



RAPPORT D'ÉVALUATION FINALE PLAN GRANDS FROIDS 2018-2019

RELAIS SOCIAL URBAIN NAMUROIS

Marie GERARD - Olivier HISSETTE



DIRECTION GÉNÉRALE OPÉRATIONNELLE
DES POUVOIRS LOCAUX, DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ
avenue Gouverneur Bovesse 100 B-5100 NAMUR (Jambes). Fax : 081 32 37 80
Tél. : Direction générale – Action sociale et Santé : 081 32 72 11. Pouvoirs locaux : 081 32 37 11

Tables des matières

Partie I : Rapport quantitatif	2
1. Descriptions des actions	3
2. Recueil de données statistiques	9
2.1. EVOLUTION DES TEMPÉRATURES	9
2.2. HÉBERGEMENT D'URGENCE (H.U.)	12
2.2.1. Evolution du nombre de nuitées	12
2.2.2. Profil des hébergés	15
2.2.3. Commentaire général	18
2.3. ACCUEIL DE JOUR ET DE SOIRÉE	19
2.3.1. Commentaire général	23
2.4. TRAVAIL DE RUE	24
2.5. LE DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE	25
2.6. RELAIS SANTÉ	26
2.6.1. Commentaire général	27
Partie II : Rapport qualitatif	28
3. Objectif général 1 : Assurer une coordination efficace et efficiente du Plan Grands Froids au départ des Relais sociaux.	29
4. Objectif général 2 : Assurer une prise en charge accrue des personnes défavorisées pendant la période hivernale	34
5. Objectif général 3 : Optimiser l'accueil des bénéficiaires en assurant un accueil continu tout au long de la journée	34
6. Objectif général 4 : Permettre à toutes personnes de bénéficier de commodités de base	38
7. Objectif général 5 : Informer de l'existence d'un dispositif hivernal	39
Conclusions générales et pistes d'action	40

Liste des abréviations

AdN	Abri de Nuit
APE	aides à la Promotion de l'Emploi
AS	Assistant Social
ASBL	Association Sans But Lucratif
ASC	Abri Supplétif Caserne
ASup	Abri Supplétif
CPAS	Centre Public d'Action Social
EMSAS	Equipe Mobile Santé et Action Sociale
ETP	Equivalent Temps Plein
GABS	Groupe Animation de la Basse-Sambre
H.U.	Hébergement d'Urgence
M ou X̄	Moyenne
NDLR	Note de la rédaction
NES	Namur Entraide Sida (ASBL)
PH	Plan Hiver
RESA	Relais Santé
RSUN	Relais Social Urbain Namurois
SAGEISS	Service communal d'Assistance, de Guidance et d'Intervention Sanitaire et Sociale
TRC°	Températures Ressenties C° (Celsius)
X̄ ou M	Moyenne

Partie I : Rapport quantitatif

1. Descriptions des actions

1. SERVICE DE COHÉSION SOCIALE, VILLE DE NAMUR

Activités du service (type de structure) : **Abri de nuit - Hébergement d'Urgence**

Projet particulier : **Subvention spécifique dans le cadre du Plan Hiver – RSUN – Ville de Namur**

Plages horaires (heures d'ouverture) : **Accueil 7j/7 entre 21 h et 21 h 30, nuitée jusque 7 h 30**

Public cible : **Personnes sans abri et grandement précarisées**

Pouvoir organisateur : **Public**

Nombre ETP au 31 décembre 2018 : **12 ETP** soit 11 ETP pour l'équipe présente toute l'année + 2 éducateurs : 2 ½ ETP (de 20 h 45 à 7 h 30, à raison de 7 à 8 jours par mois).

2. SERVICE DE COHÉSION SOCIALE, VILLE DE NAMUR

Activités du service (type de structure) :

Travailleurs Sociaux de Proximité (TSP) - Travail de rue et Accueil en journée

Projet particulier : **Ville de Namur**

Plages horaires (heures d'ouverture) : **Du lundi au vendredi en journée**

(Permanences les lundi de 9 h à 11 h 30 et les mercredi de 13h30 à 15 h 30, maraudes dans le cadre des Equipes Mobiles de Rue : les lundi et jeudi, présence à l'abri de nuit 1x/semaine le matin)

Public cible : **Personnes sans abri et grandement précarisées vivant ou ayant vécu une problématique de logement**

Pouvoir organisateur : **Public**

Nombre ETP au 31 décembre 2018 : **4 ETP** (3,5 ETP pour l'équipe présente toute l'année + 0,5 ETP supplémentaire en renfort prise en charge par la Ville)

3. SERVICE DE COHÉSION SOCIALE, VILLE DE NAMUR

Activités du service (type de structure) : **Dispositif d'Urgence Sociale, DUS**

Projet particulier : **Subvention annuelle RSUN + Ville de Namur**

Plages horaires (heures d'ouverture) : **24 h/24 et 7 j/7**

Public cible : **Toute personne en situation de détresse sociale sur le territoire namurois**

Pouvoir organisateur : **Public**

Nombre ETP au 31 décembre 2017 : **7 ETP** (6 ETP pour l'équipe présente toute l'année dont \pm 4 ETP subventionnés par le RSUN et 2 ETP subventionnés par le PCS + 1 ETP supplémentaire en renfort Plan Hiver)

➔ *dont un ETP subsidié via le Relais Social* : **engagement de 1 ETP A.S.** pour la période du 01/11/2018 au 31/03/2019

4. RELAIS SANTÉ

Activités du service (type de structure) : **Soins infirmiers**

Projet particulier : **Subvention annuelle RSUN + Subvention spécifique dans le cadre du Plan Hiver**

Plages horaires (heures d'ouverture) : **Permanences spécifiques le lundi de 9 h à 11 h 30 et le jeudi de 14 h à 16 h**

Public cible : **personnes précarisées et vivant en rue**

Pouvoir organisateur : **Public**

Pouvoir subsidiant principal : **RSUN**

Nombre ETP au 31 décembre 2018 : **3,4 ETP** (3 ETP pour l'équipe présente toute l'année + 0,3 ETP supplémentaire en renfort Plan Hiver)

➔ *dont nombre ETP subsidié(s) via le Relais Social* : engagement deux travailleurs psycho-médicosocial 0,3 TP/5 mois

5. RESTO DU CŒUR DE NAMUR

Activités du service (type de structure) : **Restaurant social - Accueil de Jour**

Projet particulier : **Subvention annuelle RSUN + subvention spécifique dans le cadre du Plan Hiver**

Plages horaires (heures d'ouverture) : **Ouvert du lundi au vendredi de 7 h à 15 h 30**

Public cible : **personnes sans-abri et précarisées, hébergées à l'abri de nuit ou connaissant des difficultés financières de logement, etc.**

Pouvoir organisateur : **Privé**

Pouvoir subsidiant principal : **Fédération des Restos du Cœur**

Nombre ETP au 31 décembre 2018 : **13 ETP sous contrat APE au Resto du Cœur**

➔ *dont nombre ETP subsidié(s) via le Relais Social* : engagement d'un travailleur mi-temps/5 mois

6. SERVICE D'ASSISTANCE DE GUIDANCE ET D'INTERVENTION SANITAIRE ET SOCIALE – SAGEISS

Activités du service (type de structure) : **Accueil de jour de type bas seuil** - équipe mobile « santé et action sociale » (EMSAS) > favoriser l'accès aux soins de santé pour un public en situation de grande précarité

Projet particulier : **Subvention annuelle RSUN + subvention spécifique dans le cadre du Plan Hiver**

Plages horaires (heures d'ouverture) : **Ouvert en journée du lundi au vendredi**

Public cible : **Personnes adultes précarisées principalement et travail de mixité sociale**

Pouvoir organisateur : **Ville d'Andenne**

Nombre ETP au 31 décembre 2018 : **4,3 ETP**

7. GROUPE ANIMATION BASSE-SAMBRE – GABS/RELAIS SOCIAL BASSE-SAMBRE (RSBS)

Activités du service (type de structure) : **Accueil de jour de type bas seuil**

- **Travail d'accroche** : équipe mobile, composée d'une assistante sociale et d'une infirmière, qui a pour but de favoriser l'accès aux soins de santé pour un public en situation de grande précarité. Soit en réalisant des premiers soins (uniquement les soins qu'un infirmier peut effectuer sans un protocole médical), dans le cas où une personne n'est pas en mesure pour différentes raisons de se tourner vers un service de santé classique soit en effectuant des relais vers des services spécialisés, en fonction de la réalité et des besoins de chaque individu. Ce travail d'accroche passe par des permanences dans 3 lieux d'ancrage, le mardi matin à la Croix-Rouge, un mercredi sur deux, au relais du cœur et un vendredi après-midi sur deux à la Ruche à Tamines (accueil bas seuil). Cette accroche passe également par des maraudes, sur le terrain, dans les quartiers, pour faire connaître les activités du service et la manière dont il peut éventuellement accompagner le public.

- **Entretiens individuels** : l'équipe, en binôme, réalise des entretiens individuels avec le public demandeur pour l'accompagner dans différentes demandes et démarches liées à sa santé. Les demandes sont variables. Elles peuvent être purement administratives (demander un remboursement à la mutuelle, demander une reconnaissance AVIQ, etc.) ou liées à un accompagnement vers des prestataires de soins (problème d'alcoolisme, vers qui se tourner ? etc.).
- **Ateliers collectifs** : ateliers collectifs à destination du public, sur des thématiques qui touchent la santé et le bien-être. Cela passe par des ateliers sur l'estime de soi, sur l'alimentation saine à bas coût, sur des ateliers soins des mains, de la pédicure médicale, etc.

Projet particulier : **Subvention annuelle RSUN + subvention spécifique dans le cadre du Plan Hiver**

Plages horaires (heures d'ouverture) : **Ouvert en journée du lundi au vendredi**

Public cible : **Personnes adultes précarisées principalement et travail de mixité sociale**

Pouvoir organisateur : **PRIVE**

Nombre ETP au 31 décembre 2018 : **2,5 ETP**

8. L'ASBL NAMUR ENTRAIDE SIDA – NES

Activités du service (type de structure) : Accueil de jour de type bas seuil + équipe mobile (maraudes) > favoriser l'accès aux soins de santé pour un public en situation de grande précarité et développe une expertise en réduction des risques liés à l'usage des produits psychotropes et dans le domaine de la prévention du SIDA, des hépatites et autres infections sexuellement transmissibles.

Permettre l'entrée au service à des usagers marginalisés qui n'ont plus ou pas la possibilité d'accéder aux structures d'aide traditionnelles,

Projet particulier : **Subvention annuelle RSUN + subvention spécifique dans le cadre du Plan Hiver**

Plages horaires (heures d'ouverture) : **Accueil accessible les lundi, mercredi et jeudi de 13 h à 18 h. Accueil spécifique aux femmes le mardi de 13 h 30 à 15 h 30. Accessible par téléphone de 9 h à 17 h.**

Public cible : **Personnes adultes précarisées principalement et travail de mixité sociale**

Pouvoir organisateur : **PRIVE**

Nombre ETP au 31 décembre 2018 : **6,5 ETP**

Parmi les **subventions annuelles 2018** sont attribuées aux partenaires :

- **Resto du Cœur** : subventionnement d'un responsable « buffet petit déjeuner ».
- **Namur Entraide Sida** : Travail Social de Rue
- **Une Main Tendue** : subventionnement d'un gestionnaire journalier, chargé entre autres de l'accueil en soirée.

Des **subventions spécifiques au Plan Hiver** sont allouées aux partenaires :

- **Relais Santé** : subvention permettant d'engager deux travailleurs supplémentaires (3/10^{ème} au total) pour renforcer les permanences au sein des locaux du Relais santé et chez les partenaires, renforcer les maraudes et gérer le stock de matériel hivernal.
- **Dispositif d'Urgence Sociale** : subvention permettant d'engager un travailleur TP supplémentaire durant les 5 mois du Plan Hiver. Ce renfort rendra possible la présence de deux travailleurs sociaux en soirée (entre 16 h et minuit) afin, entre autres choses, de réaliser des passages en rue en soirée avant l'ouverture de l'abri de nuit et lorsque cela est nécessaire, mais également de renforcer l'accueil à l'abri de nuit, la réalisation d'entretiens sociaux avec une attention particulière pour les nouvelles personnes tant sur le site de l'abri de nuit que de l'abri de nuit supplétif.
- **Resto du Cœur** : subvention permettant d'engager un travailleur mi-temps supplémentaire durant les 5 mois du Plan et ce, afin de soutenir le responsable de l'Accueil du matin en cette période où l'afflux de personne est considérable et les tensions qui en découlent parfois difficiles à gérer en plus de la logistique.
- **GABS – RSBS** : Subvention permettant d'engager un travailleur social supplémentaire mi-temps durant les 5 mois du Plan Hiver permettant l'organisation de petits déjeuners permettent de fournir un moment d'accueil et d'accroche.
- **SAGEISS** : subvention permettant de renforcer l'accueil et l'accroche durant la période hivernale.
- **NES** : Renforcement des maraudes - intervention dans les frais de matériel à la réduction des risques liés à l'usage des produits psychotropes et dans le domaine de la prévention du SIDA, des hépatites et autres infections sexuellement transmissibles.

Via une **intervention exceptionnelle** de la Ville pour ce Plan Hiver (fonds propres), celle-ci va permettre :

- **Hébergement d'urgence** : d'engager 3,5 ETP intervenants sociaux supplémentaires (prise en charge par la Ville) dont deux éducateurs ETP pour renforcer l'accueil supplétif en remplacement de l'ancienne caserne Lieutenant de WISPELAERE à Jambes (rue MOTTIAUX). L'objectif est d'assurer la logistique nécessaire au bon fonctionnement de l'abri de nuit supplétif, assurer l'accompagnement lors du transport des hébergés vers le site et permettre un travail social ainsi qu'une présence éducative renforcée toute la nuit. L'objectif est également de renforcer l'accueil, assurer la logistique nécessaire au bon fonctionnement de l'abri de nuit.
- **DUS** : subvention permettant d'engager 1 ETP intervenant social supplémentaire afin d'assurer, entre autres, des zonages en soirée avant l'ouverture de l'abri de nuit et ainsi inviter les personnes à s'y rendre, mais également d'assurer l'accueil « social » de toute nouvelle personne hébergée, de dégager plus de temps pour les entretiens sociaux.
- **Travailleurs Sociaux de Proximité** : d'engager un travailleur supplémentaire à mi-temps pour renforcer l'équipe des Travailleurs Sociaux de Proximité. Ce renfort permettra de renforcer l'équipe, notamment dans le cadre des maraudes hivernales, de présences 1 fois par semaine le matin à l'abri de nuit ainsi que la réalisation de 2 permanences, spécifiques Plan Hiver, par semaine à l'hôtel de Ville dont la fréquentation augmente de manière importante durant la période hivernale.

Toutes ces dispositions permettent d'assurer un travail social et un encadrement de qualité tout en restant vigilant durant ces périodes particulièrement propices aux débordements.

Partie II : Synthèse des opérateurs et moyens financiers

Opérateurs	Actions	Financées par	Intervention Pouvoirs Publics belges	
			Frais personnel (ETP & période)	Frais fonctionnement
<u>Service de Cohésion Sociale, Ville de Namur</u>	<p>– Engagement d’1 ETP intervenant social supplémentaire</p> <p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Renforcer l’accueil à l’abri de nuit, assurer le bon fonctionnement logistique et assurer des entretiens sociaux. • Assurer le dédoublement de l’abri de nuit vers l’Abri supplétif à Jambes ainsi que l’encadrement nuit sur place. 	RSUN	17 905,85 € sur la subvention hivernale 2018-2019	/
<u>Resto du Cœur</u>	<p>- Engagement d’un travailleur mi-temps/5 mois</p> <p><u>Objectif :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Renforcer l’accueil du matin et permettre ainsi une gestion plus optimale de l’afflux de personnes. 	RSUN	5 500,00 € sur la subvention hivernale 2018-2019	/
	<p>- Subventionnement de frais de fonctionnement divers</p> <p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Achat de denrées alimentaires supplémentaires 		/	500 € sur la subvention hivernale 2018-2019 Pains, viennoiseries, charcuteries... supplémentaires vu l’augmentation de la fréquentation
<u>RSUN</u>	<p>- Engagement d’un travailleur psychomédicosocial 0,3 TP/5 mois</p> <p><u>Objectif :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Renforcer le Relais Santé principalement dans le cadre des maraudes, de leurs permanences et de la gestion du stock de matériel. 	RSUN	7 000,00 € sur la subvention hivernale 2018-2019	/

	<p>- Subventionnement de frais de fonctionnement divers</p> <p><u>Objectif :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Permettre l'achat de <i>matériel</i> : sacs de couchage, chaussures, trainings, etc. Matériel accessible, en plus des partenaires namurois, à la Basse-Sambre et à Andenne). • Informer le public cible et le réseau des services proposés aux personnes précarisées tout au long de l'année et plus spécifiquement en période hivernale. 	RSUN	/	<p>16 256,15 € sur la subvention hivernale 2018-2019</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impression de dépliants >3000 € • Achat de matériel > 13 256,15 €
<u>EMSAS - SAGEISS</u>	<p>- Subventionnement de frais de fonctionnement divers</p> <p><u>Objectif :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervention dans les <i>frais de matériel</i> • Intervention dans les <i>frais pour l'accueil en journée (PH)</i> • Intervention dans le <i>repas solidaire</i> 	RSUN	/	<p>2 000 € sur la subvention hivernale 2018-2019</p> <ul style="list-style-type: none"> • matériel > 300 € • Fourniture pour l'accueil > 800 € • Repas solidaire > 900 €
<u>Une Main Tendue</u>	<p>- Subventionnement de frais de fonctionnement divers</p> <p><u>Objectif :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elargissement des heures d'ouverture du service 	RSUN	/	<p>900 € sur la subvention hivernale 2018-2019</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au prorata des ouvertures
<u>Groupe d'Animation de la Basse-Sambre</u>	<p>Petits déjeuners solidaires d'accroche</p> <p><u>Objectif :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Financer les petits déjeuners solidaires. Chaque lundi de novembre à mars. L'objectif étant de pouvoir fournir un moment d'accueil et d'accroche. 	RSUN	/	<p>832,16 € sur la subvention hivernale 2018-2019</p>
<u>Namur Entraide Sida</u>	<p>Réduction des risques</p> <p><u>Objectif :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Renforcement des maraudes - intervention dans les <i>frais de matériel à la réduction des risques</i> liés à l'usage des produits psychotropes et dans le domaine de la prévention du SIDA, des hépatites et autres infections sexuellement transmissibles 	RSUN	/	<p>3 000 € sur la subvention hivernale 2018-2019</p>

2. Recueil de données statistiques

2.1. EVOLUTION DES TEMPÉRATURES

Bien que non prévu dans ce type de rapport, nous avons d'initiative, depuis le début du Plan Hiver et tout au long de celui-ci, souhaité reprendre les évolutions des températures rencontrées durant le Plan Hiver.

L'utilisation de ce type de prévision nous permet de moduler le type de nos interventions et de les concentrer le moment venu et, en tenant compte des spécificités de la vie en rue. Rappelons que pour rendre le plan optimal sans provoquer un surmenage des équipes en démultipliant les « maraudes » hivernales, nous avons proposé aux partenaires, depuis quelques années, de travailler, à l'instar des alertes fédérales et régionales (via IRM) des phases de grands froids, sur un modèle d'alertes plus locales.

Nous avons, depuis 2009, appliqué le modèle français¹ pour les alertes climatiques durant les plans saisonniers, qui abordent non pas les températures prises sous abri, mais des températures ressenties (TRC°)²; ressenties directement par le corps. Ce système correspond davantage au vécu de notre public en rue. Ainsi, sous certains seuils de températures, des dispositions spécifiques sont mises en place pour aider au mieux notre public et en développant à la fois des actions de préventions et des actions curatives s'il échet.

Ces dispositions spécifiques sont envoyées 2x/semaine et reprennent les prévisions en termes de températures ressenties, ainsi que les périodes de présence en rue, les coordonnées des travailleurs de rue et les éventuelles présences/ouvertures supplémentaires des services.

Par exemple, **les week-ends et les jours fériés**, le Relais Santé en collaboration avec le DUS (en fonction de ses interventions) a assuré des maraudes supplémentaires selon les critères suivants :

1) lorsque les températures de nuit sont $\leq -5^\circ$ ressentis sachant que la décision finale de réaliser cette maraude sera laissée à l'appréciation des travailleurs, mais

2) obligatoirement si une alerte météo est lancée.

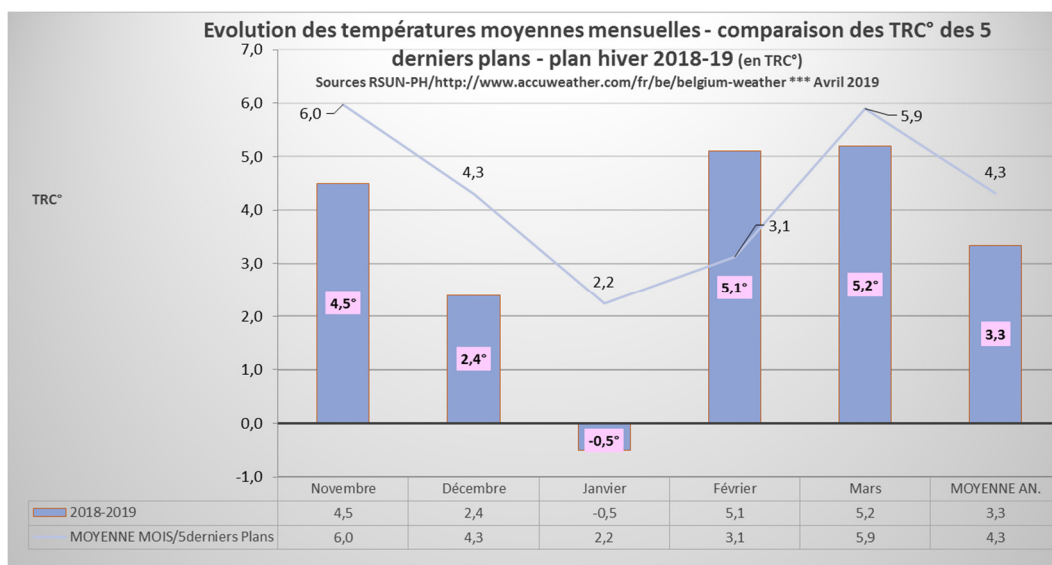
Nous avons donc souhaité insérer un tableau qui reprend l'analyse succincte (par moyenne) des températures ressenties (TRC°) mensuelles des 5 derniers plans.

Ces moyennes nous permettent de constater que les températures ressenties (WINDCHILL) de ce Plan Hiver ont été assez froides les 3 premiers mois (deuxième plus froid de ces cinq derniers plans), avec ensuite des mois de février et mars qui ont inversé la tendance avec des TRC° les plus douces de ces cinq derniers plans.

Si nous nous penchons sur les moyennes TRC°, nous constatons une moyenne de $3,3^\circ$ TRC° pour ce Plan. Celles de 2017-18 étaient de $0,9^\circ$, contre une moyenne de $2,56^\circ$ TRC° pour le Plan Hiver 2016-17.

Le mois de janvier 2019 a été le plus froid de ce plan, nous avons augmenté les maraudes en soirée et celles déclenchées lors des phases d'alerte ont permis de détecter et d'évacuer des personnes en hypothermie avancée.

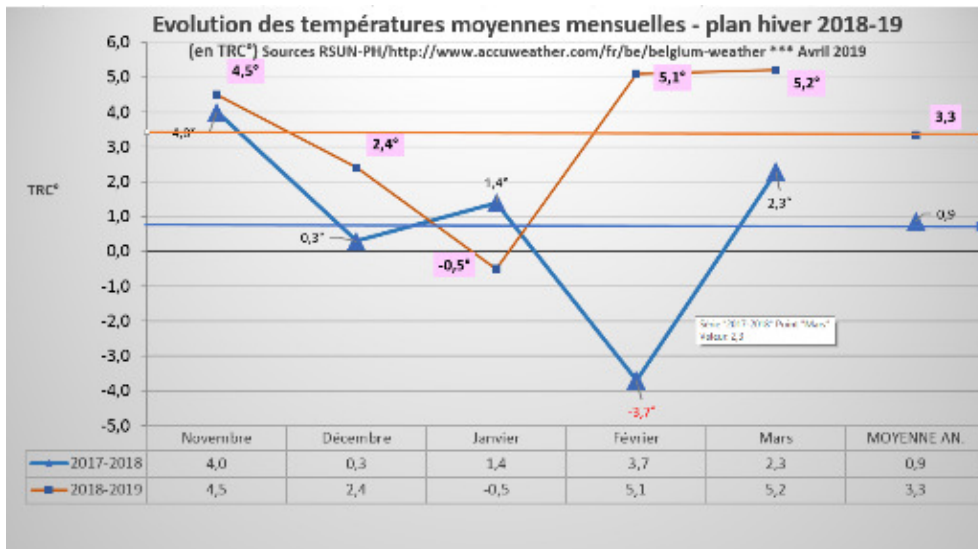
Il est malheureusement habituel (et heureusement rare) de voir une couverture médiatique dense lors d'un décès d'une personne en rue et frustrant de ne pouvoir faire état de toutes celles qui ont pu être sauvées par les interventions pluridisciplinaires mises en place lors de ces plans.



¹ Modèle développé en Amérique du Nord

² Températures Ressenties (C°) – c'est un indice qui tient compte de l'impression physiologique de chaud ou de froid ressentie par le corps humain, selon des valeurs combinées de température et de mouvement de l'air. Il est évalué par des formules empiriques de telle façon qu'il soit intuitivement comparable à la température qui causerait la même sensation sur la peau nue dans des conditions de vent nul et d'humidité relative normale.

Février a été un des mois les moins froids de ces 5 derniers plans. C'est important de souligner que lors du précédent plan (le 28/02/2018 pour être précis) nous avons enregistré les TRC° les plus basses dudit plan (à savoir -11° en journée & -18° en nuit). Jour pour jour donc, le 28/02/2019, nous enregistrons des TRC° de 11° en journée et 3° en nuit, soit plus de **20° de différence par rapport à 2018**.



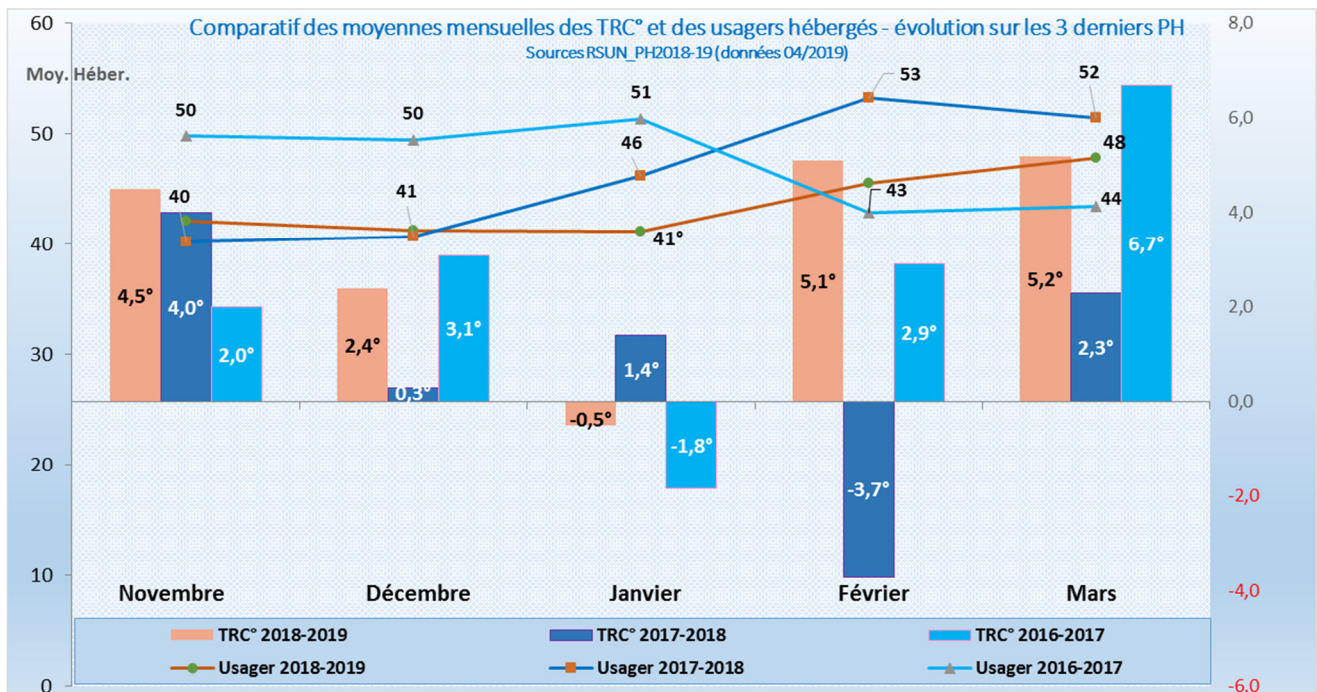
Pour clore ce premier point, les constats nous montrent également que la TRC° moyenne (Jour et nuit) de ce PH est de **3,3°**. Soit une différence de près de **3°** par rapport à 2017-18. Malgré les deux derniers mois de ce plan, ce PH est un des plus froids depuis 2012.

Infra, voici l'évolution des températures moyennes (TRC°) de ces 3 derniers PH et l'évolution des occupations moyennes de l'accueil de nuit (Abri de Nuit et

Abri supplétif). Nous pouvons constater qu'en moyenne, ce sont près de 44 personnes par jour qui ont fréquenté les abris de nuit en 2018-19.

Ce sont près de 8 personnes de moins que les moyennes de 2017-18 et 2016-17 (près de 48 personnes par jour étaient logées dans les structures prévues à cet effet).

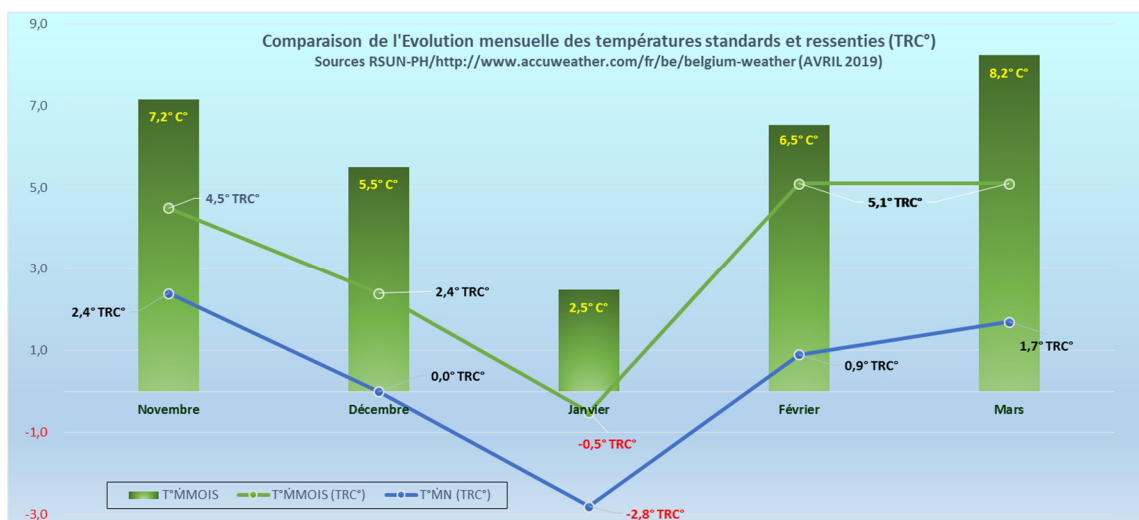
Pour ce PH, l'évolution de l'accueil journalier était décroissant en baisse entre novembre et janvier avec près de 41 personnes par jour. Puis de février à mars, alors que les TRC moyennes étaient beaucoup plus hautes, la fréquentation a repris sa croissance. Ces augmentations de fréquentation en fin de plan (alors que les températures sont en très nettes hausses, sont plus compliquées à apprécier) ont augmenté comme l'an dernier. Cela représente plus de 10 personnes de moins en moyenne en février et 4 de moins en mars par rapport aux mêmes mois lors du Plan 2017-18.



Nous émettions l'hypothèse lors des précédents plans que les conditions météorologiques rencontrées lors les 3 derniers mois de 2017-18, pouvaient expliquer une plus forte fréquentation³. Lesdites observations sont dès lors en contradiction avec les conclusions des derniers plans qui tendaient à montrer que plus les températures baissent plus la fréquentation en H.U augmente.

³ Sans être hurluberlu, force est de constater que cette corrélation ne se vérifie pas à la lecture de ces données 2018-19.

Supra la fréquentation mensuelle moyenne et les TRC° moyennes, qui nous montre que c'est à partir de janvier (pour les trois plans) que les principaux changements sont constatés. Pour l'un, une augmentation des températures et diminution du nombre quotidien moyen d'usagers, l'autre une baisse des températures et une hausse des fréquentations et pour ce plan, à contrario, une hausse très importante des TRC° moyennes et une augmentation de la fréquentation moyenne (dont une augmentation du genre féminin).



Infra, nous pouvons observer qu'entre les températures « standard » moyennes mensuelles (histogrammes verts supra) de ce plan et les températures ressenties moyennes mensuelles (courbe verte), ainsi que les températures ressenties moyennes mensuelles de nuit (courbe bleue) nous pouvons constater l'impact éolien sur les températures. Les différences sont en novembre de 2,7°, décembre de 3,1°, janvier 3°, février 1,6° et mars 3,1°.

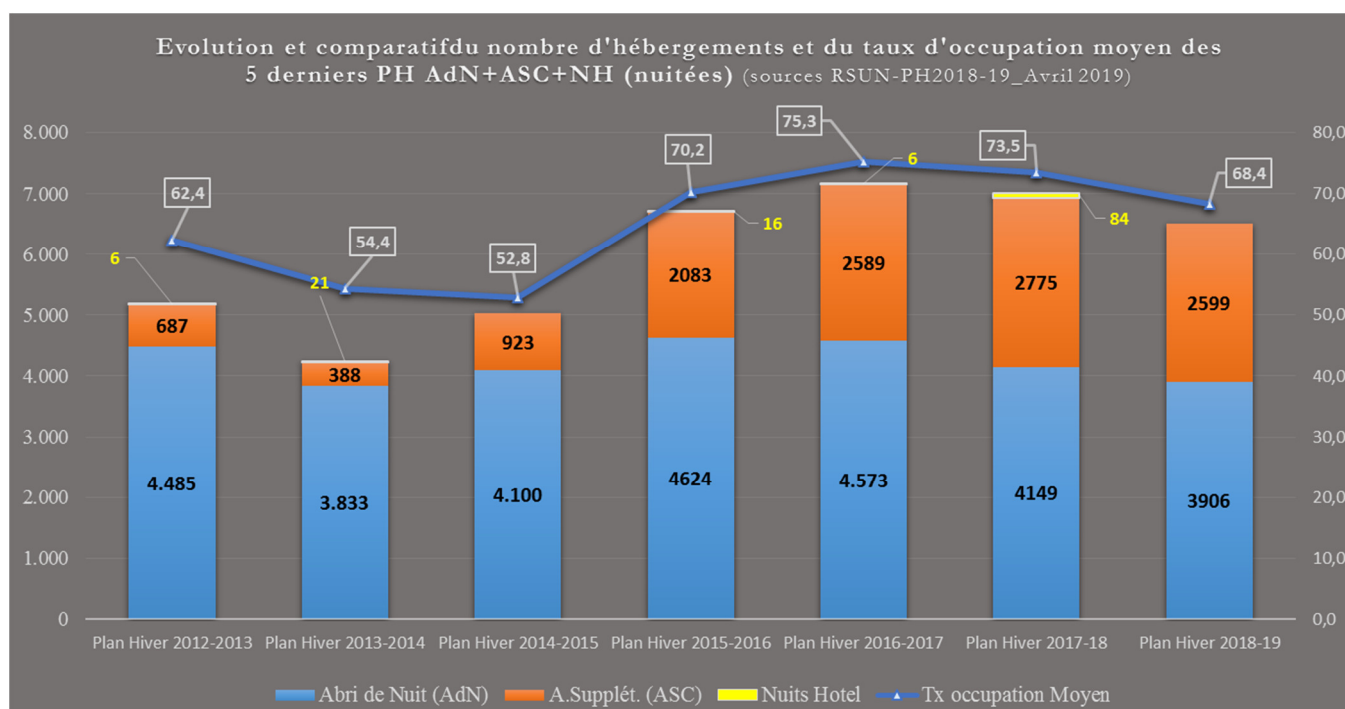
2.2. HÉBERGEMENT D'URGENCE (H.U.)

2.2.1. Evolution du nombre de nuitées

Opérateurs	Nombre de lits	Plan Hiver 2012-2013 ⁴	Plan Hiver 2013-2014	Plan Hiver 2014-2015	Plan Hiver 2015-2016	Plan Hiver 2016-2017	Plan Hiver 2017-2018	Plan Hiver 2018-2019
Abri de Nuit	32 + 1 PMR	4485	3833	4113	4624	4573	4211	3906
Caserne de Jambes ⁵	30	687	388	923	2083	2589	2694	2599
Nuits d'hôtel	/	6	21	0	16	6	84	0
TOTAL	62 + 1 PMR	5178	4242	5036	6723	7168	6962	6505
Pers. accueillies moyenne/Jour	/	34,1	27,9	33,1	44,2	47,5	46,1	43,1
Taux d'occupation	/	62,4	54,4	52,8	70,2	75,3	72,5	68,4

En guise d'illustration à ce tableau, voici toute une série de graphiques permettant d'évaluer au mieux les tendances au terme de ce Plan Hiver, mais également celles sur ces dernières années.

Concernant le nombre de nuitées pour ce Plan Hiver, nous constatons le maintien d'une tendance à la baisse, depuis le pic du Plan Hiver 2016-2017 avec 7168 nuitées. Nous constatons donc une diminution de 7 % de nuitées pour ce plan par rapport au plan dernier 2017-2018.



En ce qui concerne la moyenne du nombre de personnes accueillies par jour, si nous avons constaté entre 2015⁶ et 2017 une forte augmentation de la moyenne, nous sommes redescendus lors de ce PH à une moyenne de 43 personnes/jour.

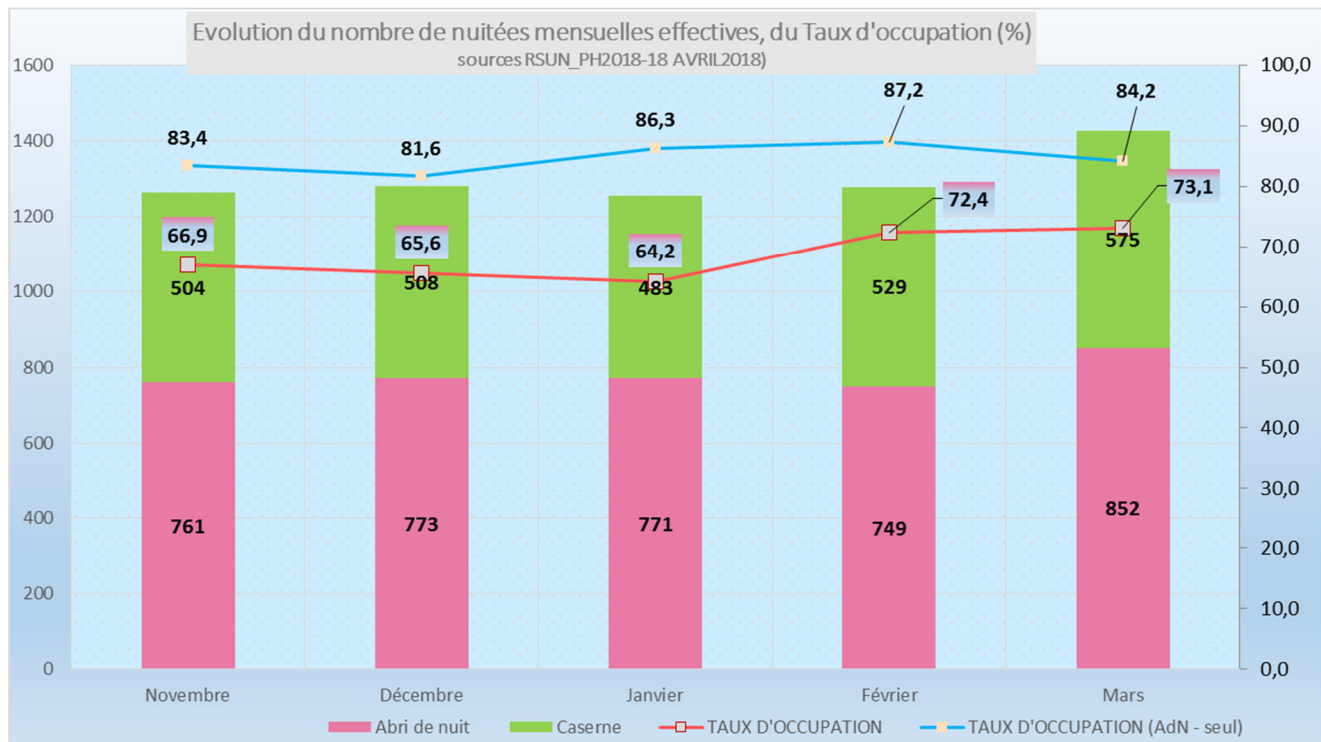
⁴ Les données concernant le Plan Hiver 2012-2013 n'impliquent pas les 15 jours de prolongation mis en place au vu des grands froids ressentis début avril 2015.

⁵ Pour rappel, à partir du PH 2015-16, la caserne a été mise à disposition du 1^{er} novembre au 31 mars durant l'hiver 2015-2016 (de 2012 à 2015, elle l'était du 1^{er} décembre au 31 mars).

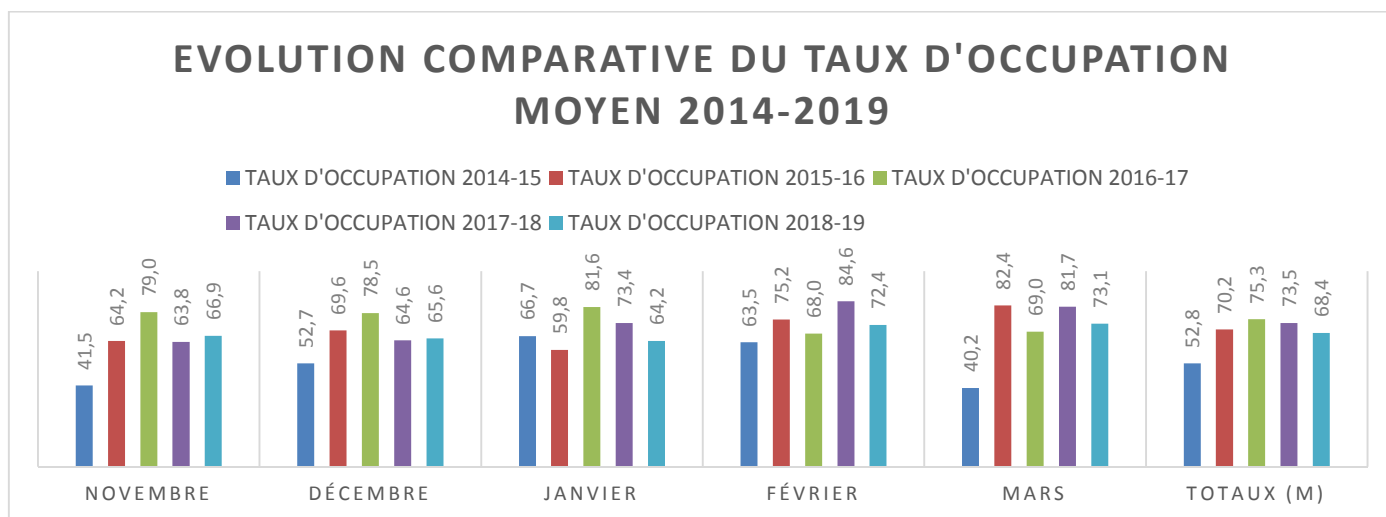
⁶ A la lecture du graphique, nous pouvons constater une augmentation de 126 % entre les PH 2014-15 et 2015-16. Elle s'explique : cette augmentation importante, surtout constatée à la caserne, est très certainement à mettre en lien avec l'inconditionnalité, appliquée tout au long des 5 mois de Plan Hiver (contre 3 mois les années précédentes), ainsi que la mise à disposition de la caserne un mois plus tôt, c'est-à-dire à partir du 1^{er} novembre 2015.

La moyenne du taux d'occupation est de 68,4 % pour ce PH. Nous pouvons constater, une confirmation de la tendance à la baisse constatée lors du plan dernier, puisque la moyenne baisse de près de 7 % en comparaison avec 2016-17. Il est également à noter qu'aucun recours aux nuitées d'hôtel n'a été réalisé lors de ce plan, contre 84 hébergements à l'hôtel lors du plan 2017-2018.

Comme pour le PH 2017-18, le recours à l'abri de nuit supplétif (anciennement la caserne de Jambes) fut quasiment systématique pour ce PH 2018-19.



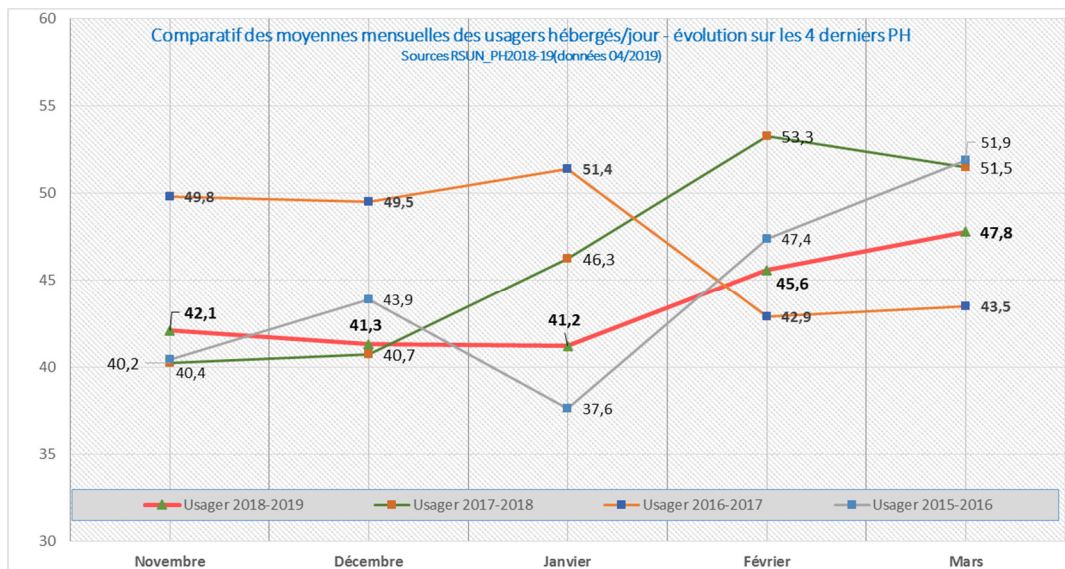
Ci-dessous, le comparatif mensuel du taux d'occupation pour les cinq derniers PH. Nous pouvons constater une légère diminution par rapport au précédent plan.



➤ Évolution mensuelle des nuitées

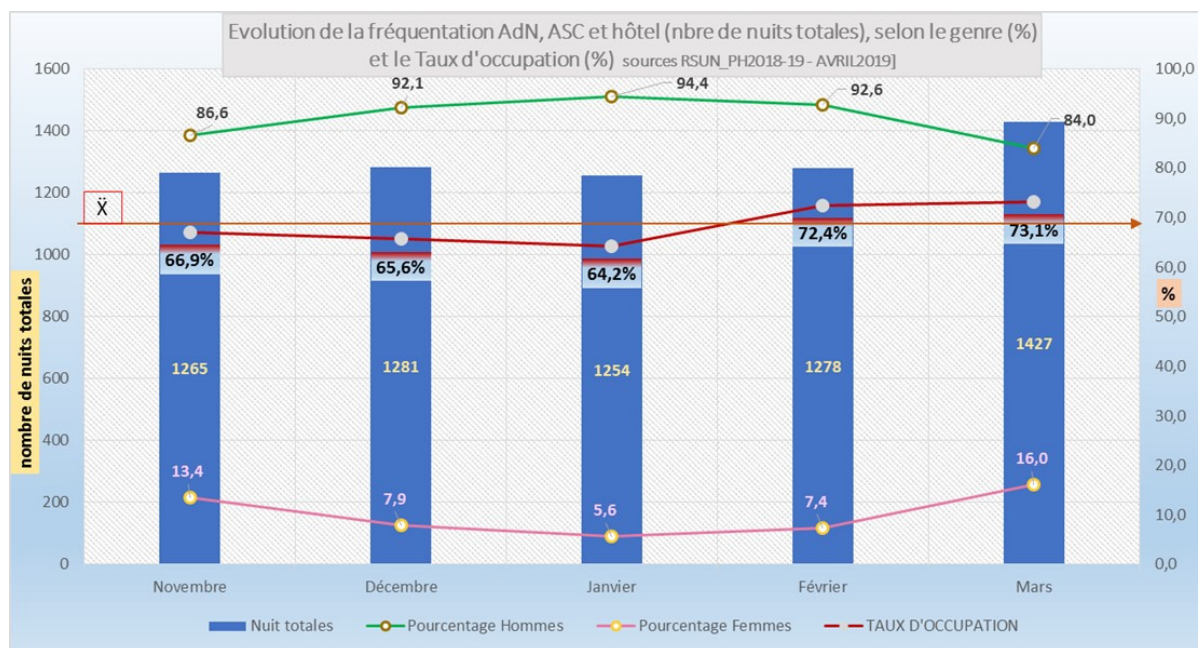
En comparant les courbes de ce plan et des plans précédents, nous constatons que la « clef » de variation de tous ces plans est le mois de janvier. Cette année, nous avons clairement une augmentation linéaire de janvier à mars (+6,6 %), suivant une même évolution linéaire à la baisse de novembre à janvier. Pour le reste, les évolutions divergent à chaque plan.

Lors des dernières années, à l'exception de 2016-17, la fréquentation était plus importante durant les mois de novembre, décembre et janvier avant de retomber en février et mars. La fréquentation du Plan Hiver 2017-18 a augmenté (+5 %) à partir de janvier (très basse les deux premiers mois) pour atteindre un sommet en février et retrouver les chiffres de 2015-16 (51,5 %). Nous pouvons d'ailleurs constater un autre point commun avec ce plan, comme l'augmentation de 9 % entre janvier et février (+7 % en 2017-18).



Auparavant, mars était en quelque sorte considéré comme un « sas de sortie » du Plan Hiver, avec un retour aux conditions d'accès à l'abri de nuit. Le plan 2017-18, comme en 2015-16, avoisine les mêmes résultats (près de 52 %) en mars tout en enregistrant une légère baisse de février à mars 2018 (-1,8 %).

Soulignons que nous sommes en dessous des fréquentations des deux derniers plans.



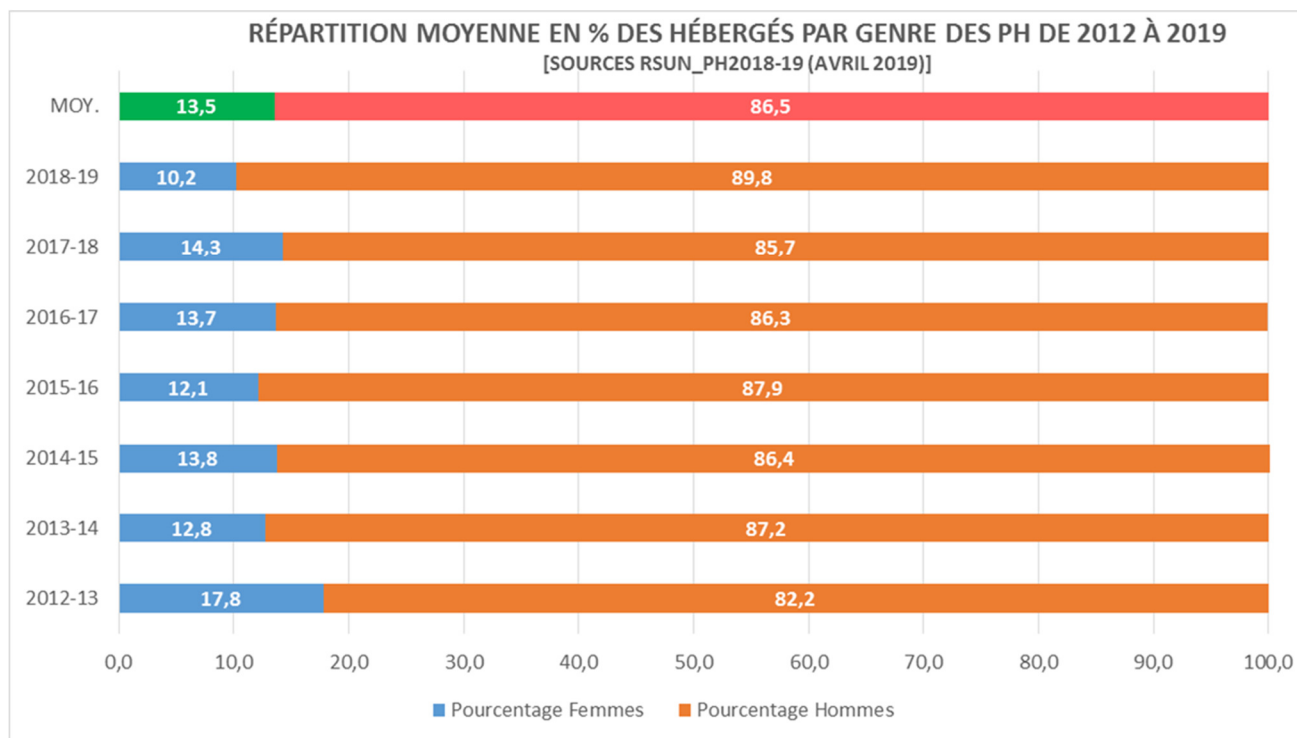
2.2.2. Profil des hébergés

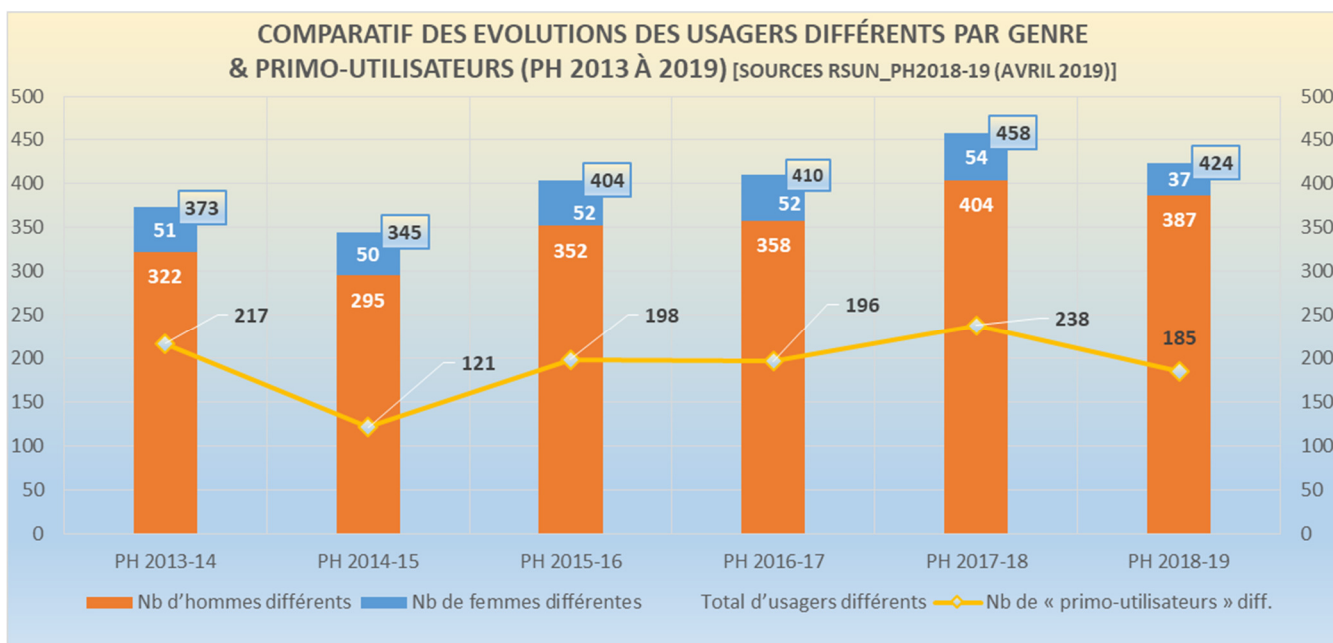
➤ Genre et origine des hébergés

	Plan Hiver 2013-2014	Plan Hiver 2014-2015	Plan Hiver 2015-2016	Plan Hiver 2016-2017	Plan Hiver 2017-2018	Plan Hiver 2018-2019
Total de nuitées hommes	3756	4342	5908	6183	5 989	5841
Total de nuitées femmes	486	964	815	979	1 000	664
Nb d'hommes différents	322	295	352	358	404	387
Nb de femmes différentes	51	50	52	52	54	37
Total d'usagers différents	373	345	404	410	458	424
Nb de « primo-utilisateurs » diff.	217	121	198	196	238	185

Comme précisé précédemment, nous constatons une baisse de nuitées par rapport à l'année précédente. Contrairement au plan dernier, le nombre de nuitées « femmes » diminue fortement (-37 % de nuitées). Le ratio moyen de ce plan pour les personnes différentes étant de 90 % d'hommes pour 10 % de femmes.

Le ratio féminin le plus bas a été enregistré lors de ce plan – un plan qui a enregistré des températures les moins rudes. Par contre, elles ont été moins présentes lors des 3^{es} mois (les plus froids) et leur présence a augmenté lors des mois les moins froids.

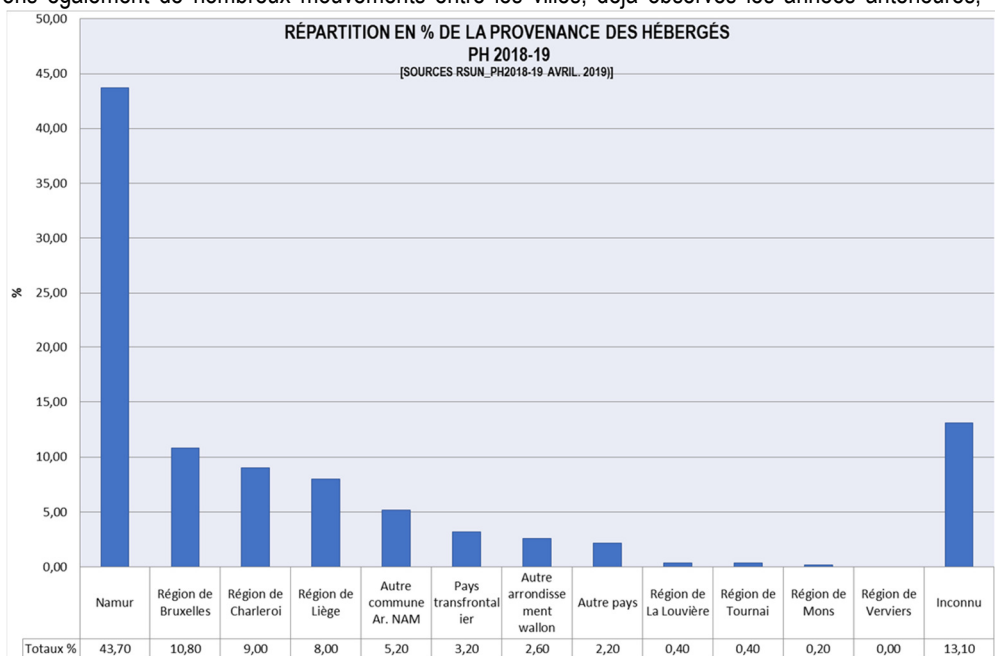




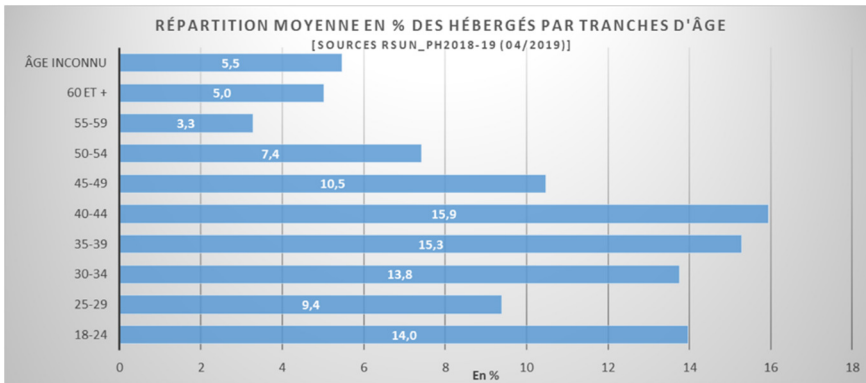
Depuis 2013, les chiffres se stabilisent autour des 50 femmes différentes en moyenne. Par contre, lors de ce Plan, nous constatons une baisse de 31 % par rapport au Plan précédent avec 37 femmes différentes en moyenne. Il en va de même pour la gent masculine. Entre le précédent plan et celui-ci, nous constatons une diminution de près de 4 %. C'est la première fois que cette proportion d'hommes baisse depuis 2014.

Enfin, nous constatons une diminution du nombre de « primo-utilisateurs » de près de 22 % par rapport au précédent plan. Si nous nous référons au Plan Hiver 2016-17, même si le nombre de nuitées était supérieur à cette année, le nombre de personnes différentes, lui, était en deçà de ce Plan Hiver. Nous pouvons en déduire que les personnes ont, en moyenne, passé moins de nuits en HU lors de ce pan.

Si nous analysons la provenance des personnes hébergées, nous constatons qu'une majorité (43,7 %) se trouvait à Namur avant de se rendre à l'abri de nuit. Nous relevons également de nombreux mouvements entre les villes, déjà observés les années antérieures, notamment avec Bruxelles, Charleroi et Liège. D'après les travailleurs sociaux namurois, les usagers leur font souvent le retour du fait qu'ils se sentent bien accueillis et encadrés à Namur.



➤ **Âge et nationalité des hébergés**

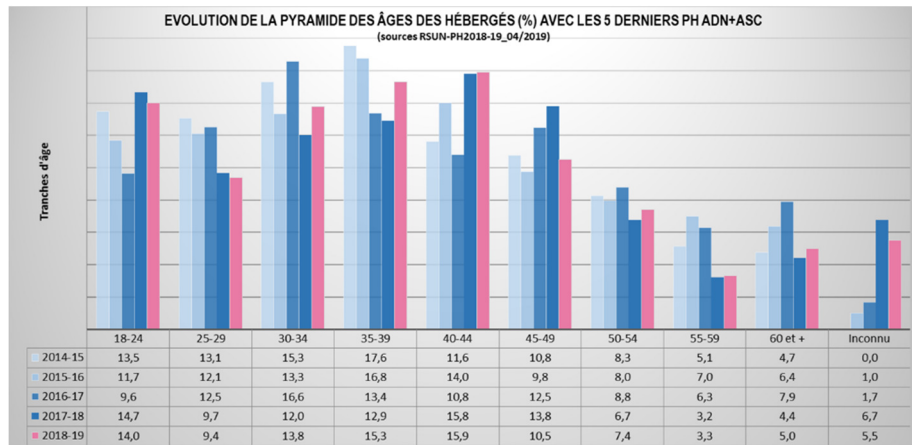


Jusqu'en 2016-17, de manière générale, le réseau ressent toujours une augmentation du nombre de jeunes, ce que montre l'évolution observée depuis 2017-18. Si c'est peut-être le cas en chiffres absolus, leur proportion reste autour des 14 %. C'est tout le public qui augmente.

Les partenaires expliquent cependant que c'est un public particulièrement énergivore. Ils relaient des problématiques d'assuétudes, de

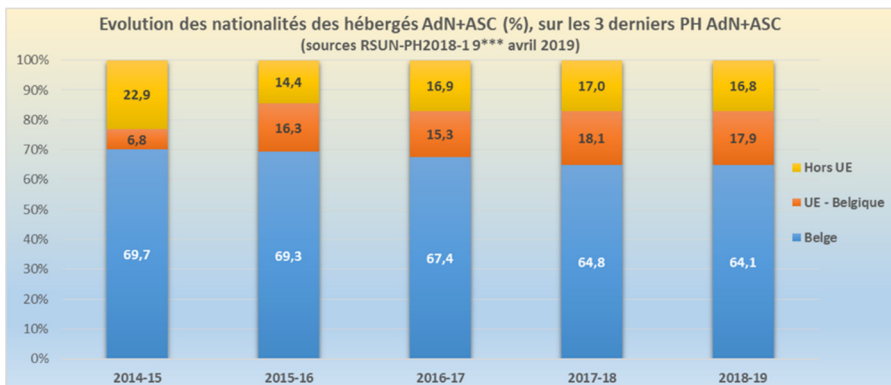
démotivation, de comportements violents... Il semblerait également qu'il y ait une évolution dans les relations avec les aînés. Il y a aurait plus de disparition de solidarité entre jeunes et « aînés ».

La proportion des aînés est inquiétante. En effet, la tranche des plus de 50 ans représente plus d'un hébergé sur 8. Ce public très fragile (l'âge moyen de décès d'une personne sans-abri se situe entre 41 ans et 54 ans) n'a plus la possibilité d'entrer en maison d'accueil et connaît de grosses difficultés pour accéder à une MR/S. Le manque de solutions et une morbidité accrue chez ce public inquiètent nos travailleurs.



Les 18-24 ans représentent toujours plus d'un hébergé sur 12. Près de 4 hébergés sur 10 ont moins de 35 ans et plus de 3 hébergés sur 4 ont plus de 35 ans.

Concernant la nationalité des hébergés, nous pouvons constater que depuis 2016-17, la moyenne des personnes étrangères hors UE est proche de 17 %, pour près de 18 % de ressortissant(e)s UE et 65 % de Belges.



Nous pouvons constater une diminution constante des personnes de nationalité belge et l'augmentation du public UE (depuis 2014-15) et qui se stabiliser autour des 18 %.

2.2.3. Commentaire général

Au niveau de l'hébergement d'urgence, comme le Plan Hiver précédent, il faut rappeler que les conditions météorologiques ont été particulières. Assez froides les 3^{es} mois, février 2019 a connu des températures parmi les plus douces de ces 5 derniers plans. En février et mars, les professionnels ont constaté une demande élevée, et ce jusqu'au terme de la période couverte par le Plan Hiver (dont plus de femmes).

Si nous avons enregistré plusieurs faits de violences au sein des institutions partenaires, lors du plan 2017-18, nous n'avons rien connu de tel durant ce plan.

Nous avons notamment connu un mois de février très particulier. Alors qu'en 2017-18, nous avons connu des températures exceptionnellement très froides, durant ce plan un an après, il y a été enregistré 20° de différence.

Il faut noter d'ailleurs que pour la 1^{ère} fois en Plan Hiver, nous avons enregistré les « refus délibérés », c'est-à-dire le nombre de personnes ayant décidé de quitter les AdN après qu'une place leur ait été octroyée. Ces départs volontaires ont atteint près 43 % en moyenne du total mensuel (soit 219 refus) – novembre et mars ayant connu le plus de refus.

Le Plan Hiver reste un moment difficile à gérer et les éducateurs de l'abri de nuit sortent fatigués de ce plan saisonnier. En raison d'un afflux d'usagers parfois plus important les moyennes lissant des réalités quotidiennes plus hétérogènes, les équipes ont eu plus de mal à maintenir des conditions de travail optimales : la logistique qui prend une part importante du travail, la promiscuité entre les hébergés, les tensions...

Les renforts PH ont permis une présence préventive vis-à-vis des tensions et une disponibilité plus importante pour l'écoute et la gestion. Néanmoins, il est noté que ce nombre de renforts est un minimum, car dès qu'il y a plusieurs absents, les remplacements sont nombreux et le nombre d'éducateurs présents au jour le jour diminue fortement.

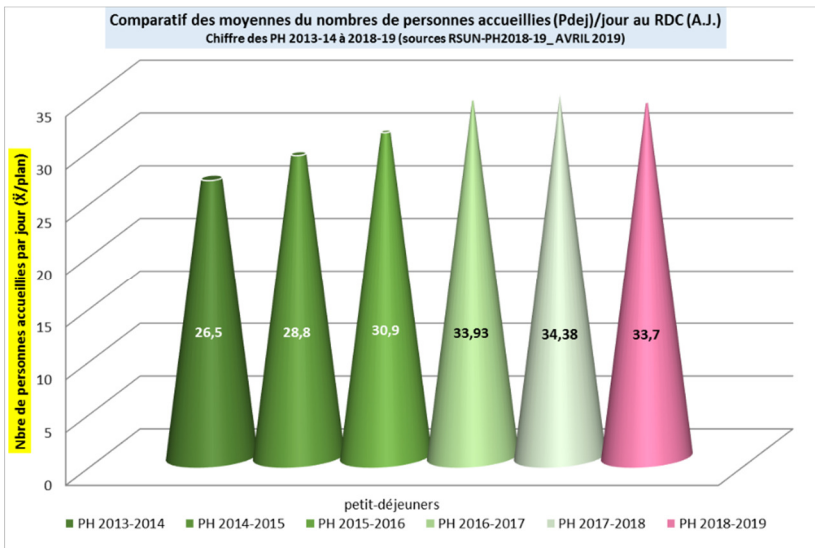
La présence du car pour les trajets vers l'abri supplétif a permis d'écourter le temps de trajet, ce qui est vu très positivement, autant par les hébergés que par les éducateurs ! Cela diminue les tensions et rend la gestion du groupe bien plus aisée. La présence de douche au sein de l'ASup a permis de réduire également les tensions au sein de l'AdN.

Comme à chaque plan, c'est la transition abrupte, entre ce qui a pu être mis en place lors du plan et l'accueil hors plan, qui a été fortement stressante pour notre public et pour les intervenants du réseau. La fréquentation de l'Abri de Nuit n'a pas diminué et nous ne disposons plus de l'abri supplétif. Les premiers tirages au sort ont débuté dès le 1^{er} jour d'avril.

Cette année, il n'y a pas eu de recours aux nuits d'hôtel. Le taux d'occupation moyen était de 68 % avec une moyenne de personne/jour de 43 personnes.

2.3. ACCUEIL DE JOUR ET DE SOIREE

➤ Resto du Cœur



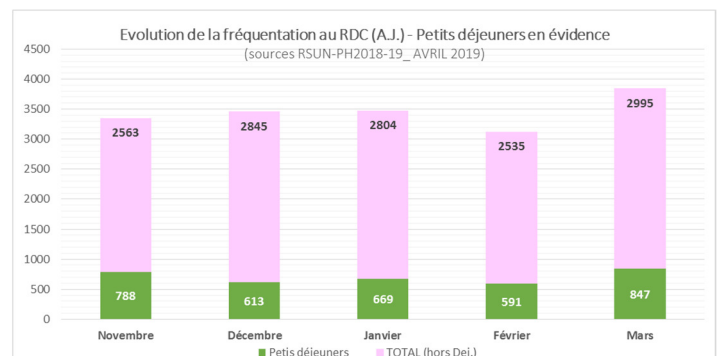
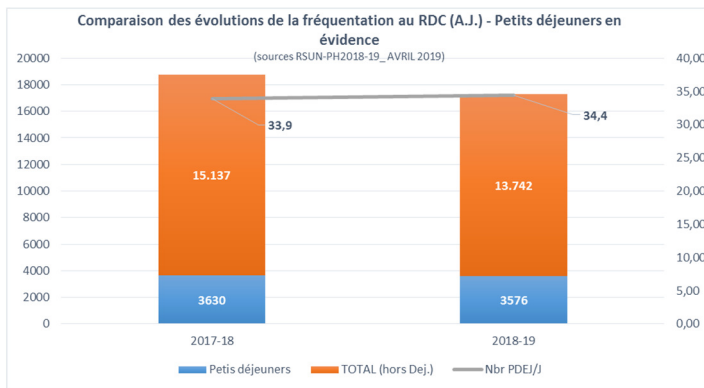
La mission du Resto du Cœur durant les PH est principalement le renfort de l'Accueil du Matin. Cet accueil petit-déjeuner a enregistré près de 34 personnes par jour en moyenne.

Cette année, le partenaire a accueilli plus de 3500 personnes/mois. Une légère baisse par rapport aux deux plans précédents.

Cette année, le Resto n'a pas connu de faits de faits de violence comme ceux rencontrés le plan précédent. Il faut se souvenir que par deux fois l'an dernier, l'opérateur avait dû fermer ses portes pour ramener la sérénité au sein du public, mais également au sein de l'équipe. Depuis, des aménagements ont été apportés auprès de l'équipe afin de l'outiller davantage face à la question de la violence.

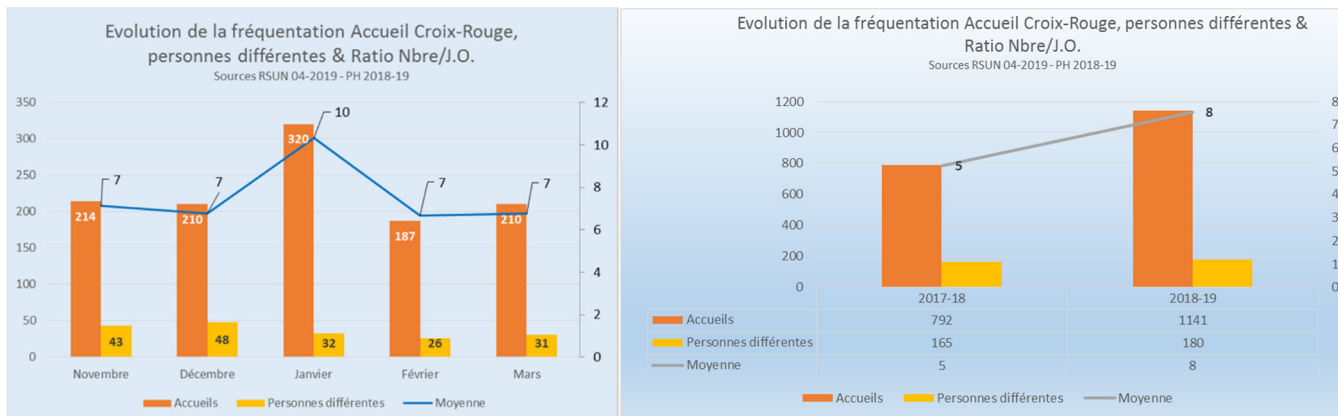
En général, la fréquentation du service « Accueil du matin » est à mettre en corrélation avec celle de l'abri de nuit. Au-delà de cet accueil et des diners, une part importante des chiffres est à mettre en lien avec les colis alimentaires.

Pour ce plan 2018-19, tous accueils confondus, c'est une fréquentation totale de 13 742 usagers qui a été enregistrée.

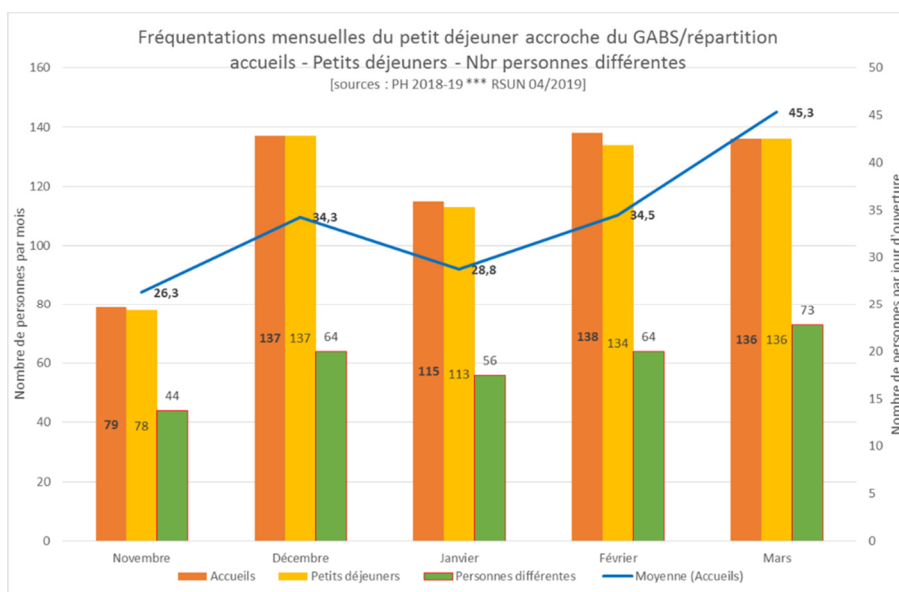


➤ La Croix-Rouge de Belgique – Namur (accueil de jour + WE)

Grâce principalement à des volontaires, la Croix-Rouge a ouvert également ses portes durant les WE du Plan Hiver. Durant les 151 journées d'ouverture, ils ont enregistré près de 1141 accueils (pour 792 lors du Plan Hiver 2017-18 > soit plus de 44 % d'augmentation) ce qui représente 8 personnes en moyenne par jour d'ouverture.



➤ Relais Santé Basse-Sambre (GABS) – accueil de jour



Nous pouvons constater le succès de ces petits déjeuners qui permettent d'accueillir un grand nombre de personnes et de créer une accroche avec de nouvelles personnes, qui ne sont pas spécialement connues à la Ruche.

Nous pouvons également remarquer la baisse du nombre d'accueils pour les mois de novembre et de janvier. Plusieurs hypothèses peuvent être soulevées telles que la nécessité de promotion de cette initiative ou encore les températures hivernales qui ne donnent pas envie aux personnes de sortir de leur logement.

Cependant, un questionnaire d'évaluation a été soumis aux participants. L'ensemble des questionnaires reçus étaient très positifs et nous rassurent quant à la pertinence de cette action.

Une bonne solidarité est née de ces moments de partage. Plusieurs participants réguliers sont venus avec des œufs à proposer, des cakes « maison », etc. Une envie de s'investir activement s'est donc fait ressentir. En plus de cette solidarité, ces moments de partage et de convivialité ont favorisé les rencontres entre les personnes à plusieurs personnes de se rencontrer. Cela a permis à chacun de sortir de chez soi, de rompre avec son isolement et de côtoyer de nouvelles personnes, à travers ce petit déjeuner solidaire.

Concernant les permanences santé à SPY, l'initiative a débuté plus tardivement, suite à une demande d'élargir nos attributions. A ce jour, aucune récolte de données relative à ces permanences n'a été réalisée. Cependant, en moyenne, environ 70 personnes par mois ont été accueillies dans notre lieu d'accueil et systématiquement, au minimum 2 à 3 personnes se sont présentées auprès de l'infirmier pour avoir un avis et/ou faire appel à un médecin.

Au niveau du budget, le GABS disposait d'une enveloppe de 2000 €. Cet argent nous a été utile pour faire l'achat de denrées alimentaires et pour réaliser les soins autonomes d'un infirmier.

➤ Equipe Mobile Santé et Action Sociale (EMSAS) - SAGEISS

Une des missions du partenaire est le développement de la prise en charge de la santé des personnes très précarisées en décrochage du circuit de soins traditionnel.

La collaboration avec le service EMSAS (Equipe Mobile Santé et Action sociale) permet d'optimiser l'accueil des bénéficiaires en assurant un accueil continu tout au long de la journée, d'offrir à toute personne de l'accès aux commodités de base et d'assurer un accueil avec une boisson chaude et/ou un repas sur la région d'Andenne.

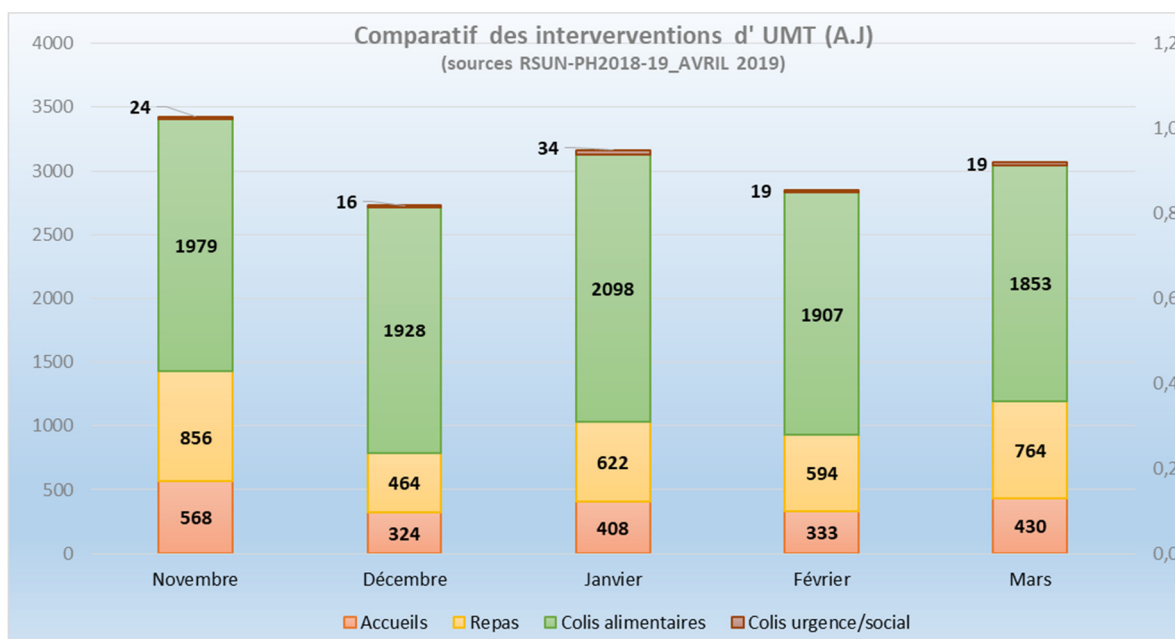
Via un travail en rue, le service peut permettre la mise à disposition de chauffage, couvertures et vêtements chauds.

Andenne ne disposant pas d'un abri de nuit, nous pouvons dire également que la collaboration a permis, via la prise en charge d'éventuels frais d'hôtellerie, de remplir l'objectif de mise en place de « solutions » supplétives en termes d'hébergement d'urgence.

Vu les différents changements au sein de l'équipe, nous n'avons reçu aucune donnée nous permettant d'analyser les évolutions des appels au service durant ce plan.

➤ Une Main Tendue (Accueil de jour et de soirée)

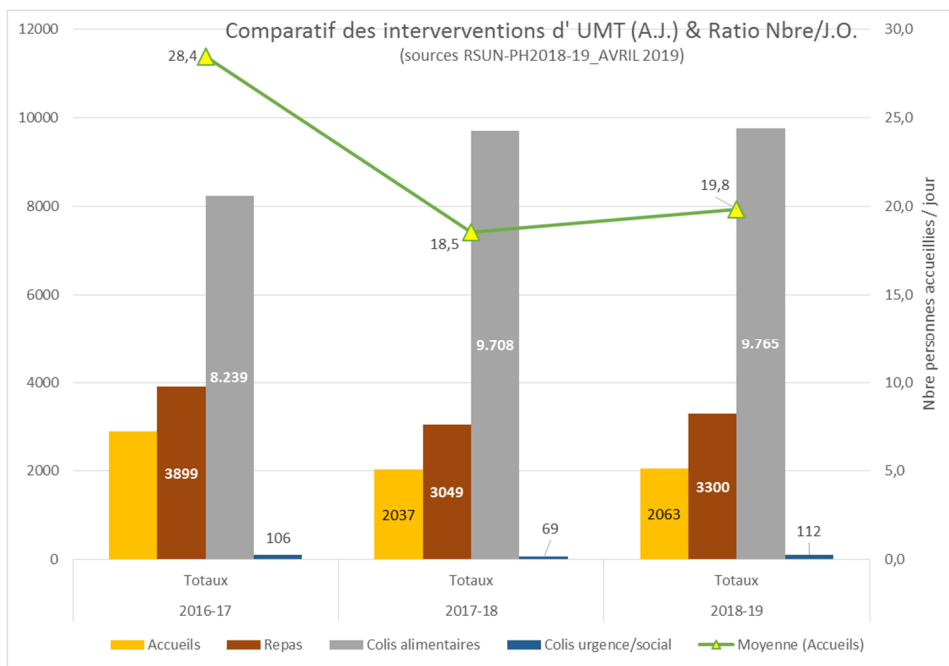
PH 2013-2014	PH 2014-2015	PH 2015-2016	PH 2016-2017	PH 2017-2018	PH 2018-2019
Accueil	Accueil	Accueil	Accueil	Accueil	Accueil
3694	2171	2469	2901	2037	2063



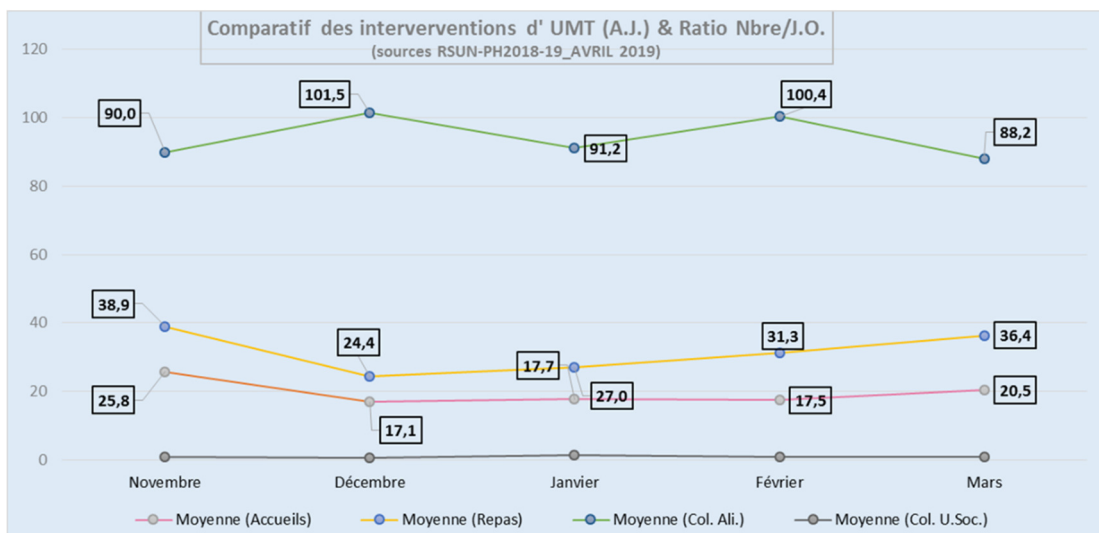
⁷Ce graphique représente l'évolution mensuelle du nombre de colis alimentaires et de colis d'urgence distribués par Une Main Tendue (UMT) ainsi que les repas et les accueils durant ce PH 2018-19.

Nous constatons dans un premier temps que le nombre de colis alimentaires demeure la plus importante des réponses apportées par l'ASBL. Près de 1900 colis par mois avec un pic en janvier avec près de 2100 colis. La moyenne de colis distribués quotidiennement, elle, est de 93 (102 en novembre et 100 en février).

⁷ J.O. > Jour Ouvrable. Diminution en chiffres absolus – stabilisation à la moyenne > influence des jours d'ouverture.



Près d'une trentaine de repas en moyenne ont été proposés par jour durant ce plan. Au niveau des accueils (ce qui correspond au nombre d'accueils en soirée), nous constatons une stabilisation autour de 20 accueils journaliers moyens.



➤ Li Vi Clotchî

La fréquentation est restée stable et il n'y a pas eu de souci majeur à relever.

Toutefois, c'est au sein de l'équipe que des éléments sont à souligner.

La Coordinatrice du projet nous a souvent interpellés sur la diminution du nombre de volontaires, du vieillissement de ces derniers qui réduit le fonctionnement optimal du projet et épuise les volontaires présents assurant plus de permanences.

Mais surtout, c'est la disparition de Madame Marie-Chantal VAN REETH qui, avec Madame FONDAIRE, sont les piliers de l'association. Ce décès ayant eu une répercussion certaine au sein des différents partenaires du Relais générera peut-être un ébranlement dans le fonctionnement structurel de ce projet.

2.3.1. Commentaire général

Nous pouvons avancer l'hypothèse que des conditions météorologiques plus clémentes que l'année passée ont eu un effet « positif » sur le comportement (diminution des violences), mais aussi sur la fréquentation des services.

Les accueils en journée et soirée ont connu une augmentation. Toutefois, l'accueil du matin a enregistré une légère diminution (en moyenne).

Trois éléments ressortent de l'évaluation, ce sont les jeunes, la souffrance mentale d'une partie plus importante de notre public et la situation des migrants (à SPY, LA BRUYÈRE, HUPLANCHE, AISHE EN REFAIL).

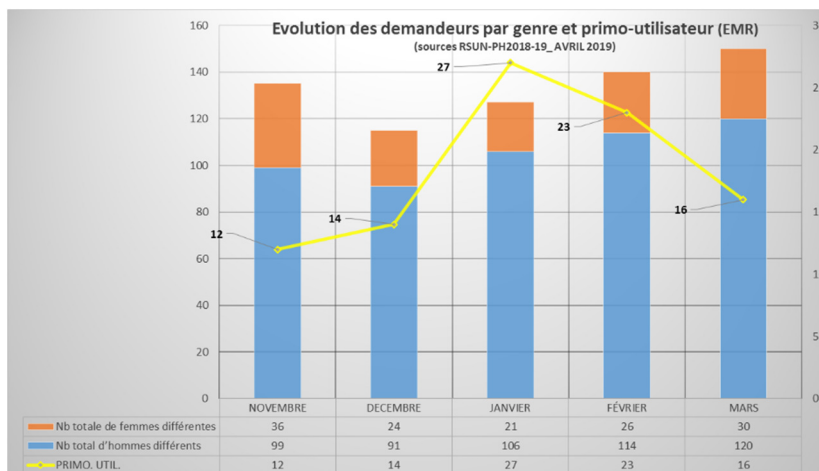
La problématique de la prise en charge des jeunes est une question qui traverse une bonne partie du réseau. Comment les mobiliser ? Comment même, parfois, entrer en relation avec eux ? Certains fréquentent les lieux d'accueil avec leur GSM, dont ils ne quittent pas l'écran des yeux. Comment adapter les pratiques face à cette « génération-écran » ?

Si les jeunes restent une inquiétude, c'est aussi l'accueil de nos aînés en grande précarité qui représente une source d'inquiétude. Peu de solutions quant à un accueil adapté, un accès à des structures (telles que MR/S, RS/S) inimaginable et irréalisable.

Un accueil de jour s'est ouvert à Jambes, le Relais (et ses partenaires) doivent encore établir une pleine collaboration entre les associations pour améliorer encore la réponse à notre public.

Il est à souligner que la Croix-Rouge à Jambes a vu grimper son accueil de près de 44 %, ce qui confirme l'utilité de structure d'accueil de jour en hiver notamment.

2.4. TRAVAIL DE RUE



Durant ce plan, il y a eu 115 maraudes et près de 1800 interventions.

Au niveau du genre des demandeurs, nous sommes dans un ratio moyen de 20 % de femmes pour 80 % d'hommes.

En comparaison avec les autres plans, nous constatons que cette année, les travailleurs ont réalisé autant de maraudes que l'année passée (129 en 2016-17). Notons également que le DUS et le Relais Santé, conjointement, ont réalisé 5 maraudes hivernales les week-ends.

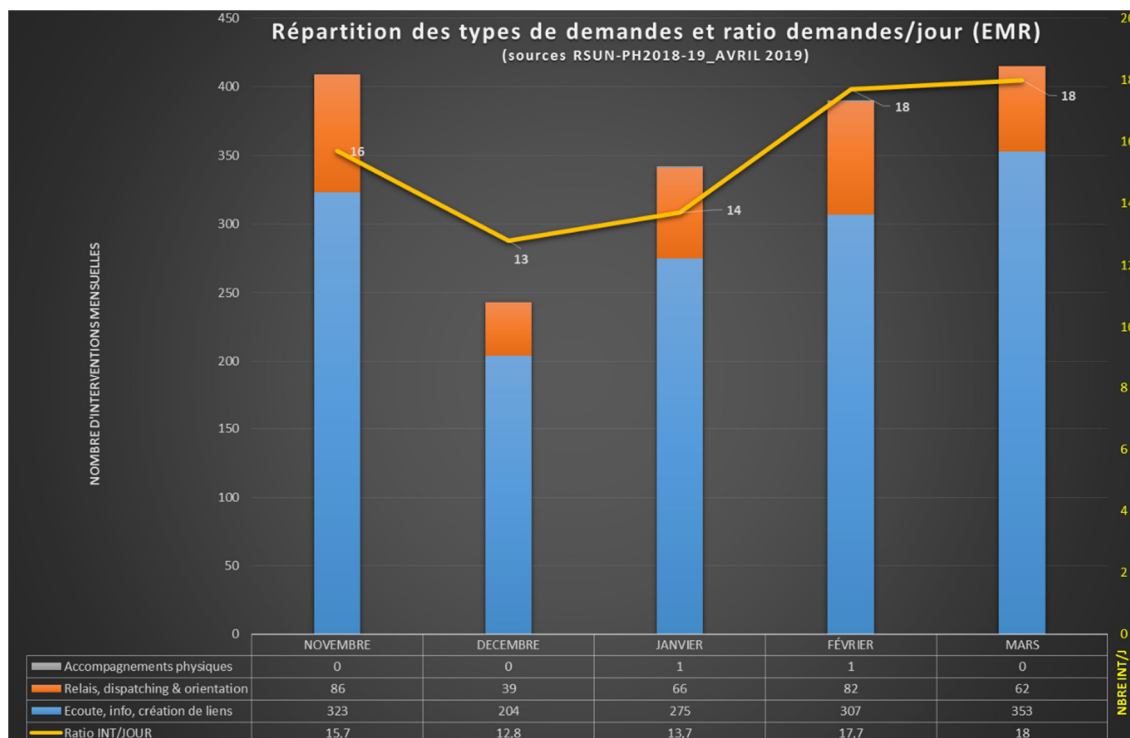
Nous pouvons constater que c'est en janvier que les équipes ont rencontré le plus de primo-utilisateurs (27) ainsi qu'en février (23).

Les Équipes Mobiles de Rue constituées de travailleurs issus de plusieurs institutions effectuent généralement trois types d'interventions.

Elles effectuent majoritairement un travail d'écoute des personnes précarisées, d'information et de création de lien (81 %). Viennent ensuite le relais et le dispatching à hauteur de 18 %.

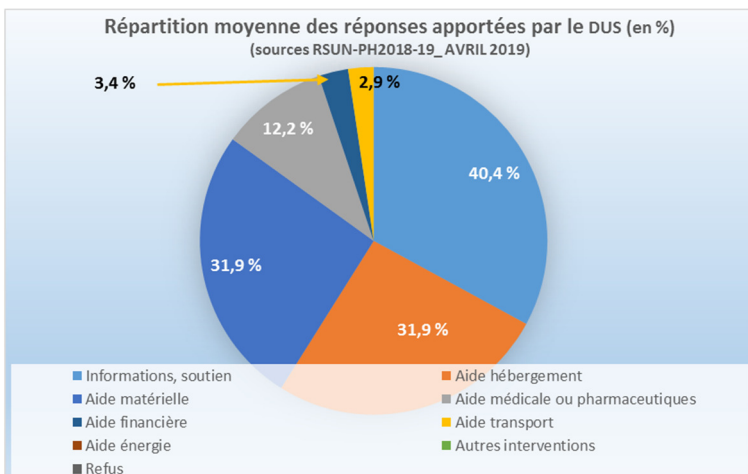
Enfin, l'accompagnement physique ne concerne qu'une part minime de leur travail, avec moins d'1 % des interventions.

À noter que ces données sont assez semblables à celles du dernier Plan Hiver. Les interventions par jour représentent près de 16 personnes rencontrées.



2.5. LE DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE

Opérateur	PH 2015-2016		PH 2016-2017		PH 2017-2018		PH 2018-2019	
	Interventions	Moyenne	Interventions	Moyenne	Interventions	Moyenne	Interventions	Moyenne
DUS	2211	14,5	2775	18,4	2459	16,3	2178	14,4



Nous constatons une légère diminution des interventions lors de ce plan qui pourrait s'expliquer par le nombre de maraudes qui n'a pas été aussi important que lors du précédent plan.

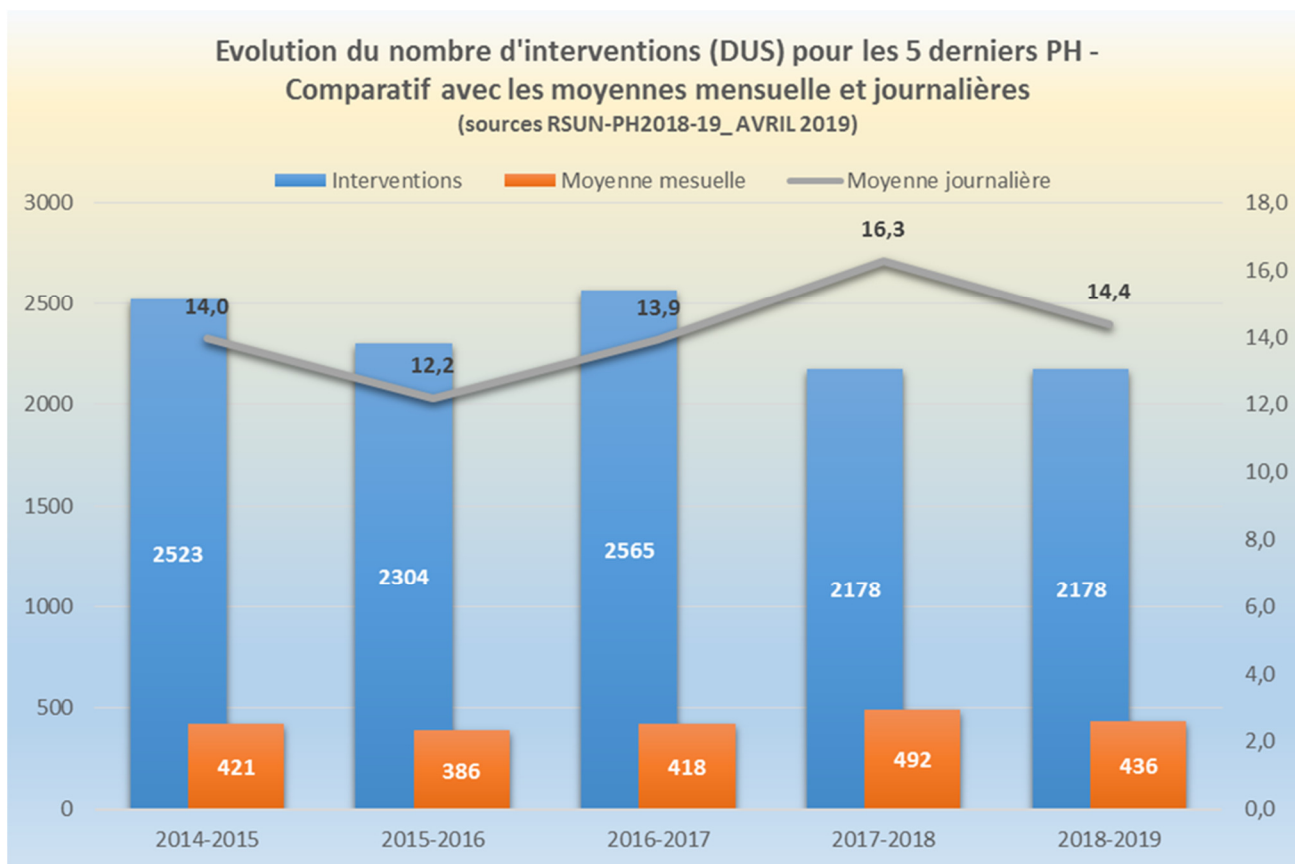
De manière générale, les interventions en matière d'information, de soutien et d'écoute prédominent (40 %) suivies par celles liées à l'hébergement (31 % [+5 % par rapport à 2017-18]). Pour rappel, le DUS est également présent quotidiennement à l'accueil à l'abri de nuit. Par rapport à l'année dernière, nous restons avec le même trio de réponses.

Quant aux autres types d'intervention des travailleurs du DUS, les chiffres sont pratiquement identiques. L'aide médicale et pharmaceutique demeure assez importante,

avec cette proportion d'environ 13 %. (Elle l'était de 15 % lors du précédent plan).

En faisant une rapide comparaison entre les quatre derniers PH, nous pouvons constater un léger tassement dans les interventions du DUS, par rapport au précédent plan.

Paradoxalement, plus de 435 interventions mensuelles ont été enregistrées pour près de 14 interventions journalières.



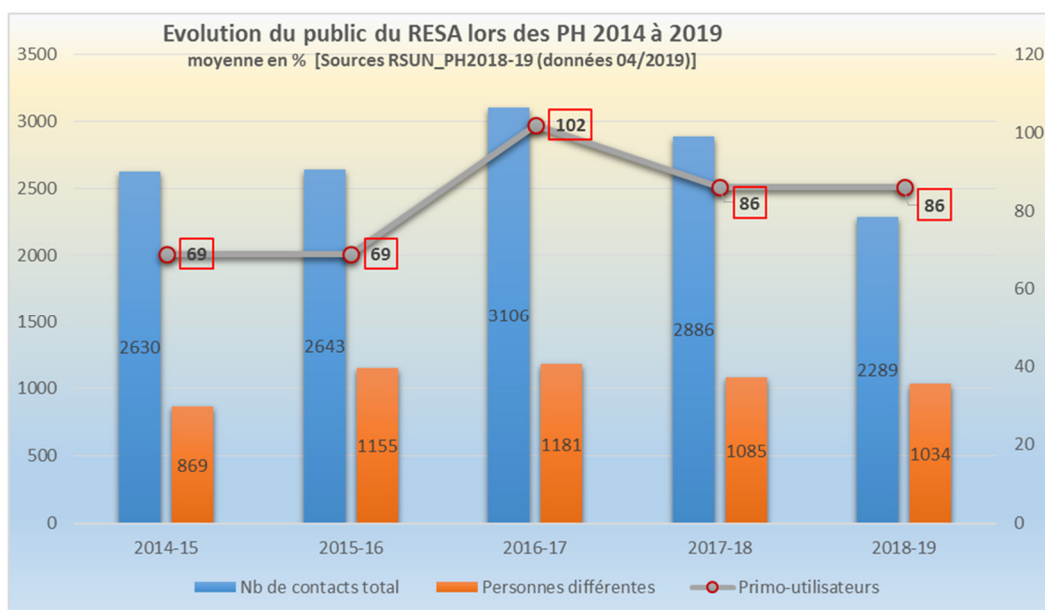
2.6. RELAIS SANTÉ

➤ Le Relais Santé de Namur

	PH 2014-15	PH 2015-16	PH 2016-17	PH 2017-18	PH 2018-19
Nb de contacts	2630	2643	3106	2886	2289
Usagers différents	889	1055	1181	1085	1034
Primo-U.	69	69	102	86	86

Par rapport à l'an dernier, nous constatons une diminution de la fréquentation du service. Plusieurs permanences ont compté plus de 30 personnes.

Toutefois, la clémence du climat, l'arrivée de l'accueil de jour ont probablement généré une baisse des interventions.



Nous pouvons constater également que le nombre de personnes différentes s'est presque stabilisé (autour des 1100 usagers). Nous constatons également une stabilisation de la catégorie primo-utilisateurs ; qui en moyenne compte plus de 86 personnes.

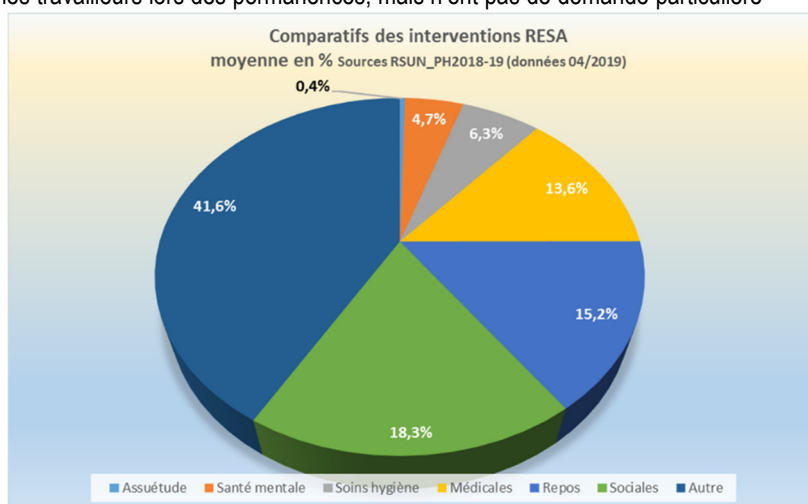
La majorité des demandes des usagers se retrouve dans la catégorie « autre », c'est-à-dire, aucune demande initiale, soit parce que les personnes sont rencontrées en rue à l'initiative des

travailleurs, soit parce que les personnes viennent vers les travailleurs lors des permanences, mais n'ont pas de demande particulière si ce n'est juste parfois se poser et prendre un café au chaud.

De manière générale, la répartition est quasiment identique à celle des années précédentes, notons que les trois types d'interventions les plus représentées sont d'ordre médical (13 %), social (18 %) et demandes de repos (15 %).

En associant les demandes « autres » et le besoin de repos, nous atteignons près de 60 % des demandes. Ce point étaye la nécessité d'une structure plus importante en matière d'accueil de journée.

Toutefois, l'équipe confirme le constat de l'émergence d'un phénomène nouveau dans les prises en charge : l'augmentation du nombre de demandes de personnes qui sont en logement, mais dans des situations « cataclysmiques » (logements dégradés, et personnes également dans un état de dégradation avancé).



2.6.1. Commentaire général

Pour les professionnels qui s'inscrivent dans l'axe santé, l'augmentation de la complexité des situations devient une donnée quotidienne. S'ajoutent encore à celle-ci les problématiques de santé mentale et vous disposez d'un « cocktail détonnant » qui demande aux équipes un fameux équilibre physique et moral, qu'il faut pouvoir continuer à maintenir.

Ces problèmes de santé mentale ont pris un essor considérable au regard des chiffres de certains partenaires (accroissement de 67 % en 2015 au Relais santé). Le réseau pose le constat d'un manque de prise en charge rapide pour ces personnes. Même les services censés intervenir rapidement sont surchargés.

Le besoin de se poser en journée, de participer à des activités (comme les ateliers lancés par le RESA) permet à certains de se sortir de leur quotidien, de réapprendre à faire certains gestes par eux-mêmes et de les réussir en se prouvant qu'ils peuvent aussi produire quelque chose.

Les conditions optimales d'accueil restent furieusement d'actualité tenant compte du nombre important de personnes présentes lors des permanences et des locaux exigus. Pour l'EMSAS, bien que nous n'ayons pas de chiffres qui l'étayent cette année, les récents locaux ont contribué à mieux assurer leurs missions et des projets d'amélioration sont encore à l'étude. Par ailleurs, des locaux spacieux, c'est bien connu, permettent de réduire des tensions qui ne manquent pas de se manifester en cas de promiscuité.

Nous missions beaucoup sur le déménagement prochain du Relais Social et du Relais Santé dans ses nouveaux locaux ; ce qui permettra à l'équipe d'exercer ses missions dans de meilleures conditions.

Partie II : Rapport qualitatif

Nous allons au travers de cette deuxième partie reprendre les objectifs énoncés par le cahier des charges, propres aux Relais sociaux, les évaluer et tenter d'élaborer une analyse pertinente de ce qui a bien ou moins bien fonctionné durant le Plan Hiver 2018-2019.

3. Objectif général 1 : Assurer une coordination efficace et efficiente du Plan Grands Froids au départ des Relais sociaux.

1. Le rôle de coordination du dispositif

1.1. Réunir en temps utile les partenaires du réseau afin de mettre en œuvre le Plan Grands Froids (Plan Hiver – PH)

Réalisé ? Oui Non Partiellement

⇒ Plusieurs réunions ont été organisées par le Relais social afin d'organiser et d'évaluer au mieux les différentes dispositions dans le cadre du Plan Hiver.

- **Le 20.10.2018** : Réunion de préparation regroupant l'ensemble des services partenaires du Plan Hiver notamment. Elle a permis de présenter les dispositions hivernales relativement similaires d'une année à l'autre. Il a été question également de la remise à jour de la brochure annuelle, de l'arrêt des inserts du Plan Hivernal (horaires et jours de fermeture) privilégiant un agenda institutionnel interne aux professionnels et volontaires, ainsi que la réalisation d'une affiche exhaustive. Nous avons rappelé les procédures de commande de matériel, présenté les différents services directement ou indirectement partenaires du PH sur Namur et son arrondissement administratif. Nous avons pris en compte les desideratas éventuels et fait la liste des événements déjà connus organisés pour notre public. Noël Solidaire a présenté son nouveau projet à cette occasion. Nous avons réabordé le souhait d'aller au bout du sujet des impacts du Plan Hiver.
- **Le 26.01.2019** : Réunion d'évaluation à mi-parcours du Plan Hiver. Nous avons fait un tour de table permettant de faire état des points positifs, moins positifs, des points nécessitant une amélioration à court ou long termes pour ce PH.
 - Constats liés aux conditions climatiques particulières rencontrées ces trois premiers mois
 - Rencontre avec le Centre de médiation des Gens du Voyage (information sur le public, échange sur les difficultés rencontrées par les partenaires et sur comment améliorer les réponses et la collaboration pour notre public commun).
- **Le 26.04.2019** : Réunion d'évaluation finale regroupant l'ensemble des partenaires. Deux sessions pour cette évaluation finale : un volet de présentation des chiffres et constats ainsi qu'un autre consacré à la présentation de deux projets du réseau namurois. Présentation des projets Belgian Homeless Cup et des Caracoleurs (projet de déménagements sociaux).

1.2. Organiser la prise en charge des bénéficiaires tout au long de la période hivernale en intensifiant le travail en réseau

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Grâce à l'intensification du travail en réseau, que ce soit par la mise en place des Equipes Mobiles de Rue, de l'homogénéisation des plages d'ouverture des restaurants sociaux ou l'avis, ou encore la diffusion de l'information relative au Plan Hiver, la prise en charge des bénéficiaires a pu être accentuée durant la période hivernale.

- **Intensifier le travail de rue en réseau** : tout au long de l'année, les « Equipes Mobiles de Rue » [binômes constitués de travailleurs de diverses institutions partenaires : Salamandre, Relais Santé, Echange et Travailleurs Sociaux de Proximité] réalisent en semaine des passages en rue quotidiens selon un agenda préalablement défini, suivant les semaines paires et impaires. Ces maraudes visent l'accroche et l'orientation vers les différents lieux d'accueil disponibles à Namur.

En période hivernale, ce travail d'orientation est encore renforcé et les travailleurs ont la possibilité de distribuer du matériel si cela s'avère nécessaire. Une vigilance accrue à l'égard des personnes plus fragilisées est de mise et une attention particulière à la prévention des hypothermies a été rendue possible grâce à la présence du Relais Santé.

Durant les week-ends [et/ou jours fériés], des maraudes supplémentaires peuvent être déclenchées lorsque les températures le nécessitent. Ces maraudes, en binôme Relais Santé-Dispositif d'Urgence Sociale, ont lieu le plus souvent en soirée pour permettre une orientation plus directe vers l'abri de nuit.

- **Élargir et homogénéiser les plages horaires des partenaires** : de manière générale, la couverture horaire des services namurois est relativement importante, et ce, tout au long de l'année. Dans le cadre du Plan Hiver, une attention toute particulière est accordée à optimiser encore cette dernière en vue d'une complémentarité la plus importante possible tout en évitant les doublons. Certains services ont pu élargir leurs plages horaires grâce à une partie de la subvention exceptionnelle, ou dans le cadre de leur subventionnement annuel tandis que d'autres ont mis à disposition leurs salles d'attente en guise de chauffoir. C'est ainsi que, par exemple, les usagers ont pu bénéficier de l'accueil de soirée le week-end lorsque les températures ressenties descendaient en deçà de 0°.
- **Favoriser l'accès aux structures** : cet accès est déjà en quelque sorte favorisé par l'élargissement des ouvertures de certains partenaires, par la diffusion accrue d'information et l'ouverture de l'Abri de nuit supplétif à Jambes.
- **Diffuser largement l'information** : un nouveau dépliant annuel, répertoriant les lieux d'accueil, leurs heures d'ouverture et services proposés, est sorti pour ce Plan : « Namur en rue ». Il a été largement distribué aux usagers par le biais des services partenaires, mais également à un public plus large [professionnels des secteurs psycho-médico-sociaux, SNCB, grand public, etc.].
Il a été proposé à la SNCB Namur d'implanter, à l'instar de LIEGE et CHARLEROI, un plan de l'urgence sociale à Namur. Les autorités n'ont pas souhaité nous recevoir et nous envisageons d'interpeller le siège à Bruxelles.
- **Développement et utilisation du site WEB** : ré exploité de manière optimale, le site du RSUN a été un outil important en termes d'information. Nous avons pu intensifier les informations aux partenaires ; au public, mais aussi les informations sur les actions, les évènements, les alertes et conseils, ainsi que les dons [offres et demandes].

1.3. Définir une procédure de prise en charge des personnes sans-abri harmonisée pour l'ensemble des partenaires du réseau

Réalisé ? Oui Non Partiellement

L'articulation entre les différents partenaires impliqués dans le Plan Hiver est de plus en plus effective. La « mécanique semble bien huilée ». Ils disposent de l'information utile, se contactent en cas de besoin, et collaborent bien entre eux. Les dispositions sont évaluées chaque année en fin de Plan Hiver afin de questionner leur cohérence avec nos objectifs. Et chaque année en début de Plan, tous les partenaires se rencontrent afin de s'informer les uns les autres des dispositions qui seront en vigueur.

Par ailleurs, la Coordination générale du RSUN envoie, deux fois par semaine, les informations relatives aux températures ressenties pour les jours à venir et les éventuelles dispositions supplémentaires activées en fonction ; en sus des alertes fédérales ou régionales éventuelles.

1.4. Affecter une partie du temps de travail d'un membre du personnel du Relais à la coordination du Plan

Réalisé ? Oui Non Partiellement

La Coordination Générale a pris en charge la coordination des activités menées dans le cadre du Plan Hiver. Elle a assuré également la coordination du travail de rue. L'équipe a également veillé à assurer la circulation des informations en cas d'absence, mais aussi la gestion des stocks, le passage dans les institutions, chez les partenaires.

1.5. Initier, avec l'aide du réseau, des actions ciblées en fonction des besoins et contraintes rencontrés sur le territoire

Réalisé ? Oui Non Partiellement

1.5.1. Que ce soit au niveau des usagers et des professionnels, la Coordination du Relais a tenté répondre aux besoins de chacun.

A. Les besoins des usagers

- Le besoin **d'être hébergé dans un endroit chaud**, couvert grâce aux dispositions hivernales mises en place à l'abri de nuit et à la mise à disposition de l'abri de nuit supplétif à Jambes.
- Le besoin de **s'abriter au chaud pendant la journée et la soirée**, couvert grâce aux divers lieux d'accueil existants sur le territoire namurois.
- Le besoin de **se vêtir chaudement**, couvert grâce au stock de vêtements et de matériel hivernal.

- Le besoin de **repos** en journée, mais aussi de se poser dans un lieu d'accueil de jour (cf. partie I) n'est actuellement pas totalement rencontré. Bien qu'un opérateur privé a ouvert sa structure d'accueil de jour rue MAZY, le projet, ficelé par une association n'ayant pas d'expérience dans l'accueil et financé par un mécène ayant débloqué une somme de 1 000 000 €, ne fait pas partie de ceux coordonnés par le RSUN.

Le Relais, via le CP, a veillé à émettre des recommandations quant à l'implémentation de ce projet dans le réseau namurois et tenté d'apporter des balises pour garantir une méthodologie en adéquation avec le travail du réseau. Des réunions doivent encore se tenir dans ce sens.

La Croix-Rouge de Namur a également allongé ses horaires de permanence et a permis d'accueillir plus de personnes.

B. Les besoins des professionnels

- Le besoin d'une **gestion efficace et cohérente du matériel** : même si les procédures sont connues de chacun, certains partenaires souhaiteraient disposer de matériel spécifique, souvent réservé aux Equipes Mobiles de Rue (ex. : Chaussures, sacs de couchage...).
- Le besoin de pouvoir maintenir **un accueil et un travail social de qualité** : en période hivernale, la fréquentation des services et la diversité des demandes sont intensifiées. Il est important de pouvoir maintenir un accueil de qualité et un travail social efficace.
- Le besoin de **donner du sens aux actions mises en place en période hivernale**. Ce volet est toujours en questionnement.

1.6. Évaluer à intervalles réguliers le dispositif et l'adapter si nécessaire

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Deux réunions ont été programmées afin d'évaluer et d'adapter au mieux les dispositions relatives au Plan Hiver.

- Le **26.01.2019** : Réunion d'évaluation à mi-parcours. Les informations récoltées lors de cette rencontre ont été annexées au rapport mensuel envoyé à la tutelle en janvier 2019.
- Le **26.04.2019** : Réunion d'évaluation finale.

Comme développé dans les conclusions de ce rapport, les demandes minimalistes des partenaires pour ce Plan Hiver approchaient les € 115 000 pour une enveloppe indexée de 73 062 €. Grâce au Collège Communal de la Ville, cette dernière a pris en fonds propres, pour la 3^{ème} année consécutive, les sommes qui d'habitude étaient couvertes par le budget du PH RSUN. Seul 18 000 € ont été demandés par la Ville, permettant de répondre aux nouvelles demandes en Basse-Sambre et à Andenne.

Une évaluation de ce PH avec des experts de vie permettrait de disposer d'un autre angle d'analyse pour cette évaluation.

Le RSBS a demandé des moyens supplémentaires permettant d'adapter ses réponses face à un public qui n'avait pas été prévu dans leur objectif d'ouverture : un public de personnes migrantes occupant les sous-bois de l'arrêt d'autoroute à SPY (près d'une cinquantaine), dont 28 % d'enfants (MENA). Il s'agissait de répondre aux besoins primaires (se nourrir, se loger, se laver) de ces personnes vivant dans un dénuement le plus criant.

1.7. Recueillir des statistiques précises de fréquentation du dispositif (fréquentation des abris de nuit, structures d'accueil de jour, profil des bénéficiaires...) sur base des rapports d'évaluation demandés par la DGO5.

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Les partenaires sont désormais habitués à la récolte harmonisée de données durant le plan. Cela reste cependant encore parfois compliqué de recevoir les données à temps, a fortiori lorsqu'il s'agit de services qui fonctionnent essentiellement avec des bénévoles. Les congés d'hiver et de printemps ralentissent fortement la récolte et la transmission. Le rapport final souffre du même contexte.

2. Le rôle de « facilitateur » de contacts

2.1. Entretenir le travail du réseau, par exemple, en réunissant les partenaires régulièrement en vue de trouver des pistes de solution aux éventuels problèmes et questions

Réalisé ? Oui Non Partiellement

cf. 1,1 et 1,7

2.2. Entretenir un rôle de « pilote » en veillant à la bonne communication, entre partenaires du réseau, dans le cadre de la prise en charge des personnes en difficulté sociale et/ou sans-abri.

Réalisé ? Oui Non Partiellement

- **Organisation de réunions partenariales** (cf. supra).
- **Contacts réguliers** avec les travailleurs des Equipes Mobiles de Rue.
- **Mise en ligne diffusion d'informations** concernant les températures ressenties, les dispositions hivernales, les présences en rue, les services (fermeture, changement de l'offre de service, etc.), les repas et colis de fête.
- **Réunion de réflexion autour de la « Fin du sans-abrisme à Namur »** réunion entre partenaires sur des options de sortie de rue en fonction d'objectifs possibles et d'expériences internationales.

2.3. Répondre dans la mesure des moyens disponibles, aux demandes de formations et/ou informations des acteurs de terrain et notamment, des travailleurs sociaux, sur des problèmes spécifiques rencontrés dans le cadre de la période hivernale, éventuellement par le biais de structures extérieures

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Lors de l'évaluation à mi-parcours, les membres du comité de concertation ont émis l'idée d'organiser des formations de self-défense et de désengagement. Une formation en gestion et prévention des situations de violence et d'agressivité. En effet, les partenaires ont dû faire face à de nombreux faits de violences verbales, physiques et ils ont été confrontés à de fortes tensions. Cette formation se mettra en place dans le courant fin du 1^{er} semestre 2019.

2.4. Assurer une permanence ou point de contact entre tous les acteurs du réseau

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Pour toutes les informations relatives au Plan Hiver, la Coordination générale du Relais Social a veillé à ce qu'un membre puisse être contacté tous les jours de la semaine. Par ailleurs, pour toute situation d'urgence sociale, le DUS était, et reste, appelable 7 j/7 et 24 h/24.

2.5. Organiser les synergies avec le Relais santé

Réalisé ? Oui Non Partiellement

A Namur, le Relais Santé est directement piloté par le Relais Social.

- **Engagement d'un renfort infirmier correspondant à 3/10 ème TP/5mois** (2 agents) supplémentaire ayant un profil infirmier, contribuant à renforcer le travail du Relais Santé :
 - La gestion du matériel hivernal : aspect particulièrement énergivore, mais essentiel pour le travail de prise en charge du Relais santé
 - Les permanences dans ses propres locaux et chez les partenaires (Resto du Cœur, Une Main Tendue, Abri de nuit, Li P'tite Buwèye, etc.) ;
 - Les maraudes hivernales, sachant que le Relais santé assure les maraudes de week-end en collaboration avec le DUS.

Synergies établies et renforcées durant ce plan notamment avec le Relais Santé Basse-Sambre et EMSAS – SAGEISS Andenne.

2.6. Entretenir les contacts avec les autres relais sociaux afin d'aborder les difficultés liées notamment à l'errance, le renvoi ou la migration des sans-abris d'une ville à l'autre

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Les réunions « COCOREL » sont l'occasion pour les Coordinateurs généraux d'échanger sur les réalités de leurs propres Relais, et d'observer les flux entre les Relais.

2.7. Accentuer la collaboration « interrelais » en établissant une procédure de prise en charge des personnes errantes notamment en cas de surcharge du dispositif

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Les travailleurs en connaissent l'existence, mais elle leur semblait difficilement applicable sur le terrain. Ils se contactent spontanément entre eux lorsque cela est nécessaire.

2.8. Etablir ou renforcer les contacts et collaborations avec les autorités locales de l'arrondissement administratif.

Réalisé ? Oui Non Partiellement

- **Les contacts et collaborations avec les autorités locales s'intègrent pleinement au Plan Hiver tel qu'il est mis en place à Namur.**
- **Outre Namur, nous avons des liens avec la région de la Basse-Sambre et Andenne.** L'Equipe Mobile Santé et Action Sociale pilotée par SAGEISS (Service d'Assistance, de Guidance Et d'Intervention Sanitaire et Sociale) est soutenue financièrement par le Relais. Maraudes, accueils de jour, soupes ont été organisés à destination d'un public fragilisé connu, mais également, via les maraudes, réaliser des accroches.

Le RSB-S lui est subventionné pour l'organisation de petits déjeuners d'accroche durant le Plan Hiver.

2.9. Etablir ou renforcer les contacts et collaborations avec l'armée et la protection civile

Réalisé ? Oui Non Partiellement

La Caserne jamboise du GENIE Quartier Lieutenant DE WISPELAERE a été vendue et, comme nous l'avons précisé lors des précédents rapports, la recherche d'un site supplétif structurel est toujours à d'actualité. Durant ce plan, c'est un aménagement dans le centre de Jambes qui a été privilégié par les autorités de la Ville. Non loin de l'ancienne caserne et plus proche du centre de Jambes, ce site proposait plusieurs intérêts en termes de dispositifs d'accueil (douches, chambres mixtes).

2.10. Etablir ou renforcer les contacts avec la SNCB

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Les personnes sans-abri cherchent particulièrement refuge dans le hall de la gare, d'où le besoin d'une collaboration étroite avec le personnel de la SNCB.

Actions mises en place :

- Les dépliants Plan Hiver et les informations relatives aux dispositions hivernales ont été transmis aux dirigeants de la SNCB ;
- Des responsables de la SNCB sont désormais présents lors des réunions Plan Hiver.
- Il a été proposé à la SNCB Namur d'implanter, à l'instar de LIEGE et CHARLEROI, un plan de l'urgence sociale à Namur. Les autorités n'ont pas souhaité nous recevoir.

4. Objectif général 2 : Assurer une prise en charge accrue des personnes défavorisées pendant la période hivernale

Le dispositif hivernal s'est étendu du 1^{er} novembre au 31 mars avec une période de vigilance accentuée durant les périodes de grand froid potentielles et une prise en charge a été assurée pendant les fêtes de fin d'année et les congés des services et/ou opérateurs.

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Concernant les fêtes de fin d'année, un document reprenant les différentes initiatives organisées sur le territoire namurois a été diffusé aux professionnels et aux usagers et rendu accessible sur le Site du RSUN.

L'initiative « Noël Solidaire » reste la plus importante en termes de nombre de personnes précarisées pouvant être accueillies. Les usagers du réseau sont par ailleurs souvent accompagnés de professionnels (y compris de la Basse-Sambre).

Plusieurs actions ont été menées : un repas de NOEL au Sauverdias, l'organisation des « toqués du cœur », et le souper au WEX - repas Noël Solidaire 2019 -, ainsi que le petit-déjeuner et repas à la Paroisse Sainte-Julienne.

De petites actions ont été également menées (à l'approche des fêtes) en matière de repas et colis spéciaux.

L'agent en charge du PH a assuré la Coordination des événements et informations sur les actions publiques ou privées menées durant la cette période

5. Objectif général 3 : Optimiser l'accueil des bénéficiaires en assurant un accueil continu tout au long de la journée

5.1. Mettre en œuvre, avec l'aide du réseau, un travail de rue spécifique (de type maraude socio sanitaire) pendant cette période. Ces maraudes ont pour objectif d'établir un contact avec les personnes vivant dans la rue et servent de premier relais vers le dispositif.

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Les maraudes ont pour but de prévenir les risques d'hypothermie (via la présence du Relais Santé), d'orienter les usagers en rue vers les services d'accueil en fonction des dispositions particulières et de distribuer du matériel hivernal lorsque cela s'avère nécessaire.

- **En semaine**, comme c'est le cas tout au long de l'année, une présence en rue est assurée quotidiennement. En cas de grands froids, ce travail fut intensifié grâce à l'engagement de travailleurs supplémentaires dans les équipes en charge du travail de rue (engagement de deux travailleurs supplémentaires pour 0,4 temps plein au Relais santé et d'un travailleur supplémentaire mi-temps chez les Travailleurs Sociaux de Proximité de la Ville)⁸, mais également grâce à la mise à disposition de matériel spécifique pouvant être distribué lors des passages en rue et pour autant que cela s'avère nécessaire.

En outre, des passages en rue en soirée peuvent être réalisés par le DUS, en fonction de ses interventions et sur base des informations quotidiennement communiquées par les maraudeurs de journée. Ces maraudes visent prioritairement à orienter les usagers vers l'abri de nuit.

- **Le week-end et les jours fériés**, des maraudes supplémentaires ont été organisées en concordance avec les températures ressenties annoncées et ouvertures supplémentaires et/ou extensions d'ouverture en soirée permettant d'étendre les réponses en termes de chauffage.

⁸ Subvention spécifique de la Ville de Namur

5.2. Organiser un dispositif d'accueil 24 h/24 h

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Un accueil de jour, de soirée et de nuit est mis en œuvre sur Namur durant le Plan Hiver.

- **Accueil de jour et de soirée**

- En semaine : dès 7 h du matin, les usagers pouvaient être accueillis pour un petit déjeuner au Resto du Cœur (à côté de l'abri de nuit), aux Sauvèrdias (plus proche de la caserne de Jambes) ainsi qu'à la Croix-Rouge de Belgique - Namur. En journée, ils pouvaient se restaurer au Resto du Cœur et aux Sauvèrdias et être accueillis chez certains partenaires mettant à disposition des espaces chauffés et dans certains cas, des boissons chaudes (Centre de Service Social de Namur, Asbl Phénix, Croix-Rouge, l'Echange, Li vi Clotchi, L'Echange). De 16 h 30 à 21 h, l'ASBL « Une Main Tendue » ouvrait ses portes du lundi au vendredi pour un repas et/ou pour se poser au chaud en attendant l'ouverture de l'abri de nuit.
- Le week-end et les jours fériés : Les Sauvèrdias et Li Vi Clotchi permettaient de couvrir la journée tandis que l'ASBL « Une Main Tendue » ouvrait ses portes de 16 h 30 à 21 h dès que les températures de journée étaient inférieures à 0° ressenti (accueil, boisson chaude, soupe et pain).

En outre, durant ce Plan, la Croix-Rouge de Belgique - Namur (Saint-Servais et Jambes) a ouvert ses locaux le week-end en matinée afin de permettre aux personnes de se poser et prendre un café dans une ambiance sympathique et détendue.

- **Accueil de nuit** : L'accueil de nuit était assuré par l'abri de nuit de la Ville de Namur. Les personnes étaient accueillies de 21 h à 21 h 30 jusque 7 h 30 (32 places disponibles + un lit pour personne à mobilité réduite), avec un dédoublement possible vers un abri supplétif sis rue MOTTIAUX, NAMUR (JAMBES) si nécessaire (+ 30 places disponibles).

5.3. Adapter les dispositifs existants afin de prendre en charge les demandes supplémentaires durant la période hivernale

– Cf. page 6

Toutes ces dispositions ont pu permettre d'assurer un travail social et un encadrement de qualité tout en restant vigilant durant ces périodes particulièrement propices aux débordements.

5.4. Assurer un accueil totalement inconditionnel, c'est-à-dire :

5.4.1 Optimiser les horaires d'ouverture des dispositifs d'accueil de jour et de soirée en vue d'assurer une continuité et une prise en charge permanente

Réalisé ? Oui Non Partiellement

5.4.2 Veiller à adapter les conditions d'accès à la structure d'accueil

Réalisé ? Oui Non Partiellement

5.4.3 Lever tous les quotas – Inconditionnalité garantie ?

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Hébergement d'urgence : Pour rappel, l'abri de nuit de Namur dispose d'une capacité d'accueil de 32 places (+1 exclusivement PMR) à laquelle il convient d'ajouter 30 places supplémentaires en cas de dédoublement vers l'abri supplétif de Jambes (rue MOTTIAUX), disponible cette année entre le 1^{er} novembre et le 31 mars. La durée maximale d'hébergement est levée en période hivernale, les nuits ne sont pas comptabilisées. Par ailleurs, l'AdN est accessible tout au long des 5 mois pour les personnes en situation irrégulière.

5.5. Prévoir un dispositif supplétif ou dormant en cas d'absolue nécessité ou de saturation du dispositif, et ce, en collaboration et dans le respect des compétences des autorités locales.

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Après la fermeture de la caserne de Jambes, un dédoublement de l'abri de nuit a également été mis en place du 1^{er} novembre au 31 mars au centre de Jambes (rue MOTTIAUX).

5.6. Un transport gratuit des bénéficiaires depuis et vers les différents lieux d'accueil lorsque ceux-ci sont éloignés les uns des autres, a-t-il été mis en place ?

Réalisé ? Oui Non Partiellement

L'abri de nuit est situé à proximité du Resto du Cœur (accueil du matin et petit déjeuner à la sortie de l'abri de nuit) et de l'ASBL « Une Main Tendue » (accueil de soirée en attendant l'ouverture de l'abri de nuit). Par contre, l'abri supplétif est, quant à lui, relativement éloigné des structures d'accueil de jour, hormis le CPAS, les Sauvèrdias qui ont déménagé fin 2014 dans de nouveaux locaux situés juste en face de la Caserne (qui vient de fermer)⁹. Le nouveau projet d'accueil de jour, géré par l'ASBL EDUC'ACTION, se situe lui plus près de l'abri supplétif. Lors des dédoublements, un service de bus privé a été mis en place pour accompagner le public vers l'abri de la nuit supplétif à Jambes. Aucune disposition systématique n'est prise pour le retour.

Cependant, une attention particulière est accordée à ce que les personnes hébergées à l'abri de nuit supplétif soient capables de revenir par leurs propres moyens. Si ce n'est pas le cas, des tickets de bus peuvent être délivrés aux personnes concernées.

Donc un transport est organisé vers l'abri supplétif, mais rien en termes de retour vers l'hyper centre.

5.7. S'assurer, avec les partenaires du réseau, qu'un suivi social pourra être initié pour les bénéficiaires qui le souhaitent et rechercher davantage, avec les associations privées et les services publics, un appui ou des nouvelles pistes de réinsertion dans le logement. Tenter d'identifier les primo utilisateurs des personnes « récurrentes » et amorcer un suivi adapté avec ces derniers

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Tout au long de l'année, les partenaires veillent à mettre en place un travail social de qualité dans les meilleures conditions possible.

Afin de maintenir cette qualité de travail, plusieurs équipes se sont vues renforcées via l'engagement de travailleurs supplémentaires. Sachant que le DUS est présent chaque soir à l'abri de nuit et à l'abri de nuit supplétif pour réaliser des entretiens sociaux pour les personnes qui le souhaitent avec une attention particulière aux primo-utilisateurs, le renfort réalisé au sein de cette équipe a également permis de répondre à cet objectif. Nous pouvons également présager que le renfort réalisé au niveau de l'équipe des Travailleurs Sociaux de Proximité, lesquels sont particulièrement impliqués dans l'accompagnement des personnes vivant des problématiques de logement, a également contribué à la réinsertion dans le logement.

L'intensification du travail de rue en période hivernale permet également l'accroche avec des personnes jusque-là inconnues du réseau et d'amorcer un suivi de ces personnes via des orientations adéquates. L'élargissement de certaines plages horaires participe également à ce travail.

Enfin, nous insistons également sur le fait que, tout au long de l'année, de nombreux partenaires du Relais social sont déjà impliqués dans l'aide à l'hébergement et au logement (le service « Action logement » du CPAS, le service Post-Hébergement de l'ASBL « Les Trois Portes », Le Rocher-Réveil de l'ASBL « Les Trois Portes », Le Centre de Service Social). Namur peut désormais compter, dans son volet « logement » sur le projet de « Capteur logement » qui a démarré il y a maintenant plusieurs mois, mais aussi sur le Housing First.

Une réflexion sur une synergie entre les projets en lien avec le logement est toujours à l'étude, ainsi qu'un groupe de travail sur les arrivées en rue.

⁹ Pour rappel, les Sauvèrdias avaient souhaité trouver un lieu plus grand et proche de la Caserne permettant d'être au plus près d'un lieu d'accueil de personnes Sans-abris.

6. Objectif général 4 : Permettre à toutes personnes de bénéficier de commodités de base

6.1. Accueil avec une boisson chaude et/ou un repas (éventuellement via une modeste contribution)

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Trois restaurants sociaux ouverts sur le territoire namurois (Le Resto du Cœur, Une Main Tendue et les Sauvèrdias) ont permis d'assurer ce service pendant l'hiver. Des lieux d'accueil comme Les Sœurs de la Charité et Li Vi Clotchi étaient également disponibles. Certains services comme le Centre de Service Social, la Croix-Rouge, l'Echange, l'Asbl Phénix ou encore le Relais Santé peuvent proposer, au besoin, une salle chauffée en journée, avec une distribution de boissons chaudes pour certains.

6.2. Mise à disposition de chauffage, couvertures et vêtements chauds

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Lors du Plan Hiver 2011-2012, une procédure de gestion du matériel hivernal avait été mise en place en collaboration avec la Ville de Namur et la Croix-Rouge. Depuis lors, elle est utilisée et adaptée d'année en année afin de la rendre la plus optimale possible.

Le matériel hivernal est stocké dans les locaux de l'Equipe de Soutien Technique de la Ville de Namur. La Coordination générale a pour tâche de centraliser les demandes et gérer les commandes. Une partie du budget relatif au matériel a été allouée à l'achat de matériel spécifique tel que des chaussures, des sacs de couchage, des joggings, des pantalons et chemisettes de type « thermolactyl » et des sous-vêtements. Ce matériel est également accessible à d'autres partenaires à la demande.

Plusieurs partenaires, pour lesquels cela est nécessaire, disposaient d'un stock d'appoints géré soit par le Service de Cohésion Sociale de la Ville (Dispositif d'Urgence Sociale, Abri de Nuit, Travailleurs Sociaux de Proximité), soit par la Coordination générale du Relais Social. Un inventaire des entrées et sorties fut envoyé à mi-parcours et fin de Plan Hiver, permettant un approvisionnement des stocks le cas échéant.

Constat cette année fait état de besoins plus importants que les années précédentes. Le stock de matériel était quasi épuisé avant le début du plan et avec des moyens réduits pour le reconstituer. Le nombre de personnes rencontrées en rue est une des explications (cf. supra – évaluation quantitative).

Le Comité de Pilotage a souhaité effectuer des achats de matériel pour le Plan Hiver 2019-20 dans le but de réserver, lors de ce plan, les budgets généralement consacrés à ce poste pour engager un facilitateur logement durant le plan ou investir dans l'achat d'un premier module individuel de logement (comme ceux installés par le projet « 400 toits » à Bruxelles).

Pour rappel, la mise à disposition de chauffage n'est plus d'actualité à Namur.

Nous éprouvons d'énormes difficultés à trouver des fournisseurs de couvertures (La Défense n'en fournit plus, la Croix-Rouge n'en dispose que de stocks, mais pour répondre à une urgence vitale temporaire. Ce sont via les dons que nous pouvons constituer des très petits stocks (souvent des couvertures très lourdes et en laine).

6.3. Permettre, dans la mesure du possible, aux personnes de pouvoir bénéficier d'un endroit où prendre une douche

Réalisé ? Oui Non Partiellement

⇒ Plusieurs partenaires offrent un service de douche aux usagers :

- Li P'tite Buwèye, lavoir social, est le principal service sur le territoire de Namur offrant la possibilité aux usagers de prendre une douche et de laver leur linge. Ce service est ouvert trois jours par semaine (lundi, mercredi et vendredi).

- D'autres services disposent également de douches accessibles aux usagers, mais sous certaines conditions. Le nouvel accueil de jour dispose de douches permettant à celles et ceux qui souhaitent une douche d'en prendre une. Le Relais Santé permet à leur public de pouvoir prendre une douche ou un bain, spécifiquement dans la cadre de soin ; les Sauvèrdias, bien que cela ne soit pas leur vocation première, ont élargi leur offre de service et mettent désormais des douches à disposition. Enfin, l'abri de nuit et l'abri de nuit supplétif mettent des 6 douches à disposition.

6.4. Permanences sanitaires afin de procurer les premiers soins aux personnes qui en ont besoin

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Le Relais Santé, présent sur le terrain toute l'année a vu son activité intensifiée durant le Plan Hiver, notamment grâce à l'augmentation du temps de travail de deux des infirmiers du Relais Santé (0,4 ETP au total). L'équipe assure des permanences dans ses locaux, mais également chez les partenaires du réseau (au Resto du Cœur, à Une Main Tendue et à l'abri de nuit) en complément de passages chez des partenaires tels que Li P'tite Buwèye ou aux 2 R. Elle participe activement aux Equipes Mobiles de Rue et assume les maraudes de week-end avec le DUS en période hivernale lorsque les températures l'indiquent.

Le RSB-S est également disponible pour procurer les premiers soins dans son secteur ainsi que le service EMSAS à Andenne.

7. Objectif général 5 : Informer de l'existence d'un dispositif hivernal

7.1. Diffusion de l'information auprès des bénéficiaires

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Comme chaque année, un dépliant a été distribué aux usagers via les institutions partenaires et hors réseau. Ce dépliant reprend les institutions, les services proposés et les heures d'accès.

En outre, il y a trois ans, la Coordination générale a mis au point, avec le CAI, un guide pratique destiné aux personnes étrangères vivant en rue. Il reprend les services renseignés dans le dépliant tout en détaillant davantage leurs missions ou encore leurs conditions d'accès. Il a été traduit en plusieurs langues : roumain, anglais, albanais, serbo-croate, arabe et russe. Le projet est toujours à l'agenda, mais a été profondément ralenti suite à la situation des personnes migrantes à SPY et LA BRUYÈRE.

L'optimisation du site WEB du RSUN contribue à l'information des services qui accueillent également notre public.

7.2. Diffusion de l'information auprès des professionnels

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Le dépliant a été distribué aux services partenaires. Les informations relatives au Plan Hiver ont été mises en ligne sur le site du Relais Social, de la Ville de Namur et du CPAS.

L'optimisation du site WEB du RSUN contribue à l'information des services et des partenaires.

7.3. Diffusion de l'information auprès des autorités publiques locales de l'arrondissement administratif :

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Le dépliant a été distribué aux services partenaires. Ce dépliant reprend aussi les coordonnées de services partenaires dans la Basse-Sambre et Andenne. Les informations relatives au Plan Hiver ont été mises en ligne sur le site du Relais Social, de la Ville de Namur et du CPAS.

L'optimisation du site WEB du RSUN contribue à l'information des services et des partenaires

Conclusions générales et pistes d'action

Circonscrire une conclusion pour ce type de rapport reste un exercice complexe, car vous avez toujours l'impression que plusieurs choses devraient être encore abordées ou approfondies.

Il est certain que ce Plan Hiver 2018-19 a été particulier pour plusieurs raisons. Ces raisons vont servir à l'élaboration de cette conclusion.

LA SITUATION FINANCIÈRE...

Dans le cahier des charges du Plan Hiver et dans le 1er rapport mensuel, nous avons abordé directement ce point. Il en sera de même pour ce rapport final.

Il y a un indéniable constat sur lequel nous devons nous forcer à entendre, nous forcer à réécouter cette incessante mélodie faisant état des difficultés financières d'un secteur ; musique qui se perd dans celles des autres secteurs qui font les mêmes appels.

Si certaines institutions ne peuvent plus être ce « dernier filet » évitant à une partie de nos concitoyens plus fragilisés de verser dans la grande précarité, ce sont nos partenaires qui assurent une mission des plus compliquées qui est permettre non plus de « **permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine** », mais tout simplement de **survivre au jour le jour...**

Pour la troisième année consécutive, la Ville a décidé d'assurer en fonds propres le différentiel financier de ses missions qui ne pourraient être pris en charge par la subvention hivernale.

Le Comité de Pilotage et le Conseil d'Administration (ainsi que l'équipe et les partenaires du RSUN) ont été plus que soulagés de cet apport, mais demeurent inquiets. En effet, il est important de souligner que les perspectives liées aux prochains PH sont inquiétantes : comment allons-nous trouver une enveloppe complémentaire ?

Ceci étant dit, nous mettons beaucoup d'espoir sur le développement d'initiatives orientées vers le logement pour, qu'à terme, désengorger les dispositifs relevant de l'urgence sociale.

La question de ces interventions saisonnières ne devrait pas se limiter à 5 mois de l'année.

LE MATÉRIEL ET L'EAU

A partir de la mi-automne, comme depuis quelques années maintenant, des températures ressenties très froides ont sévi avant le lancement du plan.

L'augmentation de notre public et ces conditions ont vidé quasiment nos stocks de matériel, mais aussi nos stocks d'eau en bouteille, ce qui est un fait nouveau.

Pour être précis, il faut savoir que jusqu'ici le surplus de stock de matériel financé par le Plan Hiver permettait de constituer du matériel de base (couvertures, chaussures, écharpes, bonnets, vêtements et sous-vêtements, sacs de couchage...) afin de faire face aux conditions climatiques et aux demandes de notre public en rue.

Le Comité de Pilotage a décidé de revoir le budget hiver 2018-19 pour que le volet stock bénéficie d'un montant permettant de renforcer l'offre.

A la fin du plan, les conditions climatiques se sont légèrement améliorées, mais nos stocks se vident, car l'offre de l'H. U. ne permet plus d'accueillir toutes les demandes d'hébergement, nous sommes hors plan et donc, avec la moitié de lits d'accueil en moins. Les couvertures sont dès lors fort prisées et souvent dénuées matérielles rares.

La question de l'aide humanitaire pour répondre aux besoins primaires du public migrant le long de l'E42 a été et demeure prégnante. Près 150 personnes par mois, dont 1 sur 4 est un(e) MENA se rassemblant pour dormir dans les bois le long des arrêts de cette autoroute, c'est une situation alarmante. Sans les collectifs, les partenaires associatifs, quelques réponses locales des autorités publiques concernées, ce qui a permis de faire face à une situation socio-sanitaire très préoccupante et qui le demeure.

C'est un réseau d'individu qui par l'expérience se professionnalise in fine peu à peu.

UN BILAN GÉNÉRAL...

- 1) Fréquentation fluctuante
- 2) Conditions météorologiques insolites
- 3) Augmentation de jeunes et d'ainés
- 4) Focus particulier

Tout d'abord, nous pouvons mettre en évidence un hiver tout à fait à exceptionnel. Le plus froid depuis 5 ans en ce qui concerne les trois premiers mois ; et ensuite puis février et mars qui ont connu des températures relativement clémentes.

Les températures sont restées fraîches les nuits principalement malgré la hausse des températures. Un des exemples flagrant de ce plan c'est le 28/02. En effet le 26 février 2018, le Bourgmestre prenait un ordonnance alors que les températures étaient morbides alors qu'en 2019, les températures étaient proches de 15 degrés. Soit 20 degrés de différences entre ces deux dates !

L'hébergement d'urgence a été sollicité tout au long de ce plan et continue à l'être (Taux d'occupation moyen proche de 68 % [soit 7 % de moins qu'en 2017-18]). Nous avons également pu nous appuyer sur le dispositif supplétif (A.Sup. rue MOTTIAUX), dès le 1^{er} novembre, permettant de diminuer les tensions entre offres et demandes.

Enfin, les travailleurs soulignent le fait que les conditions météorologiques *ante* et *post* Plan Hiver qui tendent à remettre en question la « *saisonnalité* » des plans, car nous ne pouvons bénéficier en dehors du PH, de plus de places d'accueil alors que, durant plusieurs jours, les températures normales et/ou ressenties sont sous zéro.

Les équipes ont réalisé tout un travail de préparation et d'anticipation du retour au fonctionnement « annuel » de l'abri de nuit. **Ceci dit, il faut aussi souligner que chaque fin plan et le retour aux conditions d'accueil annuelles a été une source d'anxiété importante pour les usagers.**

Pour l'an prochain, l'enjeu sera de pouvoir maintenir un travail de qualité avec des moyens financiers qui ne pourront pas répondre complètement aux besoins des équipes en termes de renforts, et des demandes qui sont susceptibles de croître encore.

Les services d'accueil en journée ne constatent pas vraiment, de leur côté, une sursaturation dans leurs institutions. Cependant, il n'est resté pas moins que les demandes augmentent d'année en année. En ce qui concerne l'accueil du matin mis en place par le Resto du Cœur, ou du nombre de colis sollicités (bien que cela ne soit pas forcément spécifique au Plan Hiver), nous constatons une certaine stabilisation des chiffres.

Pour le Relais santé, le Plan Hiver a connu une baisse d'affluence même si certaines permanences comptent plus d'une trentaine de personnes. Se pose dès lors aussi pour cette équipe la question des moyens humains pour faire face, mais aussi des locaux, qui ne permettent plus de répondre de manière optimale à une demande qui reste important l'ampleur. Par ailleurs, les troubles de santé mentale sont bien présents dans le public qui fréquente le service, qui constatait en 2015 une hausse de quasiment 70 % de problèmes de santé mentale dans le public pris en charge. A cela s'ajoutent aussi de nouvelles situations de personnes en logement, mais dans des conditions de vie difficilement imaginables.

Restent aussi pendantes des questions telles que la prise en charge de personnes sortant de prison. C'est une problématique qui met le public et nos professionnels dans une situation difficile, avec des personnes qui quittent la détention sans traitement, sans accompagnement psychosocial ni lieu d'accueil approprié.

Enfin, l'augmentation d'un public en souffrance mentale, liée en grande partie à la réforme 107, pose d'énormes problèmes et questions ayant trait à l'amélioration des conditions d'accueil et de vie dont ces personnes devraient bénéficier, mais ne bénéficient plus en raison de leur situation de sans-abrisme.

Un nombre interpellant de personnes psychotiques qui ne devraient pas être en rue, s'y trouve pourtant. Elles ne formulent aucune demande ou ne savent en formuler. Dans des situations jugées délicates, les services de mise en observation « relâchent » la personne après deux jours (plus en crise, plus en stress, plus en rue...). Il faut revoir complètement le mode d'accueil de ces personnes livrées à elle-même, triplement pénalisées, par leur souffrance, leur situation de vie en rue et l'incapacité du réseau à leur offrir une aide adaptée. Une offre inadaptée, non pas par négligence, mais parce que les partenaires ne sont pas préparés ou formés à cet accompagnement particulier.

Eléments supplémentaires à mettre en exergues lors de ce plan

1. Ouverture de l'Accueil de Jour de Jambes

Le 20 novembre, l'Accueil de Jour pensé par l'ASBL EDUC'ACTION a ouvert ses portes et a accueilli ses 1ers usagers.

Les lieux seront ouverts tous les mardis, jeudis et samedis, de 9 h 30 à 17 h. Le mercredi, ils sont également ouverts, mais uniquement aux femmes.

2. Situation en BASSE-SAMBRE (SPY)

En juillet 2018, le Relais – dans le cadre du Plan Grande Chaleur – alerté par plusieurs partenaires confrontés à des personnes démunies – ayant quitté leurs pays et traversé l'Europe depuis les rives méditerranéennes - qui ont été « déposées » sur l'aire de repos de la Station-services de SPY. Ces personnes ont établi des hébergements dans les bois aux alentours de cette station.

En collaboration avec la Croix-Rouge namuroise, Val de Sambre et le RSBS -(Relais Santé Basse-Sambre) nous avons fait les constats in situ. Le Relais a contacté la Province de Namur pour obtenir une réponse institutionnelle à une urgence humanitaire.

La Commune de Jemeppe-Sur-Sambre s'est mise en contact avec le Relais et organisé un dénombrement exhaustif in situ. Puis le camp a été évacué pour salubrité et sécurité publique.

Fin octobre, nous avons été interpellés par les mêmes partenaires pour aborder la nouvelle dégradation humanitaire des personnes à SPY et un déplacement d'un nouveau camp de mineurs à HUPLANCHE (aire d'autoroute E42) près de LA BRUYÈRE et EGHEZEE.

La situation humanitaire est interpellante et préoccupante, car les besoins primaires n'y trouvent que peu de réponses (Alimentation – Hébergement – Maladies – Détresse psychosociale).

Plusieurs mineurs réfugiés ont été, tout au long de leur périple, victimes d'agressions sexuelles et sont enceintes.

Le budget PH 2018-19 ayant été approuvé, le Relais a décidé de procéder à l'achat d'eau et fournir des couvertures (dons) et du matériel.

Plusieurs enfants sont toujours sur site et principalement des MENA.

Nous avons enregistré des TRC° inférieures à -12° - appelées dans d'autres Relais « Froids Morbides ». Le RSUN ayant intégré Andenne et la Basse-Sambre dans ses prévisions PH, ces informations sont envoyées aux partenaires et aux membres du collectif demandeur.

3. Situation à LA BRUYÈRE (HULPLANCHE)

Fin octobre, nous avons également reçu donc, les appels de plusieurs collectifs de LA BRUYÈRE qui nous ont interpellé sur la situation d'HULPLANCHE où l'ensemble des personnes migrantes sont âgées de 13 à 17 ans.

Ici aussi, la situation humanitaire est interpellante et préoccupante, car les besoins primaires n'ont pas de réponse (Alimentation – Toit – Maladies – Détresse psychosociale).

Comme pour Spy, le Relais a procédé à l'achat d'eau et fourni des couvertures (dons) et du matériel.

Sur ces deux entités, la situation demeure fort inquiétante, car peu de réponses institutionnelles sont possibles. Seul l'associatif œuvre avec le concours indirect de certaines institutions publiques.

Depuis le rapport de janvier, ici aussi, la situation humanitaire est également toujours interpellante et préoccupante.

Le collectif de citoyens « La Bruyère commune hospitalière » s'est progressivement mis en place en vue de répondre aux besoins essentiels : une centrale de vêtements et une d'alimentation se sont installées, le propriétaire de la ferme d'Hulplanche a accepté d'ouvrir le local sous la grange pour leur permettre d'y dormir, de s'y réchauffer, de recharger leur GSM et de se préparer des repas.

Comme pour Spy, le Relais a procédé à l'achat d'eau et fourni des couvertures (dons) et du matériel. Le RSUN a donc intégré la Commune dans ses prévisions PH, ces informations sont envoyées aux partenaires et aux membres du collectif demandeur. Le froid s'est installé et nous avons enregistré des TRC° inférieures à -10° appelées dans d'autres Relais « Froids Morbides ».

4. Situation à NAMUR

Fin octobre, nous avons été interpellés par plusieurs Namurois sur la situation du camp qui s'est implanté dans la périphérie de l'hypercentre namurois ; camp essentiellement composé de familles d'Europe de l'Est et de déçus du logement d'urgence.

Il est question d'urgence humanitaire qui, ici aussi, est en lien avec le statut légal des personnes concernées.

Nous constatons qu'à SPY, HULPLANCHE et NAMUR, les personnes sont en réelle demande, mais **en situation de non-droit**. Ce n'est pas de la **non-demande**, mais l'impossibilité de répondre socialement faute de dispositions légales le permettant. Ces personnes à Namur sont pour certains en non-demande.

Seuls l'associatif et les collectifs permettent de répondre parcellairement aux besoins primaires des ces personnes. Le « camp » a été intégré dans le circuit des maraudes.

Début janvier, certains éléments confirmaient le retour sur place d'un plus grand nombre de personnes.

5. Décès à NAMUR

En janvier, nous avons dû faire face malheureusement à un décès parmi les habitant(e)s de la rue. Même si ce décès est lié à l'état de santé de la personne, cela demeure être un décès en rue, dans une tente...

Il y a eu un effet énorme au sein de la communauté des Habitant(e)s de la rue, les deux compagnons d'infortune qui ont trouvé le corps de la victime et les services qui accueillaient cette personne ont été fort impactés par ce décès.

Ce décès fait apparaître le manque de réponse en termes d'accompagnement post-traumatique des personnes ayant trouvé le corps de la personne décédée.

Deux questions, après ce décès, reviennent à l'avant-scène :

a. Aide contrainte en cas de grand froid...

La position du Comité de Pilotage est limpide puisque ce dernier juge que ce type de mesures de type ordonnance ne répondent pas positivement et constructivement aux situations rencontrées. La principale réponse demeure être le logement qui éviterait de facto d'avoir recours ou de se poser la question de contraindre une personne refusant une aide.

Le Relais Social Urbain Namurois rappelle dans son « mémorandum »¹⁰, un des principes de base énoncés est que le sans-abrisme n'est pas un choix.

En effet, *« les politiques d'intégration et d'inclusion ont fondé les modèles de sécurité sociale contemporains, le curseur des politiques, sociales notamment, tend désormais à déplacer la responsabilité collective et sociétale au profit d'une responsabilité individuelle dans les situations que connaissent les personnes, notamment les personnes en situation de sans-abrisme. »*

Pourtant, en affinant l'analyse, force est de constater que bien des facteurs sociaux et environnementaux viennent impacter la situation de ces personnes, ne leur laissant, au mieux, que des adaptations marginales possibles :

- *En matière d'accessibilité au logement, de nombreux freins effectifs existent : le coût dans le parc locatif (notamment privé), les discriminations subies par les allocataires sociaux, particulièrement sans-abris, l'attente de plusieurs années dans le logement public/social/assimilé, les freins qui en matière de cohabitation qui empêchent la plupart des personnes bénéficiant de revenus de remplacement de vivre ensemble sans pénalisation de revenus*
- *En matière de revenus, les conditions socioéconomiques actuelles ne permettent plus à certaines personnes de subvenir à leurs besoins, malgré la présence d'un revenu professionnel ce qui conduit des personnes à dormir à l'abri de nuit ou encore dans leur voiture ;*
- *Les politiques d'activation menées à l'égard des personnes bénéficiant de revenus de remplacement conduisent à l'exclusion, notamment des allocations de chômage, et à une précarisation importante des personnes concernées. Le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration explose à Namur.*
- *En matière d'hébergement (maisons d'accueil, logement d'urgence/transit/insertion), les services sont à saturation, les listes d'attentes sont longues et les personnes cumulant de nombreuses difficultés (addictions, problèmes psychiatriques...) ne parviennent pas à y accéder et/ou à s'y maintenir ;*
- *En matière de logements temporaires (urgence, transit, insertion), les constats sont similaires : il est, d'une part, difficile d'y accéder en raison d'une offre restreinte et, d'autre part, difficile d'en sortir eu égard aux difficultés d'accès au logement (tant public que privé) ;*
- *Quand bien même une personne parvient à accéder à une institution d'hébergement, les délais d'hébergement sont parfois trop courts et les sorties d'institutions complexifiées par l'absence de solutions durables de logement ;*
- *Un nombre important de personnes qui sortent d'institutions (hospitalisations physiques et psychiatriques, cures/postcures, prison...) se retrouvent à la rue, faute de solutions durables et/ou de préparation à cette sortie.*

¹⁰ *Source* : Relais Social Urbain Namurois (RSUN). 2018 « *Sortir du fin du sans-abrisme à Namur : oui, c'est possible* »

Dans la même optique, faute de dispositifs et de solutions rapidement mobilisables, une part non négligeable des personnes qui fréquentent la rue et/ou les dispositifs d'urgence ne parviennent pas à sortir rapidement de leur situation et peuvent se chroniciser en rue très rapidement. Si pour certains, la rue équivaut à une liberté retrouvée (notamment les personnes qui sortent d'institutions), très vite, cette situation idéalisée fait place à la survie quotidienne dans un monde hostile (violences verbales et physiques, stigmatisation, fatigue et maladies, vols récurrents...). ».

b. Alternative à un logement collectif de type Abri de Nuit

Effective, les récriminations qui reviennent à la question du « pourquoi n'allez-vous pas à l'Abri de Nuit alors qu'il fait très froid » sont : promiscuité, différentes personnes en souffrance mentale et parfois en délire pendant la nuit, odeur, bruit, manque de liberté, pas moyen de manger quelque chose, mixité c'est bien, mais sentiment d'insécurité, vols, agressions, menaces, raquette...

Le Relais Social Urbain Namurois rappelle¹¹ que « le logement est un droit fondamental. S'il existe une série de droits fondamentaux (droits aux soins, droit au travail...), le droit au logement est la condition sine qua non pour une intégration durable dans "la cité" et un épanouissement des personnes concernées. Comment peut-on en effet se sentir sécuriser, se projeter dans l'avenir, avoir une famille sans même avoir un toit ? Si ce toit peut prendre des formes différentes (cf. infra), il est la base indispensable pour une émancipation et pour une insertion. Le Relais Social Urbain Namurois rappelle 'le sans-abrisme exclut les personnes de leurs droits fondamentaux.

Alors que la problématique du sans-abrisme et de l'exclusion au logement tend à s'illustrer de multiples façons (cf. infra), en matière d'accès aux droits, notamment aux droits fondamentaux, force est de constater que c'est davantage l'ineffectivité de ceux-ci qui peut être relevée et constitue en conséquence une caractéristique commune du public : absence de ressources financières, non-inscription auprès d'une mutuelle, absence de carte d'identité, exclusion plus ou moins durable du logement, recours faible ou inexistant à la justice...

En 2016, 20 % du total des personnes qui ont fréquenté les services partenaires du RSUN ne bénéficiaient d'aucune source de revenus. Si on s'intéresse uniquement aux personnes qui fréquentent l'abri de nuit, ce pourcentage passe à 42 %, soit 281 personnes ! Notons également que 70 % des personnes sans ressource ne disposent pas de couverture mutuelle...

À titre d'illustration, alors que 100 % des locataires suivis par l'expérimentation 'Housing First Belgium' ont récupéré leurs droits sociaux, le groupe de suivi des personnes qui sont restées en rue durant cette phase expérimentale démontre l'exclusion des droits sociaux. Ainsi, après deux ans, 44 % n'ont pas de carte d'identité, 23 % n'ont activé aucune source de revenus, 37 % n'ont pas d'adresse de référence et 17 % ne sont pas en ordre de mutuelle.¹²

c. Le sans-abrisme tue

Le Mémorandum précise¹³ qu'il y existe, chez les personnes sans-abri, une plus grande prévalence de maladies cardiaques et respiratoires, de diabète, de maladies infectieuses telles que les hépatites et le VIH ou encore de prolifération abondante de maladies contagieuses (HWANG, 1997, 2001, 2001). Cette prévalence de maladies 'physiques' existe également sur le plan des troubles psychiatriques sévères (une personne sans-abri sur trois)¹⁴, des troubles de la personnalité (une personne sans-abri sur cinq), des troubles de l'humeur (une personne sans-abri sur cinq)¹⁵ ou encore des 'troubles suicidaires' (une personne sur cinq également ; SAMENTA, 2011)¹⁶.

L'expérience de la rue s'accompagne également d'un taux de mortalité plus élevé. Par rapport à la population générale, il y a trois à onze fois plus de risque de décès tandis que l'âge moyen de décès est de 30 à 35 ans inférieur à l'espérance de vie moyenne (GIRARD et al., p.3). L'âge moyen du décès d'une personne sans-abri se situe entre 41 ans et 54 ans (O'CONNELL, 2005), contre 81 ans pour la population générale belge. ».

¹¹ Idem

¹² Source : Housing First Belgium (2016), Housing First en Belgique : ça marche, Résultats et invitation à une sortie rapide du sans-abrisme, Housing First Belgium.

¹³ Source : Relais Social Urbain Namurois (RSUN). 2018 « *Sortir du fin du sans-abrisme à Namur : oui, c'est possible* »

¹⁴ En population générale, une étude française donne une estimation de 2 % de syndromes d'allure psychotique récurrents passés ou actuels, indiquant une proportion 8 à 10 fois supérieures chez les personnes sans-domicile (source : BELLAMY V., ROELANDT JL. [2004], Troubles mentaux et représentations de la santé mentale : Premiers résultats de l'enquête Santé mentale en population générale, Etudes et résultats, Drees, no. 347.

¹⁵ L'enquête nationale baromètre santé 2005 réalisée par l'INPES relève une prévalence de troubles de l'humeur (légers et sévères) de 7,8 % dans la population générale soit 3 fois moins que dans la population sans-domicile (source : BECK F., GUILBERT P. et GAUTIER A., [2007]. Baromètre Santé 2005 : Attitudes et comportement de santé, INPES).

¹⁶ Ce même baromètre réalisé par l'INPES en 2005 détermine que 5 % de la population générale déclarent avoir tenté de se suicider au cours de leur vie, soit une prévalence 4 fois moins importante que dans la population sans-domicile.

DES PISTES D'ACTION...

Des réflexions qui vont traverser les différents Relais sociaux

Lors de rencontres entre Coordinateurs de Relais sociaux, il apparaît que la question des jeunes et de leur prise en charge reste d'actualité.

En effet, concernant ce public 'jeune', les professionnels des différents réseaux continuent à faire état des difficultés de mobilisation qu'ils rencontrent. S'ils ne sont pas proportionnellement plus représentés que les autres années, ils véhiculent tout un lot d'interrogations dans leur sillage. Ils sont démotivés, souffrent d'assuétudes et parfois de troubles de santé mentale, viennent d'institution ou se retrouvent en rue suite à une rupture familiale... Et par ailleurs, ils peuvent aussi développer des comportements violents. Cette population, mais surtout son mode de fonctionnement, questionne les professionnels et nécessite une réflexion sur l'action sociale que l'on souhaite mener auprès d'eux.

Une nouvelle réflexion sera lancée autour des **ainés en rue**. Le constat namurois montre qu'une personne sur 10 fréquentant l'abri de nuit à plus de 60 ans. C'est une question complexe, car l'accès à l'accueil en MR/S ou RS/S est quasi impossible pour ces personnes. Personnes encore plus fragiles vu leur âge, leur capacité de mobilité et qui nécessitent une autre approche.

Un Groupe de travail déjà actif sur la question des personnes qui n'ouvrent pas de droits ou qui ne les activent pas.

Si cette piste n'est pas propre au Plan Hiver, elle permet de faciliter certaines prises en charge. Un groupe de travail traitant la question de l'absence de recours aux droits et/ou de recours aux droits a déjà émis une série de constats et de recommandations. Une note de constat a été produite et doit faire l'objet d'une validation des partenaires.

Une réflexion sur l'avenir...

Nous avons parlé du contexte financier fort préoccupant qui nécessitera une réflexion en soi dans les mois à venir, auquel s'ajoutera celle sur l'abri de nuit supplétif.

En effet, depuis que La Défense a mis en vente de la Caserne de Jambes ; la Ville a trouvé, rue MOTTIAUX (centre de Jambes) une meilleure alternative. Même nombre de lits et surtout des douches qui permettent de diminuer la tension à partir du site de départ et de répartir les douches sur les deux sites.

N'ayant toujours pas de confirmation de la pérennisation dudit site, nous réaffirmons la disponibilité du RSUN pour mener une réflexion concernant d'éventuelles nouvelles avant novembre 2019.

ET POUR TERMINER, DES REMERCIEMENTS

A tous nos partenaires pour leurs actions tout au long de l'année, et pendant le Plan Hiver. Cette période les met souvent à rude épreuve et ils sortent de ces 5 mois bien souvent éreintés, mais malgré tout présents et soucieux d'améliorer le dispositif.

A la Wallonie, tout d'abord pour son soutien financier. Grâce au budget dont nous disposons, nous avons pu clairement renforcer de manière importante le dispositif hivernal via notamment l'engagement de personnel supplémentaire afin de renforcer l'équipe du Relais Santé, le Dispositif d'Urgence Sociale, l'accueil de matin au Resto du Cœur, mais aussi via l'élargissement des heures d'ouverture de certains services, le renforcement logistique de certains partenaires ou encore via l'achat de matériel hivernal.

Merci aussi pour son soutien technique lorsque c'est nécessaire et pour l'intérêt qu'elle a toujours porté aux questions qui nous traversent.

Merci à mes proches collègues du Relais Social et du Relais Santé pour leur soutien tout au long de ce plan et de ce processus rédactionnel (merci³ à Marie).

Mais surtout :

Aux femmes et aux hommes, bénéficiaires de nos services, réels experts de vie et de vécu, qui par leurs retours ou leurs confrontations, nous questionnent dans le fonctionnement des dispositifs et leur amélioration.

OÙ DORMIR ?

ABRI DE NUIT - Ville de Namur
Boulevard du Nord 22 - 5000 Namur
081 65 87 74 (pendant les heures d'ouverture de l'abri de nuit) // 081 24 63 94 (lun-ven 8h-16h30) ou 0800 124 20
Accueil 7/7 entre 21h et 21h30 / Nuitée jusqu'à 7h30

OÙ SE RESTAURER ?

RESTO DU COEUR (Café et repas)
Rue de Boinel 6-8 - 5000 Namur
081 22 53 23
Lun → Ven 7h-15h30

UNE MAIN TENDUE

(Cafés et repas)
Rue Pater Pouchet 57 - 5000 Namur
081 23 02 05
Lun → Ven 6h-15h30 / Repas et café / 19h30-21h (accueil du soir)

LES SAUVERDIAS (Repas)

Rue de Dove 327 - 5100 Jambes
081 31 21 06
Lun → Ven 6h-15h30 / Sam-Dim 7h30-15h30

OÙ SE LAVER ?

OÙ LAVER SES VÊTEMENTS ?

LI PÏTTE BLUWÏE
Rue Rupelmont 18 - 5000 Namur
Lun, Mer, Ven 9h-16h

LES SAUVERDIAS

cf ci-dessus

OÙ SE VÊTIR ?

LES SOEURS DE LA CHARITE
Rue du Belvédère 75 - 5000 Namur (Sotzimes)
Mar 13h15-15h15

CROIX ROUGE DE SAINT SERVAIS

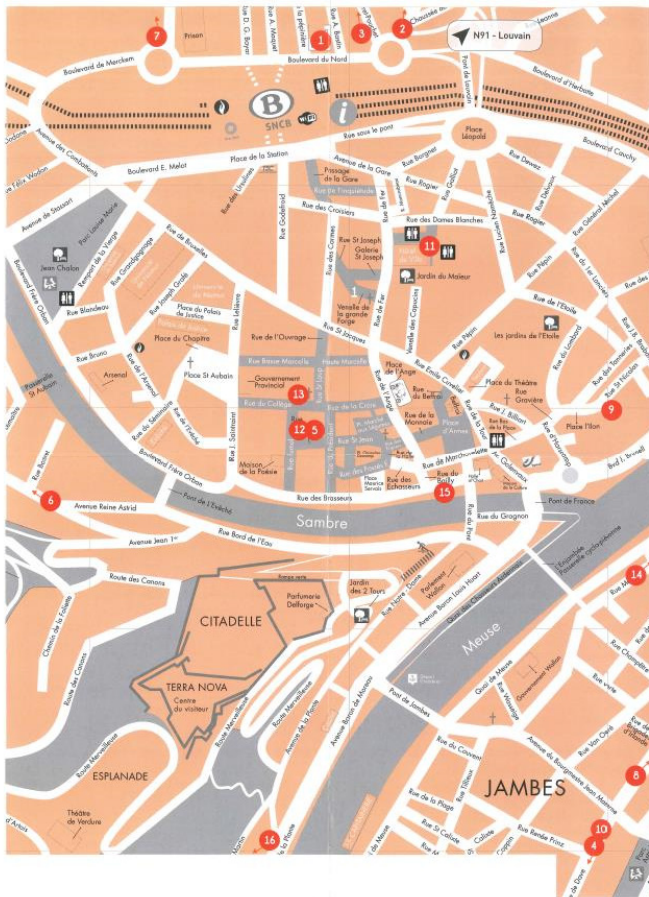
Rue de l'Industrie 124 - 5002 Saint Servais
081 30 20 10
Lun → Ven 9h-12h30 et 13h30-16h

CROIX ROUGE DE JAMBES

Trou perdu, 7 5100 Jambes
Lun → Jeu 9h-12h, Ven 9h-11h (7/7 lors du plan hiver)

OÙ SE SOIGNER ?

RELAIS SANTÉ
Petits soins infirmiers gratuits et conseils médicaux
Rue Saint Nicolas 4 - 5000 Namur
à partir de mars 2019 → Place Monseigneur Heylen, 15
Par tél. 0489 320 986 (Lun → Ven 9h-16h)
Permanences au dispersaire : Lun 9h-11h30 / Jeu 14h-16h



OÙ TROUVER DE L'AIDE DE MANIÈRE GÉNÉRALE ?

CPAS DE NAMUR
Rue de Dove 165 - 5100 Jambes (Bus 9 et 433)
081 33 70 11
Permanences pour les nouvelles demandes :
Lun, Mer et Ven 8h15-11h

TRAVAILLEURS SOCIAUX DE PROXIMITÉ

Aide et accompagnement social pour personnes sans logement
Service de Cohésion Sociale (Hôtel de Ville)
081 24 63 93
Permanences Lun 9h-11h30 / Mer 13h30-15h30

CENTRE DE SERVICE SOCIAL

Rue Rupelmont 20 - 5000 Namur
081 22 73 30
Lun → Ven 8h30-13h

OÙ SE POSER ?

LI VI CLOTCH

Rue du Collège 17 - 5000 Namur
Lun → Ven 9h30-11h30 / Lun → Ven 15h-17h

ESPACE DIGNITÉ

Rue Platy 90 - 5100 Jambes
Ouverture les mardis, jeudis et samedis de 9h30 à 17h

CROIX ROUGE DE SAINT SERVAIS

cf "Où se vêtir"

CROIX ROUGE DE JAMBES

cf "Où se vêtir"

OÙ ÊTRE ACCOMPAGNÉ PAR RAPPORT À MA CONSOMMATION ?

LECHANCE

Comptoir d'échange de matériel d'injection
Rue des Brasseurs 25 - 5000 Namur
0477 08 64 35 ou 081 64 00 95
Lun, Mer et Jeu 13h-18h
Permanences méd.café jeu 14h-16h
Permanences femmes Mar 13h30-15h

ASBL PHÉNIX

"Vers un rétablissement"
Chaussée de Dincht 19-21 - 5000 Namur
081 22 56 91
Service Salamandre : équipe mobile de rue et permanences à l'extérieur : 0497 49 28 79

PLAN HIVER

Les services affichant ce logo vous accueillent durant la période hivernale



OÙ SE RÉCHAUFFER ?

- 10 CPAS
- 12 CENTRE DE SERVICE SOCIAL
- 16 LECHANCE
- 8 CROIX ROUGE DE JAMBES
- 7 CROIX ROUGE DE SAINT SERVAIS

CROIX ROUGE DE SAINT SERVAIS
Rue de l'Industrie 124 - 5002 Saint Servais
081 30 20 10
Lun → Ven 9h-12h30 et 13h30-16h
Café alimentaire, vêtements et produits d'hygiène.
Chauffeur pendant le plan hiver Lun → Ven 9h-15h30

CROIX ROUGE DE JAMBES
Trou perdu, 7 5100 Jambes
Lun je 9h-12h, Ven 9h-11h
Petits soins infirmiers Me 9h-12h
Café alimentaire, vêtements et produits d'hygiène.
Chauffeur pendant le plan hiver 7/7 8h30-12h



NAMUR EN RUE



DES ADRESSES POUR VOUS AIDER :

Cette brochure reprend des services publics et associatifs de première ligne accessibles directement aux personnes en difficulté sur Namur.

POUR TOUTE INFORMATION :

Contactez le 081 337 456
ou consultez le site www.namurois.be

Une initiative du Relais Social Urbain
Namurois et de ses partenaires, avec le soutien de la **Wallonie**



PLAN GRANDES CHALEURS

Les services affichant ce logo vous accueillent durant la période estivale



OÙ SE DÉSALTÉRER ?

- 2 RESTO DU COEUR
- 3 UNE MAIN TENDUE
- 4 LES SAUVERDIAS
- 10 CPAS
- 11 MAISON DES CITOYENS
- 8 CROIX ROUGE DE JAMBES
- 7 CROIX ROUGE DE SAINT SERVAIS

COMMENT OBTENIR UNE AIDE AU CPAS ?

Les CPAS ont pour mission de permettre à toute personne de mener une vie conforme à la dignité humaine, via l'octroi d'une aide sociale. À cette fin, chaque citoyen peut solliciter une aide sociale que le CPAS doit analyser.

Afin de voir si vous pouvez bénéficier d'une aide du CPAS (nouvelles demandes), une permanence est assurée les **lundi, mardi, mercredi et vendredi de 8h15 à 11h**. Au sein de ces permanences, une série d'aides peuvent vous être octroyées : accueil, écoute, information, aide matérielle et financière, orientation, guidance budgétaire, suivi psychosocial et administratif, etc.

Un travailleur social :

*Vous recevra au cours d'un **entretien individuel**
*En fonction de votre demande, ce travailleur social va devoir réaliser une enquête sociale, c'est-à-dire qu'il va devoir comprendre les difficultés que vous ont amenées au CPAS, chercher leur origine, analyser votre situation
*Proposera une réponse adaptée à vos besoins selon les dispositions légales

Toutes décisions se prennent au cas par cas, sur base de la loi, il est donc très utile de vous y rendre afin de voir si vous pouvez bénéficier d'une aide !!

En cas de questions :

- S'adresser directement au CPAS
- S'adresser aux autres services qui procurent une aide générale « Où trouver de l'aide de manière générale ? » (TSP, Centre de Service Social)

NUMÉROS UTILES ET GRATUITS

Urgence médicale
112

Police secours
101

Pompiers (ambulance)
100

Dispositif d'Urgence Sociale
0800 124 20