de 16h00 à 21h30 pour faire la jonction avec l'ouverture de l'abri de nuit. L'accueil a lieu du mardi au vendredi toute l'année.

Au-delà de l'accroissement des plages horaires d'accueil, la Saint-Vincent de Paul accueille le public tous les lundis de la période couverte par le « Plan Hiver », ainsi que dans le cadre du « Plan Canicule ». En-dehors de cela, le lundi est un jour de fermeture.

#### Programme de réinsertion des bénévoles en difficulté

L'accueil de bénévoles issus de la rue et en grande précarité à qui l'on confie des tâches caritatives est une démarche interne et novatrice qui permet, dans de nombreux cas, d'amorcer une intégration progressive et une réinsertion à tout le moins sociale.

Cette disponibilité plus grande est accompagnée par du personnel bénévole qualifié qui écoute, reconforte, détecte des problèmes majeurs, et réoriente vers les services et/ou partenaires compétents. L'engagement d'une personne avec une expérience professionnelle apporte une sécurité et permet de pallier les limites et aléas du bénévolat.

## ◆ Coordination des déménagements pour familles en grande précarité sociale ◆

**Le pilote :** Ville de Namur - Service des Affaires Sociales - Cellule aide urgente et action sociale (Cellule mobilier)

#### **Les partenaires :**

- Les Compagnons dépanneurs
- La Saint-Vincent de Paul
- Le Centre de Service Social
- Le CPAS
- Les Affaires sociale de la Ville Namur

#### **Finalité du projet :**

Créer un pôle mobilier et déménagement au départ de la section mobilier des Affaires sociales, des Compagnons dépanneurs, et de la Saint-Vincent de Paul en vue de fournir une assistance aux familles précarisées en situation de déménagement.

#### **Public-cible :**

Les personnes en situation de grande précarité sociale devant faire face à des frais de déménagement.

#### **Les objectifs :**

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Objectif atteint
1. Offrir un service de « déménagement social » pouvant répondre aux attentes actuelles	1.1. Maintient de l'ancien camion en état de marche 1.2. Mise en circulation du nouveau camion	Oui Partiellement

2. Assurer une meilleure coordination entre les opérateurs actuels	2.1. Engagement d'un technicien pour soutenir les activités de déménagement en coordination avec la cellule mobilier et les autres acteurs associatifs et publics concernés ; 2.2. Partenariat effectifs entre partenaires	Oui  Partiellement
3. Faciliter le relogement du public visé	3.1. Coordonner les demandes avec les différents opérateurs	Partiellement

**Explications des objectifs partiellement ou non atteints :**

Mise en circulation du nouveau camion

Commande du camion réalisée. Livraison prévue mi-février 2009.

Partenariat effectifs entre partenaires

Différentes rencontres ont déjà eu lieu entre opérateurs.

Actuellement diverses réunions sont à programmer afin de peaufiner le mode opératoire au niveau des procédures de déménagement (de la demande d'intervention à la réalisation du déménagement et de son évaluation).

Le projet se met en place et nécessite une concertation afin d'envisager toute la procédure du déménagement dans sa globalité et avec tous les partenaires.

Faciliter le relogement du public visé

A l'heure actuelle quelques déménagements ont été réalisés. Ils ont mis en évidence la nécessité de jeter des balises claires (critère objectif pour l'application des tarifs, procédure, « public cible »,...). Le mode de travail est à parfaire et l'urgence reste une difficulté avec laquelle il faut certainement travailler pour éviter des situations impossibles à gérer. De plus, ce projet est toujours en construction (lenteur administrative).

**Pistes pour l'avenir**

Partenariat effectifs entre partenaires

Proposition du pilote

Une prochaine rencontre entre les travailleurs sociaux de la Ville et la Cellule mobilier permettra de poursuivre les bases du mode opératoire. Ensuite, des concertations avec les partenaires délivreurs du « pass » (accès au service) permettront de diffuser une information standardisée.

Une concertation entre partenaires pour une évaluation du projet après fonctionnement sera planifiée.

Proposition du Relais social

Travailler, via le Comité d'accompagnement, à la clarification des missions de chacun et des partenariats.

Faciliter le relogement du public visé

Rencontre entre opérateurs et travailleurs sociaux pour clarifier la procédure et la mise en place de cette cellule.

**Personnel affecté au projet**

Personnel	Subvention Relais social	Demande globale réelle
Un technicien 2/5	Frais de personnel : 13.798,39€	Non renseignée, projet en cours

temps (RSUN)  Trois articles 60	Frais de fonctionnement : 2.000€	de mise en œuvre.
---------------------------------------	-------------------------------------	-------------------

### Plus-value apportée par le projet

Les différents opérateurs (Cellule Mobilier, Saint-Vincent de Paul, Compagnons dépanneurs) possèdent chacun des services, du matériel, du personnel, une expertise et une pratique spécifique. Une coordination permet de rendre ces opérateurs complémentaires et d'opérer de façon plus efficace et efficiente les déménagements pour famille en grande précarité.

Les demandes de collaborations affluent. Une dizaine de collaborations ont déjà eu lieu en 2008 sur le terrain. Des complémentarités sont déjà existantes, mais il reste à finaliser le côté administratif.

La réelle plus-value pourra être évaluée une fois le projet lancé.

## ◆ Voisin'âge ◆

**Le pilote :** Ville de Namur - Service des Affaires Sociales

### Les partenaires :

- Le service des repas à domicile du CPAS ;
- Le service des aidants proches de la Mutualité Chrétienne ;
- Les paroisses ;
- Infor home Wallonie.

### Finalité du projet :

Le projet a pour volonté de recréer des liens sociaux au sein des quartiers et déceler les situations de grande précarité chez les personnes âgées isolées par des visites de « voisins-volontaires ».

### Public-cible :

Les namurois de 60 ans et plus les plus isolés et en état de précarité.

### Les objectifs :

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Objectif atteint
1. Phase de mise en place du dispositif	1.1. Promouvoir le projet	Oui
	1.2. Recevoir et inscrire les volontaires	Partiellement
	1.3. Création et signature d'une charte ou d'une convention	Partiellement
	1.4. Formation des volontaires	Partiellement
	1.5. Création d'un logiciel de suivi	Non
	1.6. Conception de procédures et de supports	Non
	1.7. Mise en conformité administrative	Oui

2. Phase d'exécution du dispositif	2.1. Suivi des volontaires 2.2. Rapports et évaluations 2.3. Réalisation d'un état des lieux	Non Oui Non

**Explications des objectifs partiellement ou non atteints :**

Recevoir et inscrire les volontaires

Les inscriptions des candidats volontaires n'ont pu débuter qu'à partir du mois d'octobre 2008.

Création et signature d'une charte ou d'une convention

Avant la signature, les candidats volontaires doivent suivre une formation initiale qui aura lieu en mars 2009.

Formation et suivi des volontaires, création d'un logiciel de suivi, conception de procédures et de supports.

Le timing nécessite une réévaluation. En effet, le temps nécessaire à la mise en place de la structure (aspects juridiques, budgétaires, mise en conformité, manque d'expérience en matière de volontariat, procédures administratives obligatoires...) a été sous-estimé. Par ailleurs, il y a une réelle difficulté à concilier les disponibilités des volontaires.

Réalisation d'un état des lieux

La réalisation d'un état des lieux nécessite la concrétisation de la phase d'exécution au cours de laquelle les échanges avec les personnes âgées isolées livreront les données essentielles à l'analyse.

**Pistes pour l'avenir**

Recevoir et inscrire les volontaires

Pas de difficulté mais une mauvaise estimation du timing.

Création et signature d'une charte ou d'une convention

Pas une difficulté mais une étape supplémentaire.

Prochaines étapes :

- 1) Organisation de la formation initiale qui aura lieu en mars 2009
- 2) Signature des conventions immédiatement après la formation

La réalisation des autres objectifs partiellement ou non atteints est reportée à l'année 2009.

**Personnel affecté au projet**

Personnel	Subvention Relais social	Demande globale réelle
une assistante sociale sur Fonds Propre de la Ville (part time)  un assistant social à ½ temps financé par le Relais Social	Frais de personnel : 21452€  Frais de fonctionnement : 10000€	Pas de données, projet en « chantier ».

### **Plus-value apportée par le projet**

La phase d'élaboration et de mise en place du projet fut plus longue que prévue et en raison des facteurs exposés ci-dessus. Néanmoins, cet investissement prodigué à l'élaboration et à la mise en place du projet devrait lui garantir des fondements solides.

Au cours de cette année, « Voisin'âge » a été accueilli très favorablement que ce soit au niveau du public namurois (et autre), de la presse, des différents partis politiques. Les encouragements et les intérêts sont nombreux et chaleureux.

## **2.3. Urgence sociale**

### **◆ Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) ◆**

**Le pilote** : Ville de Namur

#### **Les partenaires :**

- Le CPAS ;
- La Ville de Namur ;
- Les lieux d'hébergement ;
- La police ;
- Les Services Incendie ;
- Les hôpitaux et institutions psychiatriques ;
- Le milieu associatif plus particulièrement actif dans les domaines de la santé, du logement de l'hébergement, de l'aide alimentaire.

#### **Finalité du projet :**

Répondre aux demandes de plus en plus nombreuses de citoyens en crise (rupture familiale, violence familiale, besoins urgent de soins et de médicaments), 24h/24 et 7jours/7.

#### **Public-cible :**

Tout citoyen qui se trouve en grande déshérence sociale.

## Les objectifs :

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Objectif atteint
1. Assurer 365 jours par an, un service d'urgence sociale destiné aux personnes en situation de crise et/ou de détresse, qui fonctionne 24h/24	1.1. Traiter l'urgence sociale à toute heure du jour et de la nuit	Oui
	1.2. Dédramatiser toute situation en cas de crise	Oui
	1.3. Mobiliser si nécessaire les services d'urgence ou les institutions d'accueil.	Oui
	1.4. Assurer une présence lors de l'ouverture et la fermeture des portes de l'abri de nuit à l'accueil	Oui
	1.5. Assurer une présence lors de la période d'accueil lors de l'ouverture de l'abri de nuit en soirée	Oui
	1.6. Assurer le relais des informations concernant les personnes aidées entre les éducateurs de l'abri de nuit et les services de jour.	Oui
	1.7. Assurer le matin le relais des actions menées durant la nuit par le DUS (dans et hors abri de nuit) au service de jour afin qu'elles soient poursuivies et traitées durant la journée si nécessaire et l'inverse à la fermeture des bureaux.	Oui
	1.8. Réaliser les statistiques de l'activité annuelle DUS	Oui
	1.9. Réaliser les rapports et les évaluations du projet	Oui

Remarque : La présence du Dispositif d'Urgence Sociale lors de l'ouverture des portes de l'abri de nuit est régulière, mais non systématique.

## Personnel affecté au projet

Personnel	Subvention Relais social	Demande globale réelle
1 assistante sociale (PPP) 3 assistants sociaux (RSUN) 1 infirmier en santé communautaire (PPP)	Frais de personnel : 105.412,26€	722 appels provenant de personnes différentes en 2008, et donnant lieu à 3451 interventions en dehors des heures d'ouverture des bureaux. 92 appels provenant de personnes différentes, et donnant lieu à 279 interventions en journée depuis novembre 2008

### **Plus-value apportée par le projet :**

Le DUS permet d'être un point de contact et d'appui pour les personnes confrontées à l'urgence et ce à tout moment du jour, que ce soit en heure de bureau mais également en soirée, la nuit et les week-ends.

## **2. 4. Travail de rue**

Aucun projet relevant de cet axe n'est subventionné dans le cadre du Relais social. C'est essentiellement dans le cadre du Plan de Prévention de Proximité (PPP) que le travail de rue est organisé à Namur, par la Ville de Namur et quelques associations actives dans le champ de l'aide aux personnes dépendantes auxquelles la Ville détache du personnel. Toutefois, il est constaté que sur le terrain, le travail de rue a été délaissé pour s'axer sur d'autres problématiques (prévention expulsions, travail de proximité, autres actions dans le champ de la toxicomanie). C'est certainement un axe sur lequel il faudra travailler à l'avenir.

## **2.5. Relais santé**

Conscient de l'importance d'une structure telle que le Relais Santé sur Namur et vu la demande de la Région wallonne que celle-ci voie le jour rapidement, il est envisagé de mettre sur pied celui-ci en 2009.

---

## **3. Participation des bénéficiaires au processus d'évaluation des projets**

A l'heure actuelle, nous n'avons pu nous montrer attentifs à cet aspect, si ce n'est dans le cadre de l'étude « freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés », où l'avis des bénéficiaires a été recueilli de manière informelle (mais il faudra voir si c'est exploitable). Nous tenterons d'améliorer cette participation à l'avenir.

## **4. La formation des intervenants sociaux organisés par les Relais sociaux**

### **4.1. Analyse de la demande**

En 2008, rien n'a véritablement été mis en place pour la formation des intervenants. Dans le cadre de la journée de concertation du Relais social, un formulaire d'évaluation a été transmis aux participants et un tiers d'entre eux l'a rempli. Une question était intitulée comme suit : « Quelles sont les thématiques et/ ou formations qui vous intéressent ? ». Sur 37 formulaires, seuls 25 personnes ont répondu à cette question. Nous avons regroupé ce qu'il en est ressorti par thèmes et y avons ajouté en italique les besoins dont il a été fait état dans diverses réunions auxquelles l'équipe de la Coordination générale.

#### 1. Santé / Santé mentale

- Travail avec les personnes à problématique psychiatrique 2X
  - Santé mentale / lien social 2X
  - Comment aborder les problématiques de santé (hygiène, santé mentale, ...) avec les personnes précarisées ?
  - Notion d'urgence sociale et sa prise en charge santé mentale : définitions, limites de la prise en charge, du transiteur
  - Lien social / solitude/isolement
- En ce qui concerne la solitude et le lien social, un groupe de travail existe au niveau du Conseil consultatif du social de la Ville de Namur

→ Cela pourra être envisagée dans le cadre du futur Relais Santé.

## 2. Modalités du travail social

- Le travail social avec les personnes en précarité [thème de la journée] 4x
- La communication avec les bénéficiaires
- L'aide et l'accompagnement / Approfondir un travail d'accompagnement des personnes fragilisées au regard des exposés [de la journée de concertation], pouvoir prendre de la hauteur par rapport à cette problématique
- La gestion des conflits
- La gestion du stress
- Les méthodes d'intervention pour résoudre les problématiques sociales
- Travail social de rue
- L'écoute de la demande des SDF
- Les problématiques complexes (multiplication des problèmes à traiter pour un même individu)

## 3. Prévention de la grande précarité

- Travail sur la prévention avec les personnes « simplement » précarisées pour étudier la « grande précarité ».
- On parle beaucoup des personnes dans la rue : travail à faire pour les personnes qui sont sur le point de l'être : que fait-on ? Qu'existe-t-il concrètement ?

## 4. Modalités de travail en réseau

- Le travail en réseau 2x
- La communication entre professionnels
- Les problématiques complexes (multiplication des problèmes à traiter pour un même individu)
- Gestion des assuétudes en collaboration avec d'autres institutions

## 5. Recensement des ressources

- Etablir le plus complètement possible ce qui existe du côté social à Namur et le comparer avec d'autres villes, etc.
- Découverte des services sociaux diversifiés

## 6. Fonctionnement institutionnel

- La gestion d'équipe
- La gestion des conflits
- La gestion du stress

## 7. Intérêt pour des publics spécifiques

- La jeunesse
- Les personnes âgées
- Tout ce qui concerne les personnes étrangères
- Précarisation des femmes et enfants

## Réflexions spécifiques à certaines institutions

- Le travail des assistants sociaux en CPAS (en individuel), le fonctionnement qui leur est imposé ou qu'ils/elles adoptent
- Le travail social et personnes hébergées en maison d'accueil

Et encore :

- Réflexions sur l'implication des travailleurs sociaux sur proposition formulées par le monde politique
- Thématique de la « marginalisation des personnes précarisées »
- L'accès au logement

Certains insistent sur l'importance d'avoir des groupes de réflexions pratiques.

*Par ailleurs, dans le cadre des différentes réunions auxquelles nous avons participé, il a été fait état des besoins suivants :*

- *une sensibilisation des professionnels de la santé (mentale) aux problématiques sociales ;*
- *des outils pour gérer la violence de certains bénéficiaires, mais aussi la violence institutionnelle*

*Dans le cadre du pla Hiver, les partenaires se sont également tous montrés intéressés par une formation :*

- sur la thématique de la violence,
- en gestion de conflit
- en gestion du stress.

Dans le cadre de l'atelier sur les limites du travailleur social, les acteurs ont également montré de l'intérêt pour des formations à :

- l'écoute
- la gestion des conflits
- des interventions
- des supervisions

#### **4.2. Programme de formation**

La seule formation dispensée en 2008 est la journée de concertation cf. Chapitre II point 6.3. Par ailleurs, nous avons ouvert une formation à la conduite de réunion que nous avons suivie au sein de la Coordination générale à d'autres partenaires : seuls 5 participants extérieurs se sont manifestés, probablement à cause du délai fort court.

#### **4.3. Indicateurs**

Pour ce qui concerne la journée de concertation/d'échanges, un formulaire d'évaluation a été rentré par 37 personnes, avec un retour très positif sur cette première.

#### **4.4. Résultats, conclusion et synthèse**

Le nombre de thèmes intéressant les professionnels de terrain est large.

Manifestement le genre de journée telle que celle organisée en novembre répond bien aux attentes de la majorité des acteurs de terrain. Elle pourrait être renouvelée sur un autre thème, peut-être plus pointu.

Pour 2009, il y aura lieu d'étudier les priorités données par le Comité de Pilotage sur base de ces données en termes de problématiques.

Vu la diversité des thématiques intéressant les participants, nous pensons faire circuler un formulaire aux partenaires pour voir quels seraient leurs besoins prioritaires.

## **5. Conclusion générale, recommandations et perspectives.**

Etant donné que 2008 a été la première année complète d'action du Relais social urbain namurois, il est encore prématuré de tirer des conclusions par rapport aux dispositifs mis en place actuellement sur Namur pour ce qui concerne nos quatre axes de travail. Néanmoins, la journée de concertation que nous avons organisée le 19 novembre 2008 sur le thème plus général du « travail avec les personnes en situation de grande précarité » nous semble être un bon départ en termes de recommandations et perspectives. C'est pourquoi nous reprenons ici cette synthèse dans son intégralité.

### **Constats, recommandations et pistes issues de la journée de concertation :**

#### Intervention de Jenny Favier sur les freins à l'accueil d'urgence et l'hébergement des grands précarisés

Jenny FAVIER, chargée d'étude au Relais social, nous a présenté les premiers résultats issus de la phase exploratoire de sa recherche sur les freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés. Elle a déjà pu dégager quelques hypothèses, mais qui nécessitent encore d'être confirmée ou infirmée, d'où l'intérêt des échanges après sa présentation.

De manière assez générale, les problèmes de violence constituent un frein important à l'accès à une quelconque structure, chargée d'assurer la sécurité du groupe hébergé. Les personnes sans-abri présentent une difficulté à accepter et respecter des règles qui leur sont imposées. Par contre, l'accueil et l'accroche de ces personnes peuvent favoriser leur entrée dans un dispositif susceptible de les mener sur le chemin de la réinsertion. A cet égard, l'absence de travail de rue a été mise en évidence. Les Travailleurs Sociaux de Rue ont souhaité, par la suite, qu'une rectification soit apportée. Il y a toujours du travail de rue à Namur, bien que réduit et assez ponctuel. L'équipe est actuellement en réflexion sur cet aspect de leur travail, qui doit pouvoir s'adapter à l'évolution du public.

Au-delà de du respect des règles, de nombreuses représentations véhiculées jouent également en défaveur d'une entrée dans une structure d'hébergement. D'où l'importance des entretiens lors de l'accueil d'un potentiel hébergé. La difficulté, c'est d'amener les personnes à faire cette première démarche de contact avec une maison d'accueil, voire même avec l'abri de nuit.

#### Intervention de Gaëlle Peters sur l'accès à la santé

Au cours de cette présentation, l'idée était de fournir aux travailleurs quelques outils généraux pour garantir un accès à la santé pour tout citoyen, et à fortiori aux personnes précarisées.

Plusieurs enjeux ont été présentés, ainsi que les difficultés pour les atteindre. De là, des propositions ont été émises aux travailleurs sociaux.

Les pistes s'axaient particulièrement sur l'importance de l'écoute des personnes en grande précarité et sur la nécessité de leur donner la parole. L'information des professionnels sur ce qui se fait en matière de soins de santé semble cruciale, car c'est eux qui la transmettront au public fragilisé, qui pourront la traduire dans un langage simple et compréhensible, et qui pourront ainsi amener les personnes à adopter une démarche proactive.

Le relationnel et le travail en réseau sont capitaux pour avoir une chance d'atteindre cet objectif.

### Intervention de Patrick Italiano sur le lien social chez les personnes précarisées

Avec P. ITALIANO, nous avons vu toute la difficulté des personnes en grande précarité à accepter des règles et des contraintes. En effet, la méfiance des personnes envers les institutions fait que ces règles ne font pas sens pour elles et qu'elles ont donc tendance à rejeter les normes sociales. Pour les personnes en grande précarité, un accident de vie, cumulé à une difficulté à mobiliser ses ressources au bon moment, a un impact sur l'image qu'elles ont d'elles mêmes, et elles ne parviennent plus à reconnaître leur identité de manière positive.

Pour sortir de cette impasse, le lien social apparaît comme un outil clé, qui sera l'occasion d'établir un nouveau lien de confiance et permettra de travailler la restructuration aux autres et au temps. Etant donné que nous parlons de personnes dont la confiance a été altérée, la relation doit pouvoir s'établir sur une base inconditionnelle. Elles ne sont déjà que trop conscientes du risque d'échec à un moment donné de leurs parcours.

Bien au-delà de l'aide matérielle, c'est le lien qui doit se trouver au cœur de l'action sociale.

### Synthèse générale des ateliers

#### Le travail de la demande

D'après les témoignages recueillis tout au long des différents ateliers, **le travail de la demande exprimée a une importance capitale**. C'est ce premier contact qui sera l'occasion **d'entrer en relation** avec la personne et **d'établir un lien de confiance** avec elle, étape préalable à tout travail social. Il est pour cela nécessaire de **considérer la personne comme un être humain** égal au travailleur social, et de ne pas la juger, en mettant en avant une relation de pair à pair afin de la remotiver en lui redonnant une image positive d'elle-même. Dans la même optique, il est conseillé de **ne pas mettre de conditions dans un premier contact** mais de **mettre néanmoins des balises précisant le cadre du travail**.

Si certains estiment qu'il y a lieu de **travailler prioritairement les besoins exprimés par la personne**, le **décodage de la demande** et des besoins réels de la personne, qui ne sont pas forcément exprimés, est primordial. En effet, si la ou les problématiques sous-jacentes ne sont pas décelées, et prises en charges, le fond du problème ne sera pas traité et il peut en résulter un sentiment d'échec, de découragement et d'isolement chez la personne. Les participants insistent sur l'importance de ne pas faire de projets pour la personne, mais de lui laisser la possibilité de le construire par elle-même.

**Aller vers les usagers en grande précarité par un travail de terrain** (dans les quartiers, avec les aînés, ...), réaliser un travail d'accroche en favorisant et en encourageant une démarche proactive chez les professionnels est préconisé par plusieurs participants.

**La crise doit pouvoir servir de levier**, pour éviter que les situations des personnes ne se détériorent encore et s'inscrivent dans le long terme.

## Des travailleurs sociaux confrontés à des personnes présentant de multiples problématiques

Une demande couvre souvent plusieurs difficultés qui nécessitent une prise en charge, qu'il s'agisse d'accès aux droits sociaux, de violence, d'hygiène, de dépendance, de santé mentale, de logement, etc... Chez les plus précarisés, divers facteurs viennent se cumuler et confrontent les professionnels à leurs limites de compétences.

Face à cela, les professionnels rencontrent des difficultés dans leur travail d'accompagnement. Ces obstacles sont d'autant plus prégnants que les endroits où peuvent/ doivent se rendre les usagers sont multiples, ce qui constitue un inconvénient dans la connaissance globale du parcours. Par ailleurs, ils ont souvent le sentiment d'apporter une réponse partielle à un problème plus élargi. Il y a une réelle difficulté d'assurer la traçabilité d'un suivi.

## La nécessité du travail en réseau

C'est ainsi que les professionnels se rejoignent pour souligner l'importance de la collaboration entre intervenants, et du travail en réseau, dans une optique d'approche globale.

Il s'agit de travailler les compétences de la personne en ne pointant pas un problème isolément, mais en préconisant une vision holistique de la personne et de son environnement.

Cela a notamment l'avantage de ne pas se contenter de l'un ou l'autre diagnostic, et d'étudier la situation de manière globale, en tenant compte des différents facteurs de la problématique. Le fonctionnement en réseau permettrait, d'une manière plus générale, de travailler en synergie et de créer de nouvelles méthodes afin de s'adapter aux situations. Cela nécessite de coordonner les actions et donc, pour ce faire, de partager l'information.

Ainsi, une prise en charge globale de la personne pourrait se mettre en place par le biais de réunions regroupant les différents professionnels intervenant autour de la situation. Cela présenterait l'avantage de faire circuler l'information, d'assurer la traçabilité du suivi, mais aussi d'avoir un référent qui, idéalement, serait désigné par la personne elle-même.

Les avantages du travail en réseau mis en avant sont multiples :

- L'usager pourrait se référer à une personne ressource, qui serait à même de lui donner une réponse adéquate à un besoin spécifique. Mais il aurait également l'occasion d'opérer un choix parmi différentes aides potentielles, ce qui lui permettrait et s'appuyer sur des repères précis et négociés, de se responsabiliser, et par là même de développer son autonomie.

- Les professionnels bénéficieraient de plus de cohérence dans leur travail, amenant ainsi une prise en charge plus adéquate de la personne qui pourrait être appréhendée dans sa globalité. Le réseau, en favorisant l'interconnaissance des professionnels, permet d'activer des relais et évite les doublons dans l'accompagnement des usagers. Par ailleurs, il suscite la réflexion sur les pratiques par la confrontation des expériences des intervenants.

- L'institution serait elle aussi gagnante, dans le sens où la rationalisation des compétences de chacun aurait pour conséquence une économie de temps.

Le réseau permet d'améliorer la communication à la fois entre les services ET entre les services et les usagers.

Il offre également la possibilité de collaborer sur des démarches administratives identifiées et récurrentes.

Cependant, le travail en réseau reste à développer et à assouplir à bien des niveaux. Certainement entre les acteurs sociaux eux-mêmes, mais aussi et surtout entre le champ de l'aide sociale en général et celui de la santé mentale. Il est nécessaire de pouvoir établir un pont entre le secteur de la santé mentale et le secteur de l'action sociale pour les problématiques qui ne semblent pas relever d'un tableau clinique clair mais qui dépassent les travailleurs sociaux par leur aspect psy.

### L'accompagnement suite à la prise en charge

Une fois qu'une personne est passée par une structure d'hébergement – qu'il s'agisse de l'abri de nuit, d'une maison d'accueil, d'un hôpital psychiatrique, etc.- elle se retrouve quelque peu livrée à elle-même. Emerge alors le risque d'un nouvel échec, car les anciennes habitudes reprennent le dessus, ou simplement parce que cette nouvelle solitude est bien difficile à gérer.

L'inexistence de structures assurant le suivi de ces personnes sortant de la maison d'accueil a été pointé par de nombreux participants. Par ailleurs, les services d'accompagnement sont saturés, et il y a tout un travail de mise en relation à instaurer entre la personne qui sort de la structure et le travailleur social susceptible de l'accompagner dans ses démarches de réinsertion.

Au niveau des maisons d'accueil, le post-hébergement se pose comme une solution à cette difficulté. Il se développe petit à petit sur Namur, au rythme des subventions octroyées.

Cependant, il reste nécessaire d'étoffer les équipes qui sont chargées de réaliser de l'accompagnement, tout en restant dans l'idée d'un travail en réseau.

### Prendre le temps, une nécessité

Mettre en place un parcours de réinsertion avec des personnes qui se présentent en situation de crise et vivent des problématiques nécessite du temps.

Il faut leur laisser le temps de se poser, de faire le point sur leur situation, et laisser à la relation de confiance le temps de s'instaurer. Par ailleurs, certaines démarches impliquent des délais d'attente plus ou moins longs, comme c'est le cas par exemple pour un candidat au logement social. Il faut éviter de brusquer la personne pour ne pas risquer de provoquer un échec qui ferait émerger à nouveau toutes ses craintes et qui pourrait entraîner un repli sur elle-même.

Le travail de suivi se fait donc sur le long terme, avec un suivi adapté empreint de patience, de tact, de régularité et de discrétion.

Comme cela a été évoqué, la structuration au temps des personnes fortement fragilisées n'est pas identique au nôtre... ni à celui qui est proposé dans les maisons d'accueil. C'est ainsi que dans de nombreux cas, une dérogation est sollicitée par ces structures d'hébergement auprès de la Région Wallonne pour prolonger l'hébergement d'une personne. Malgré cela, ce n'est pas toujours suffisant car il faut parfois plusieurs années avant qu'elle trouve les capacités à s'en sortir de manière durable. C'est pourquoi certains participants insistent sur la nécessité de développer les initiatives de type « maisons communautaires », qui proposent un hébergement à long terme.

Par ailleurs, la « rechute » fait souvent partie du parcours des personnes en grande précarité et devrait idéalement pouvoir être acceptée par les services et structures.

### Un besoin de structures intermédiaires

Si des solutions peuvent se mettre en place au départ des services eux-mêmes, par exemple en développant davantage le travail en réseau ou en étoffant les équipes, le besoin de structures se fait sentir chez les professionnels. Il s'agit surtout :

- d'une **structure qui permettrait de faire le lien entre l'abri de nuit et les maisons d'accueil**. Elle serait particulièrement destinée au public qui a déjà une expérience de rue de longue date, et qui n'accède que très rarement aux maisons d'accueil ;
- d'une **structure susceptible d'accueillir les personnes qui sont à la frontière entre les problèmes sociaux et les problèmes de santé mentale** qui, à l'heure actuelle, ne trouvent place dans aucune structure.

### Des travailleurs en demande de formations

Chez les professionnels, **la formation des travailleurs sociaux semble souvent inadéquate** au regard de la réalité de terrain et des compétences que cela implique.

De plus, **les professionnels sont en attente de formations continuées**. Les attentes des travailleurs concernent principalement :

- Le décodage de la demande ;
- L'écoute ;
- La supervision – Intevision ;
- La décharge émotionnelle.

## Aperçu des perspectives 2009 – RSUN :

### • Coordination générale :

#### Information :

- ⇒ Création d'un site Internet
- ⇒ Mise en ligne de synthèse de journée d'étude
- ⇒ Réflexion par rapport à un « guide social » de Namur (proposition du CCS) ?

#### Organisation générale :

- ⇒ Organisation du travail de chacun
- ⇒ Réunions internes
- ⇒ Création d'un répertoire commun (base de données)

#### Formations :

- ⇒ Récolte d'informations par rapport aux besoins en formation
- ⇒ Organisation de formations pour les acteurs de terrain

#### Projets :

- ⇒ Outils de mise en place et d'évaluation
- ⇒ Mise en place de comités d'accompagnement / groupes de concertations autour de projets
- ⇒ Mettre en évidence la réponse aux besoins
- ⇒ Préparation des conventions avant l'arrêté de subvention
- ⇒ Suivi trimestriel des dépenses engagées

#### Récolte de données :

- ⇒ Cadastre détaillé de l'offre en matière sociale sur Namur
- ⇒ Analyse transversale des rapports d'activités 2008 des partenaires
- ⇒ Récolte de statistiques via les partenaires
- ⇒ Réflexion par rapport aux items

#### Comptabilité

- ⇒ Meilleure visibilité de l'état des dépenses de manière régulière (notamment au niveau des projets)
- ⇒ Rédaction d'un règlement d'ordre financier

+

### • Pôle accueil de nuit :

- ⇒ Rédaction une note contributive à la réflexion sur le nouvel abri de nuit ;
- ⇒ Participation à la réflexion sur la création du nouvel abri de nuit ;
- ⇒ Tenter de faire en sorte que le lever du tirage au sort soit effectif durant toute la période hivernale

### • Pôle accueil de jour :

- ⇒ Mise en place de comités d'accompagnement pour les projets autour de deux thèmes :
  - accueil des personnes sans-abri ;
  - service social autour du logement.

### • Pôle urgence sociale :

- ⇒ Réflexion avec les travailleurs du DUS par rapport à des objectifs nouveaux comme la publicité du service, la mobilité possible vers d'autres services, le travail de la crise

comme levier à l'insertion, le conventionnement avec certains services, etc. (à voir avec l'équipe) ;

⇒ Mise en place du comité d'accompagnement du DUS

• **Pôle travail de rue :**

⇒ Mise en place d'une concertation travail de rue (sous réserve)

⇒ Mise en place du comité d'accompagnement Salamandre (plutôt zonage institutionnel, mais la méthodologie pourrait être commune avec le travail de rue)

• **(Relais) Santé :**

⇒ Mise en place du Relais santé :

- Engagement de personnel

- Conventionnement avec des services (abri de nuit)

- Réalisation d'une étude des besoins

⇒ Réalisation d'une recherche sur le lien entre la fréquentation des urgences hospitalières et le public précarisé

## Epilogue

Au terme de la rédaction de ce rapport, malgré le temps qui y a été consacré, subsiste encore une impression de « non-finalisation » de celui-ci. Si le canevas imposé y est certainement pour quelque chose, cela nous rappelle, au niveau de la Coordination générale, un sentiment continu dans notre travail au quotidien : l'impression qu'il faudrait être déjà plus loin, et ce alors que le Relais Social Urbain Namurois n'a eu qu'1 an et 3 mois fin 2008. Alors que nous devrions pouvoir prendre le temps d'apprivoiser le terrain et la réalité namuroise du champ de l'aide aux personnes en situation de grande précarité, il nous est déjà demandé d'être des experts sur toute une série de points et de mettre sur pied des tâches (étude, récolte de données,...) et des dispositifs (relais santé) comme si nous étions déjà bien installés, comme si le RSUN était déjà bien construit. A la fin de ce premier trimestre 2009, c'est assurément une leçon que nous tirons : pour autant qu'on nous en laisse la possibilité, il y a lieu de prendre ce temps, d'écouter les attentes des acteurs de terrain et des bénéficiaires... pour construire le Relais social au plus près des réalités.

Néanmoins, faire cet exercice de rédaction, de compilation, d'évaluation nous a servi à mieux cerner le rôle d'observatoire que la Région wallonne souhaiterait voire revêtir par les Relais sociaux. Nous avons pu mesurer l'importance de faire parler les chiffres, de réfléchir à l'atteinte ou non de nos objectifs et ceux de nos partenaires, de les soutenir dans ce processus de fixation d'objectifs et de réflexion autour de ceux-ci. Mettre sur pied des comités d'accompagnements pour les projets est donc un des objectifs que se fixe la Coordination générale pour 2009.

Notre rôle est donc aussi d'avoir une vision globale de l'offre et de la demande. Des concertations telles que celle du Plan Hiver permettent de mieux appréhender une réalité vécue par les professionnels et les bénéficiaires. Des journées d'étude aussi. Les comités d'accompagnement alimenteront certainement aussi cet état des lieux. La collecte d'informations doit être pensée pour être systématisée, recoupée, synthétisée. Nous espérons aussi pouvoir améliorer celle-ci au fur et à mesure des années et avons pour première ambition en 2009 de réaliser un cadastre détaillé de l'offre.

Nous tenons à remercier les partenaires du Relais social, qui croient en ce projet de réseau et cette vision philosophique qui veut mettre l'utilisateur au centre, en lui traçant les jalons d'une autonomie potentielle, à travers une insertion sociale adaptée. Nous tenons à adresser aussi

un remerciement particulier aux membres du Comité de pilotage et du Conseil d'Administration pour leur investissement en réflexion et en temps. Et enfin, merci à toute l'équipe de la Coordination générale pour leur travail quotidien.

Bien que ce rapport soit donc à prendre comme un « premier jet » des rapports d'activités et d'évaluation qui suivront, nous vous en souhaitons une bonne lecture et restons ouverts à toute discussion.

Virginie Olivier  
Coordinatrice générale

---

*Ce rapport a été rédigé par V. Olivier, N. Darimont et les partenaires. J. Favier y a également contribué. Merci à tous.*