



DOSSIER DE PRESSE

Dispositif d'Urgence Sociale

Namur, le 26 avril 2010

Le Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) de Namur

1. Un petit bain de situations...

- Il est 0h30, les urgences d'un hôpital nous contactent. L'urgence médicale pour Mr Mathot est terminée. Personne ne sait venir le chercher et il ne veut pas rentrer car il se sent seul.
- Il est 17h00, un incendie s'est déclaré au centre de Namur. Un papa et sa fille adolescente ont tout perdu. Ils n'ont personnes pour les héberger. Ils ont faim. Ils ont besoin de vêtements propres et surtout un peu de réconfort.
- Il est 19h, Michel, un habitué appelle pour dire qu'il a bien mangé ce soir à la Saint Vincent de Paul et demande si je serai là ce soir à AN.
- Il est 20h00, le Samu nous contacte. Ils sont inquiets pour un jeune homme. Sa maman vient de décéder. Les pompes funèbres sont là mais il va bientôt être seul dans la maison avec le cadavre. Il n'arrive pas à gérer la situation et ses émotions.
- 18h30, Md Rose nous contacte. Elle n'a plus d'argent. Les frais scolaires plus les augmentations d'électricité, elle ne s'en sort plus mais a 5 enfants à nourrir.
- 25/12 des dizaines de personnes que nous avons aidées appellent pour souhaiter un joyeux Noël à toute l'équipe.
- Mr loue un studio à un marchand de sommeil. Il fait très froid et Mr est sans chauffage.
- 21h00. Aujourd'hui, c'est l'anniversaire du décès de la femme de Mr Save. Il est en pleur au téléphone et veut se suicider.
- 16h30, une AS d'un cpas hors territoire de Namur est à la recherche d'un hébergement pour un étranger qui vient de recevoir un ordre de quitter le territoire.
- Mr a été mis dehors de chez lui par sa femme. Il est 21h30, il est à AN. Il est abattu et ne sait pas quoi faire.

2. Qu'est-ce qu'un DUS ?

« Depuis 1994, suite au transfert des compétences sociales de la Communauté française (les accords de la saint-michel), la Région wallonne soutient les initiatives particulières en matière d'urgence sociale menées par les centres publics d'aide sociale de Charleroi, Liège, Verviers, La Louvière, Mons et par la Ville de Namur qui agit en collaboration avec son centre public d'aide sociale.

Ces initiatives ont pour objectif de permettre à toute personne qui se trouve en situation de détresse sociale d'obtenir une aide rapide, sur place si nécessaire, quel que soit le moment de la journée ou de la nuit.

A cet effet, des permanences 24h/24 sont assurées au sein de chaque organisme (depuis le 1er janvier 1986 en ce qui concerne Charleroi) par des travailleurs sociaux ayant l'expérience des difficultés de terrain et connaissant bien la dynamique des problèmes

sociaux. En cas de situation de détresse, les personnes assurant la garde peuvent être contactées sur simple appel téléphonique ou en se présentant auprès des permanences prévues à cet effet.

Les aides apportées varient en fonction des situations et des moyens de chacun. Les problèmes les plus souvent rencontrés ont trait au besoin en matière de logement, aux situations de détresse accidentelle (rupture familiale, perte d'emploi, expulsion, ...) ainsi qu'aux états de crise liés à l'endettement et à la précarité financière en cas d'imprévu. Toutefois, ici aussi certaines problématiques semblent ressurgir avec une plus grande fréquence dans certaines régions; c'est le cas notamment à Liège en matière de toxicomanie, ainsi qu'à Namur en ce qui concerne "la détresse humaine".

En tout état de cause, le dispositif d'urgence sociale marque son utilité par sa capacité d'être à l'écoute des personnes en difficulté, de les orienter vers un service spécialisé - en fonction de l'aide à apporter - d'organiser de manière ponctuelle l'aide psychologique et matérielle, notamment pour ce qui concerne cette dernière, en matière d'hébergement, de nourriture, de chauffage ...; bref, d'apporter une réponse immédiate au problème et d'accompagner la personne en difficulté dans sa recherche de solutions. »¹

Pour résumer, les dispositifs d'urgence sociale doivent comporter les éléments suivants :

- Une permanence téléphonique 24 heures sur 24

- La possibilité de recourir aux services d'un agent capable d'assurer la prise en charge de la situation 24 heures sur 24 et d'assurer à la personne en situation de détresse l'aide nécessaire y compris le logement et la nourriture pour une courte durée.

- l'agent se rendra au besoin à tout moment sur le terrain afin de procéder à une évaluation de la situation et de son degré d'urgence. Sa mission consistera à assurer l'octroi de l'aide décrite ci-dessus et/ou à orienter la personne en difficulté vers les organismes compétents.

3. Le DUS de Namur, toute une histoire...

Le 5 janvier 1993 pour être précis, l'abri de nuit à Namur ouvre ses portes et offre un hébergement aux personnes vivant dans la rue.

À Namur, l'aventure DUS démarre en 1994, une équipe de trois travailleurs sociaux est mise sur pied pour assurer les permanences 24h/24. Ils assurent la permanence en journée au bureau des affaires sociales et la nuit à domicile. Les personnes en détresse sociale peuvent joindre un travailleur social au 0800/12420. Cette équipe voit le jour par la collaboration entre l'administration communale et le CPAS de Namur.

Avec la volonté d'offrir la possibilité d'entrer en contact avec un travailleur social, autrement que par téléphone, le DUS commence à effectuer des passages à l'abri de nuit. Les

¹ L'éditorial rédigé par Michel Villan, Directeur à la Direction générale de l'Action sociale et de la Santé, paru en 1997 dans la revue l'Observatoire n°16, « urgence sociale 24h/24 ».

personnes sans abri ont ainsi la possibilité de rencontrer un travailleur social, à des heures peu ordinaires. La présence du travailleur social du DUS est quasi systématique car le DUS doit pouvoir répondre à d'autres sollicitations urgente pouvant se poser en dehors de l'abri de nuit au même moment.

En 1995, il est décidé de concentrer les forces des travailleurs sociaux uniquement la nuit. Les appels en journée seront pris en charge par l'équipe de jour des travailleurs sociaux de la ville. L'horaire est adapté, les travailleurs assurent la permanence en dehors des heures de bureaux. Le DUS a reçu 400 appels en 1996

L'équipe est renforcée depuis 2002 par une quatrième personne, toujours la nuit.

À titre d'exemple, il y a eu 1746 appels cette année-là, comptabilisés dans la tranche horaire 16h-9h et le we.

Les appels en journée sont de plus en plus nombreux, ainsi que les personnes se présentant au bureau pour une situation dite « d'urgence ». Il devient difficile pour les équipes de jour d'assumer tous ces appels, il leur faut abandonner leur travail pour se focaliser sur de l'écoute, parfois avec la nécessité de se déplacer. Il devient difficile d'assurer sur tous les fronts (càd leur travail, leurs missions premières et le nôtre).

En 2007, le nombre d'appel s'élève à 3496 en horaire de nuit. Quantifier le nombre d'appel en journée est impossible à ce moment là, les membres de l'équipe DUS le font pour les appels de nuit, les équipes de jour n'ont pas le temps de quantifier systématiquement les appels du DUS.

La 10 octobre 2007, Le Relais Social Urbain namurois est inauguré officiellement. Deux travailleurs du DUS sont subventionnés par le Relais.

Depuis le 1^{er} septembre 2008, un travailleur supplémentaire a été affecté plus spécifiquement à la prise en charge des demandes urgentes durant la journée.. Les demandes en journée ont pu être ainsi quantifiées, et le nombre d'appels DUS total est de 5901 appels pour l'année 2009. [Sur slide](#)

Concrètement, aujourd'hui l'équipe est composée de 5 travailleurs :

Myriam Sabrir, AS qui assure le DUS la journée ; Marie Hellemans, Sandra Kirten et Jacques Fourneau sont assistants sociaux, ils travaillent de nuit ; Marc Dassy est infirmier communautaire, il travaille également de nuit. Les 5 travailleurs se relaient, à tour de rôle, pour couvrir les 365 jours et nuits de l'année.

La journée, durant la semaine, le DUS se fait à partir des bureaux du service des affaires sociales de l'administration communale, la ligne est déviée sur un gsm lors des déplacements. À ce moment-là, vous avez Myriam au bout du fil ou un membre du service social en cas de congé ou maladie.

Le soir, la nuit et le week-end, la ligne reste dévier sur le gsm, et le travailleur assure une garde à partir de son domicile, il est aussi amené à se déplacer. À ces moments-là, vous aurez au bout du fil soit Sandra, Marie, Marc ou Jacques.

À n'importe quelle heure du jour ou de la nuit, en semaine ou en week-end, un travailleur social est à votre écoute.

L'équipe est dirigée par Nathalie Poupier responsable de la cellule aide urgente et action sociale.

Le chef du service des Affaires Sociales est Jean-Luc Anciaux.

Notre échevin actuel est le CDH, Maxime Prévot.

4. Les particularités du Dus namurois (Sandra)

- Collaboration entre le CPAS et la Ville de Namur

L' « urgence sociale » est inscrite dans la compétence du président du CPAS de chaque commune. A Namur, c'est l'administration communale qui organise l'urgence sociale. La collaboration entre la Ville de Namur et le CPAS de Namur est apparue comme une évidence, une convention est établie à cet effet depuis 1993. Cette collaboration fait partie d'une politique sociale commune au président du CPAS et à notre échevin des affaires sociales.

Cela se traduit sur le terrain par des agents communaux qui assurent le DUS dont les interventions financières sont honorées par le CPAS. Cela se traduit aussi par une collaboration entre travailleurs, du CPAS et de la Ville, pour accompagner les personnes dans leurs démarches de la manière la plus optimum qui soit.

- Une équipe dans une cellule

Le Dus fait partie de la cellule aide urgente et action sociale de la ville de Namur dont font partie, entre autres, les assistants sociaux de jour, les travailleurs sociaux de proximité et les éducateurs de l'abri de nuit. Nous avons beaucoup de situations en commun. En pratique, quand la première intervention passe par le dus, celui-ci passe ensuite la main au service adéquat.

- Le contexte namurois

Namur est une ville d'environ 109.000 habitants où il y fait bon vivre dit-on.

Quelques chiffres vous sont présentés pour illustrer la population namuroise

L'âge moyen de la population namuroise en 2009 est de 40,92 ans. (ce qui est fort semblable à celui de la Belgique qui est de 40,7 ans). On constate que, toutes classes d'âge confondues, le pourcentage d'hommes et de femmes est presque identique ; soit 50,23% de femmes et 49,77% d'hommes.²

Nationalité -population étrangère

En 2008, la population étrangère namuroise représente 6,04% de la population globale. Ceci est bien en dessous de la moyenne nationale de 9,11%.

La répartition des ménages :

Individu isolé : 20.470

Couple sans enfant : 23.470

Couple avec enfant : 37.108

Famille monoparentale : 11.707

² Source : <http://cytisenamur.gedap.be/ASP/interfcar.asp> (le 11.03.2010)

Ménage collectif : 2592

Autre : 13.662

RIS

Le nombre de bénéficiaires du droit à l'intégration sociale sur Namur est de 1707 en décembre 2007

Si nous comparons le nombre de bénéficiaires à Namur et en Région Wallonne par rapport à la population totale, on remarque que la proportion est plus importante à Namur³.

Par locatif

La pression foncière sur Namur est donc plus importante que la moyenne régionale⁴.

Une certaine tendance sur les loyers mensuels appliqués à Namur se détache ;

- Studio : entre 225€ et 420€,
- Appartement 1 chambre : entre 350€ et 575€
- Appartement 2 chambres : entre 400€ et 800€
- Appartement 3 chambres : entre 500€ et 1000€
- Maison : entre 550€ et 1200€⁵

L'offre de logements moyens et sociaux sur le territoire communal s'élève au nombre de 4260, soit un peu moins de 10% du parc immobilier communal. La majeure partie de ces logements (88%) est de type logement social.

- Numéro gratuit et anonymat

0800/124.20 est un numéro vert, donc gratuit. Il est un service à la population. Il permet de n'avoir aucun frein pour trouver de l'aide. Dans la pratique, le pourcentage de sollicitation abusive ou blagues est faible comparé aux personnes qui ont réellement besoin de cette gratuité. Et nous verrons plus tard que le simple fait de connaître ce numéro peut s'avérer rassurant pour les personnes.

L'équipe fait le choix de respecter le choix d'anonymat demandé par certaines personnes. Cet anonymat peut-être levé en cas de mise en danger de la personne, quand l'intervention se poursuit au-delà d'un appel aussi.

- Des gardes à domicile

L'horaire de jour est assuré par Myriam, à partir du service social. La tranche horaire du soir et du week-end est assurée sous forme de garde à domicile par Marie, Sandra, Jacques et

³ « Programme communal d'actions en matière de logement (2009-2010), Ville de Namur.

⁴ « Programme communal d'actions en matière de logement (2009-2010), Ville de Namur.

⁵ « Programme communal d'actions en matière de logement (2009-2010), Ville de Namur.

Marc. Le système de garde implique que nous travaillons seuls ; nous sommes une équipe qui effectue son travail seul. Les moments de relais sont donc nécessaires.

Le relais entre le jour et la nuit se fait au bureau et le travailleur de nuit dévie la ligne sur un gsm, et prend son nécessaire de travail (gsm, oreillette, ordi portable, auto, argent, tickets, répertoire maison d'accueil, etc).

5. Que fait-on au DUS ? (Mimi)

L'objectif général du DUS est « **permettre à toute personne en détresse sociale ou en situation de crise, se trouvant sur le territoire communal, d'obtenir une aide rapide** ».

Pour arriver à cet objectif, chaque travailleur va notamment :

- Ecouter attentivement la personne, décoder la demande, cerner au mieux les besoins.
- Permettre à la personne d'exprimer sa souffrance, son stress et dédramatiser la situation.
- Aider la personne au niveau des démarches éventuelles (aide administrative, orientation, courriers, contacts téléphoniques, négociations,...).
- Aider la personne dans la recherche d'un hébergement (collaboration avec l'abri de nuit, listes de maison d'accueil, recherche dans l'entourage de la personne) et le cas échéant, loger la personne à l'hôtel, grâce à une convention signée avec le CPAS.
- Assurer les besoins de première nécessité : nourriture (via les divers restaurants sociaux, colis alimentaires ou intervention financière), chauffage (prêt de zibrocamin), médicament (via une intervention financière) par exemples.
- Accompagner voire transporter les personnes vers les hôpitaux, la Police, les maisons d'accueil ou tout autre service compétent.
- Assurer le relais vers les autres services sociaux internes au Service des Affaires sociales (abri de nuit, travailleurs sociaux de proximité, service social de jour) mais aussi avec les services extérieurs (CPAS, mutuel, maison médicale, etc).

Quelques dispositions particulières au DUS de nuit :

- Passage fréquent du travailleur à l'abri de nuit au moment de l'accueil. Le travailleur devient un lien, un relais entre les services de jour et l'abri de nuit. Les personnes qui arrivent pour la première fois peuvent être informées et orientées sur ce qui existe à Namur. La présence du travailleur social du DUS est quasi systématique car le DUS doit pouvoir répondre à d'autres sollicitations urgente pouvant se poser en dehors de l'abri de nuit au même moment.
- Participation aux « plans saisonniers » coordonnés par le RSUN. Par exemple, lors du plan hiver, le DUS nuit effectue des maraudes en soirée et le week-end, un transport vers les caserne est assuré aussi.

Nous sommes un service de première ligne. Nous intervenons à partir d'une demande de la personne ou d'un tiers, nous sollicitons les ressources de la personne avant tout, dans les limites de ses possibilités et de ses capacités bien sûr. Le but visé est que la personne retrouve un équilibre et une certaine autonomie.

6. Nos outils de travail (Marc et Sandra)

Outils matériels

Notre principal outil est le téléphone. Les personnes peuvent entrer en contact grâce au numéro d'appel gratuit 0800/124.20. La ligne fixe arrive aux bureaux du service social, à l'administration communale. Elle est déviée sur un gsm pour les travailleurs de nuit. Cette déviation permet d'assurer la permanence sociale à domicile et surtout de se déplacer, que ce soit de jour ou de nuit.

Le travailleur devant toujours être disponible à intervenir, son véhicule doit impérativement l'accompagner, c'est le cas pour l'horaire de nuit, la journée le DUS partage le véhicule avec les autres équipes du service des affaires sociales.

Nous travaillons avec un ordinateur portable pour effectuer nos rapports et faire l'encodage statistique de chacune de nos interventions. C'est un outil d'intervention plus qu'un outil administratif, nous centralisons nos rapports d'intervention par date, par nom, par travailleur qui est intervenu.

Outre le téléphone et le véhicule de service, l'équipe dispose d'une somme d'argent pour la prise en charge d'aides urgentes telles que des nuits d'hôtels, médicaments, etc. Cette somme d'argent est a posteriori remboursée par le CPAS dans le cadre de la mission d'aide sociale d'urgence. Dans le cadre du plan hiver, nous disposons d'un financement du Relais Social pour héberger les personnes à l'hôtel, dans des conditions particulières. Nous ne travaillons pas avec des réquisitoires.

Des tickets alimentaires sont également à disposition, pour les aides alimentaires urgentes. Cela permet aux bénéficiaires de prendre un repas ou de recevoir un colis alimentaire. Ces tickets sont valables aux Restos du Cœur, aux Sauverdias ou à l'association Saint Vincent de Paul. Depuis quelques années, des tickets déjeuner sont également distribués, ils sont valables au resto du cœur.

En période de grand froid, nous prêtons des Poêles à pétrole zibrocamin. Grâce à une collaboration intense avec l'équipe mobilier. Nous disposons d'un jeu de clé des lieux pour accéder aux poêles à pétrole, même durant le week-end. Sur place, se trouve également une réserve de vêtements, distribuées par exemple lors du plan hiver.

L'abri de nuit est un outil de travail essentiel pour nous. Nous effectuons des passages réguliers à l'abri de nuit à partir de 21h15, au moment de l'accueil, avec la possibilité de prise en charge de certaines personnes à partir de 7h à l'abri de nuit et ce, dans un cadre précis. Notre présence très fréquente (quasi journalière) à l'abri de nuit fait que nous sommes souvent identifiés comme faisant partie intégrante de cette structure. Il faut donc régulièrement rappeler, et nous rappeler, que la priorité du service est de répondre aux appels urgents.

Le DUS effectue des visites spontanées auprès de l'utilisateur, des visites dans les restaurants sociaux le soir ou le week-end pour rencontrer les personnes. Il s'agit plus d'actions de prévention.

Un outil indispensable à notre travail est le temps. Nous décidons de prendre le temps d'écouter les personnes, de rencontrer les personnes, de les accompagner, d'être physiquement avec eux quand la situation le nécessite. Le fait de pouvoir passer des heures pour une situation représente un atout pour nous.

L'équipe communique via différents canaux : un cahier de message où sont consignés les éléments à transmettre lors des changements de service et les rapports rédigés pour chaque appel ou intervention. Nous travaillons avec un fichier informatique commun, ce qui facilite la transmission des infos. Si l'un d'entre nous a besoin d'un avis ou d'un débriefing, il peut contacter un autre travailleur de l'équipe. Sans oublier les réunions d'équipes DUS, inter-équipes (DUS, Travailleur Sociaux de Proximité, Abri de nuit) pour les analyses de situations des personnes fréquentant l'abri de nuit, les réunions de cellule avec les autres équipes de celle-ci.

Compétences nécessaires

- Ecoute, Analyse, diagnostic, bonne orientation
- Connaissance du réseau namurois et autres (par ex : les maisons d'accueil en Wallonie, les DUS wallons et Bruxelles, les autres numéros d'appel gratuit (107, écoute violences conjugales), etc...)
- Travail de partenariat important
- Prise de recul nécessaire et bonne faculté d'adaptation
- Pour éviter tout dérapage professionnel et répondre toujours mieux aux demandes, nous bénéficions régulièrement de formations et de supervisions.

Le réseau – le travail de relais

En tant qu'employé de la Ville, nous avons des partenaires directs, les collègues et services internes à la Ville. Mais nous sollicitons, relayons, orientons des personnes vers des institutions du secteur associatif, caritatif, et même privé parfois. Si nous connaissons un maximum les lieux d'aides sur Namur (voire même en dehors parfois), cette journée est aussi l'occasion pour vous de nous rencontrer, de nous connaître. Et la connaissance du réseau est essentielle au bon déroulement de notre travail.

Par exemple, nous travaillons peu avec les sociétés de logements sociaux, mais nous les connaissons, et orientons un maximum vers elles.

Les partenariats directs

- Les équipes des affaires sociales, c'est-à-dire les travailleurs sociaux de proximité, les assistantes sociales de jour, tremplin logement, les deux psychologues de la cellule (Barbara Bovy et Sophie Bruyr), les éducateurs de l'abri de nuit, les travailleurs de l'équipe mobilier, les différents services de médiation (médiation, médiation voisinage, culturelle, etc), le service communal du logement, etc.
- Le CPAS de Namur: le service d'accompagnement, l'aide individuelle, les Trieux, etc.
- Le Relais Social Urbain Namurois, et le petit dernier, le Relais Santé.

Les collaborations/partenariats (orientation) avec les secteurs associatifs, caritatifs, privés

- Les lieux d'aides sociales liés aux problématiques de logement : centre de service social (pas seulement par rapport au logement...ce service est aussi généraliste), les sociétés de logements sociaux, le fonds du logement, GLN, les compagnons dépanneurs,...

- Les différents lieux d'accueil en jour ou en soirée, les restaurants sociaux : l'abbé malherbe, le resto du cœur, l'association Saint-Vincent de Paul, les Sauverdias, pousse-la-porte, li p'tite buwèye, les sœurs de la charité à Salzennes, etc ;
- Les différents lieux d'hébergements existants (quand l'accueil n'est pas possible dans l'entourage de la personne): les abris de nuit de Wallonie et Bruxelles, les maisons d'accueil en Wallonie et à Bruxelles, les DUS de Wallonie et Bruxelles, les hôtels du namurois (en particulier le Formule1, l'auberge de jeunesse), la caserne à Jambes durant le plan hiver, etc.
- Lieux d'aides médicales : les maisons médicales (arsouilles, Bomel, Laplante), Sésame, Phénix.
- Les cliniques, hôpitaux et instituts psychiatriques de la région : Le Centre Hospitalier Régional, Saint-Luc, Saint-Elisabeth, Mont-Godinne, Saint-Martin, Beau-Vallon.
- La Police de Namur, surtout avec les assistantes de police, les agents de quartier, etc
- Les Pompiers
- Les lieux d'aides matériels tels que les vestiaires sociaux (croix-rouge, les Sœurs de la charité), pour le mobilier (les petits rien, Oxfam, Saint-Vincent La Ravik Boutik), l'aide sanitaire (li p'tite buwèye, les Sauverdias)
- Tous autres services sociaux aptes à répondre aux problématiques rencontrées : aide aux demandeurs d'asile par exemple, les mutuelles, les services d'aide familiale, etc, etc.

7. Petite réflexion sur la notion d'urgence (Mimi)

Les mots « urgence sociale » pourraient donner l'impression d'être des robins des bois (ou un magicien avec un baguette magique) du social avec une foule de solutions dans notre sac, prêt à répondre immédiatement à n'importe quelles demandes qui se posent à nous...nous allons décevoir beaucoup de gens car nous ne sommes pas des super héros. La présence du mot « urgence » renforce surement l'analogie faite avec des services tels que les pompiers, les services médicaux ou la police. Dans notre domaine, l'urgence est davantage d'analyser la situation avant d'intervenir.

A défaut d'être des « supers héros », nous sommes une équipe en réflexion. Au fil des années et des expériences, la notion d'urgence dans le social nous a interpellé. Nous sentions bien qu'intervenir tout de suite avec une solution extérieure à la personne, une solution comme un sparadrap n'était non seulement pas toujours possible mais pas toujours nécessaire et pouvait même renforcer l'insécurité de la personne.

Quand les personnes nous sollicitent, elles souhaitent une réponse face à une situation où elles ne savent plus quoi faire. Dès lors, comment les aider efficacement en respectant la souffrance exprimée avec la limite de nos moyens, tout en permettant à la personne d'aller de l'avant ? Une réflexion sur notre travail débute alors...

« Urgence sociale – Mythe ou réalité ? Quand la demande se pose dans l'urgence ? »