

# POUR TOUS UN COUP DE POUCE!

## L'AIDE SOCIALE À NAMUR

**Vivre ensemble, c'est aussi pouvoir compter sur la solidarité des concitoyens, qui s'incarne également au travers des services publics ouverts à tous, toute l'année. L'hiver venu, certains disposent de moyens supplémentaires, afin d'assurer aux plus démunis qui un lit, un toit, ou un peu de chaleur.**

**Au sein de la Ville de Namur, différents services travaillent toute l'année avec les personnes en situation précaire. Offrant un toit pour la nuit, une aide administrative, des soins de santé ou un accompagnement social personnalisé, ces agents communaux s'appliquent chaque jour à améliorer le quotidien des plus démunis.**

### 1 📞 LE DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE 0800 124 20

Le Dispositif d'Urgence sociale – aussi appelé le DUS – est un service spécialisé dans la prise en charge d'urgences sociales et de crise. Il est joignable 24h/24 et 7j/7 via le numéro gratuit 0800 124 20, tant par les particuliers que par les professionnels, pour soi-même ou pour un tiers. Le DUS intervient pour des difficultés liées au logement, à un mal-être psychologique, des soucis de santé ou financiers ou liés à la survie (se loger, se nourrir, se soigner), suite à un accident de la vie (un incendie, par exemple) ou non. Après appel de la permanence et discussion avec l'appelant, le travailleur social peut intervenir immédiatement, ou mobiliser des ressources proches (famille, amis) ou professionnelles afin d'aider la personne concernée à trouver solution à son problème. Sur un an, le DUS aide en moyenne 1500 personnes, répond à 3500 appels téléphoniques, mène 1700 entretiens et se rend sur le terrain plus de 800 fois. En 2016, le DUS est notamment intervenu à 28 reprises suite à des incendies pour aider les victimes à faire face, soit une fois tous les 15 jours environ.

### 2 🏠 L'ABRI DE NUIT

L'abri de nuit offre à toute personne adulte un hébergement d'urgence décent. Chacun y trouvera un lit, de l'eau, la possibilité de se laver et de se poser en sécurité. Une équipe d'éducateurs y assure un accueil humain et propose, en collaboration avec d'autres services, un accompagnement personnalisé à ceux qui le souhaitent vers une réinsertion sociale. Ouvert toutes les nuits de 21h à 7h30, l'abri de nuit peut accueillir jusqu'à 33 personnes (dont 1 personne à mobilité réduite). Chacun peut y séjourner pour 50 nuits maximum par an, hormis la période hivernale. Bien sûr, pour assurer la sécurité des lieux et des personnes, travailleurs comme résidents, un règlement d'ordre intérieur fixe les règles du séjour. L'an passé, 670 personnes différentes (579 hommes et 91 femmes) ont été hébergées à l'abri de nuit.

**En hiver, d'autres structures viennent compléter ce dispositif, afin de garantir un abri pour la nuit à toutes les personnes dans le besoin. L'aménagement de 30 lits supplémentaires à la caserne du Génie de Jambes permet de doubler la capacité d'hébergement. Du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars, les personnes sont accueillies inconditionnellement, même si elles ont déjà atteint le quota maximum de 50 nuits par an.**

### 3 🗨️ LES TRAVAILLEURS SOCIAUX DE PROXIMITÉ

Cette équipe soutient les personnes sans logement au quotidien. A l'abri de nuit, en rue, ou via des permanences à l'hôtel de ville, les travailleurs sociaux de proximité proposent un soutien administratif, orientent et informent les personnes pour assurer l'accès aux besoins alimentaires ou d'hygiène, et les accompagnent dans leur recherche d'hébergement. Les travailleurs sociaux peuvent également être le relais entre la personne et les différentes institutions, que ce soit pour se remettre en ordre administrativement (papiers d'identité, mutuelle), rechercher un logement, trouver de l'aide pour apurer ses dettes, reprendre contact avec la famille ou prendre le temps de se soigner.



#### Légende

- Aide administrative (papiers d'identité,...)
- Aide aux étrangers
- Aide à la jeunesse
- Aide au logement
- Difficultés financières / matérielles
- Santé
- Assuétudes
- Aide alimentaire
- Consigne
- Douche
- Eau potable
- Ecoute et dialogue

### 4 🗨️ ECOUT'POUCE

En complément aux actions menées en rue par les Travailleurs Sociaux de Proximité, cette équipe d'assistantes sociales reçoit lors de permanence en journée les citoyens namurois qui ont un logement et qui sont confrontés à une difficulté d'ordre social. Ces difficultés peuvent être des problèmes de logement, financiers ou matériels, de surendettement, de suivi de dossier, de santé... Mais aussi, tout simplement, de pouvoir trouver le bon interlocuteur dans une situation donnée. Sur un an, cela représente 2300 entretiens, avec environ 900 personnes différentes.

### 5 🗨️ D'PAUSE

Le projet D'Pause est un service d'accompagnement psychologique qui s'adresse principalement à des personnes SDF, sans logement ou en situation précarisée, pour les guider et les soutenir dans leurs démarches. Cet espace de parole permet également aux personnes suivies d'affiner leur projet de vie, de préciser leurs objectifs et leurs ressources. Quand la crise est complexe, et c'est souvent le cas quand s'emmêlent des soucis de travail, d'argent, de logement, de santé, cette aide précieuse propose un travail psychologique avec la personne afin de résoudre une difficulté devenue problématique et handicapante pour elle. La psychologue reçoit et accompagne également les professionnels travaillant avec le public précarisé.

### 6 🗨️ L'ÉQUIPE DE SOUTIEN TECHNIQUE

Une équipe technique assure le transport et l'entreposage des biens que les déménageurs de l'huissier instrumentant une expulsion mettent sur la voie publique. L'équipe propose une consigne sociale pour les personnes sans abri. Cette équipe assure également la gestion et l'entretien des logements d'urgence, l'entretien du linge pour l'abri de nuit et la gestion des stocks de couvertures, vêtements chauds, écharpes, bonnets ou gants distribués pendant le plan hiver (vestiaire social). Enfin, ces agents veillent également sur les objets trouvés, lorsqu'ils n'ont pas été réclamés dans les 30 jours au poste de police.

**Les acteurs sont nombreux, et tous ne peuvent être repris ici. La brochure « Pour tous un coup de pouce » reprend la liste des associations, infrastructures et services publics locaux ou régionaux qui sont à même de vous aider dans ces moments plus difficiles de la vie. Pour obtenir la brochure « Pour tous, un coup de pouce » :**



**NAMUR  
CAPITALE**

**Service de Cohésion sociale  
de la Ville de Namur  
Hôtel de Ville (rue de fer) à 5000 Namur  
081 24 63 93 - [www.namur.be](http://www.namur.be)**