

Ce feuillet est disponible sur simple demande



**Centre de  
Service Social  
de Namur**

## Rapport d'activités 2020

Chers amis,

Dans ce feuillet, vous découvrirez quelques chiffres sur notre travail et les personnes accueillies au CSSN en 2020. Ces derniers sont le fruit de notre recueil de données destiné au SPW (Service Public de Wallonie, département de l'Action Sociale), notre pouvoir subsidiant.

Depuis près de 67 ans, notre service social soutient et accompagne toute personne en difficulté sur notre territoire. Service généraliste de première ligne, le Centre de Service Social est un acteur incontournable du tissu social namurois.

Nous vous souhaitons une agréable lecture et vous rappelons que l'équipe reste à votre disposition.

Merci de l'intérêt porté à notre service,

Sylvia Schluëppmann



### Ouvrez-moi vite!

Heures d'ouverture 3

Nos missions 3

2020 en quelques chiffres 4-5

Notre travail 6-9

Situations 10-17

Focus sur les formations et coordinations 18-20

L'équipe 21

Remerciements 22

Appels aux dons 23



**Centre de  
Service Social  
de Namur**

### *Infos pratiques*

20 rue Rupplémont  
5000 Namur

Tél. 081/22 73 30  
Fax. 081/22 64 27

general@css-namur.be

Site internet : [www.css-namur.be](http://www.css-namur.be)



Wallonie



## Chers donateurs

En tant qu'ASBL, nos subsides ne couvrent que 65% de nos frais de fonctionnement. Dès lors, nous avons besoin de dons privés pour maintenir nos activités.

Vous pouvez nous soutenir par vos dons en les versant sur notre compte BNP Paribas Fortis

**BE 16 2500 0754 5574**

Ou sur le compte de Caritas Secours si vous souhaitez une attestation fiscale (don de 40€ ou plus)

**BE 23 2500 0830 3891**

En indiquant en communication:  
« projet 732 510 CSSN »

**Vous pouvez aussi faire un legs** à notre association en consultant le site <https://www.notaire.be/donations-successions/les-successions/legs-en-duo>

**Merci pour votre soutien !**



## Remerciements

Au nom du Centre de Service Social de Namur, nous remercions tous ceux qui apportent leur soutien afin de maintenir les activités de l'ASBL.

Merci à nos bénévoles, Béatrice, Cécile et France, ainsi qu'aux membres de « Noël dans la Cité » pour la récolte de dons qui nous permet de soutenir, chaque année, les personnes en grande difficulté sur notre cher territoire namurois.

Merci également aux membres de notre Conseil d'Administration:

Présidente :	Anita Bachus
Vice-Présidents :	Jean Martens, Jean Marchand
Administrateur délégué :	Jean-Christoph Jacques
Trésorier ;	Roger Alexis
Secrétaire :	Brigitte Blanchy
Administrateurs :	Joseph Bayet Serge Clossen Jean-Marc Gengler Angélique Leclercq Patricia Maricq Jean-Luc Mathy Anne Oger

## Heures d'ouverture

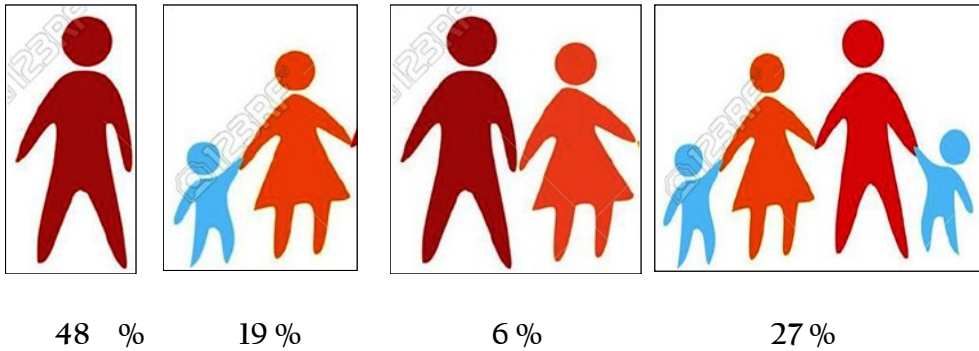
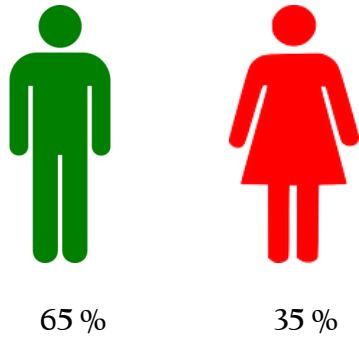
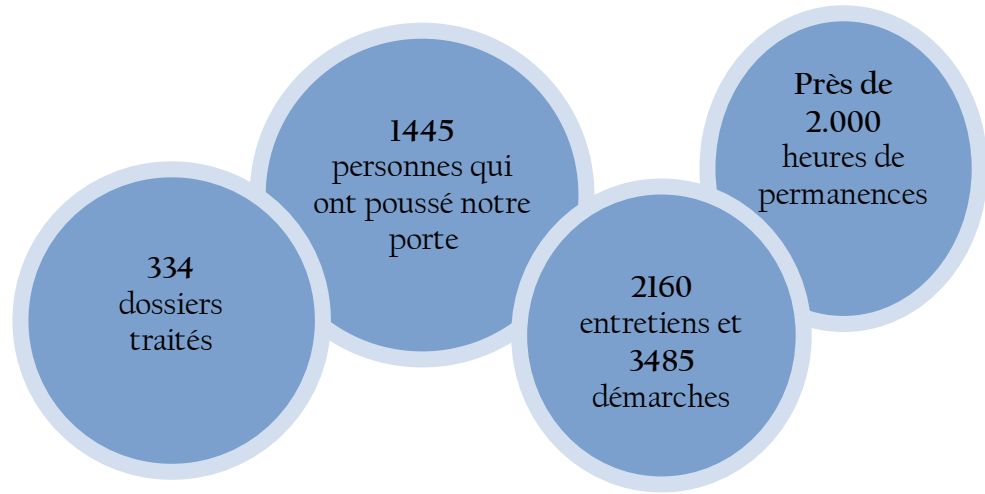
Chaque matin, vous pouvez rencontrer une assistante sociale au bureau, du lundi au vendredi de 8h30 à 13h00.

Vous pouvez aussi nous joindre par **téléphone** du lundi au vendredi de 8h30 à 13h00.

## Nos missions

- L'accueil inconditionnel
- L'information et l'orientation
- L'accompagnement psychosocial
- Le travail en réseau, partenariats et coordinations

# En 2020, le Centre de Service Social c'est...



## L'équipe du CSSN



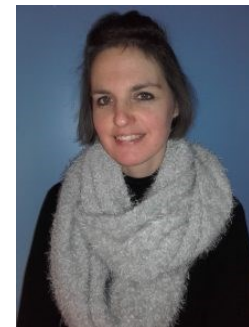
Sylvia Schluëppmann,  
Directrice



Claire Joveneau,  
Assistante sociale



Véronique Collignon,  
Assistante sociale



Delphine Toubeau,  
Assistante sociale

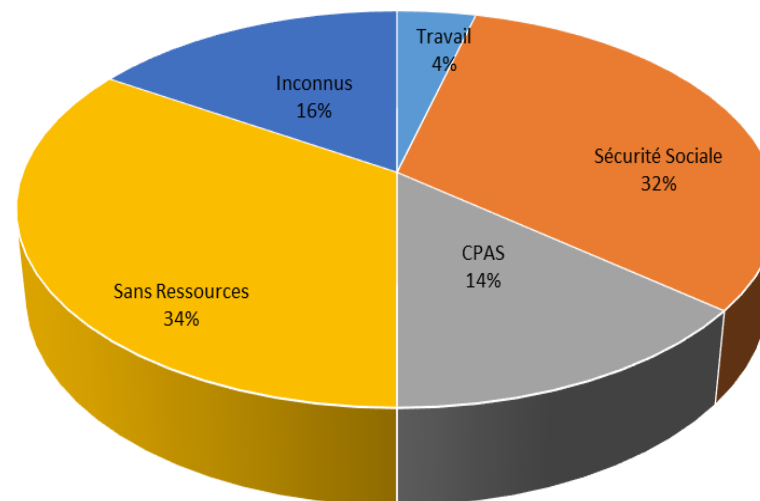


Isabelle Durdu,  
Assistante sociale

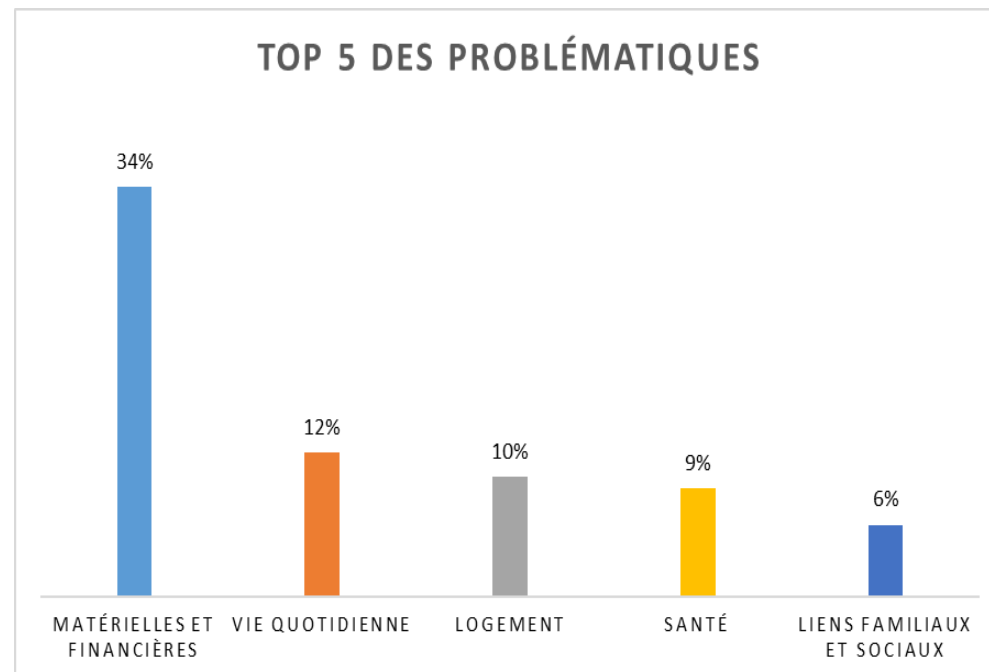
### Formations et rencontres sur diverses thématiques :

- AFFISCO ; Comment mobiliser les ressources de bénéficiaires?
- Hygiène et Covid 19 (par le Relais Santé de Namur)
- « Comment parler à un interlocuteur dans le cadre d'une recherche de fonds »?
- Fédération Des Services Sociaux (FDSS) ; Utilisation du programme OPALE
- Aides et tarifs sociaux, quel soutien aux consommateurs en difficultés?

Ressources



TOP 5 DES PROBLÉMATIQUES



## Notre Travail Social...et la crise sanitaire de 2020 :

Face à la crise sanitaire qui a impacté tous les secteurs, l'équipe s'est interrogée. Comment allons-nous travailler au sein de notre service Social qui prône l'accueil et la rencontre ? Que faire pour protéger et accompagner notre public déjà fragilisé et garder avec lui une proximité, malgré la distance imposée? Mais aussi comment nous protéger, nous-mêmes, face aux risques de contamination ? Finalement, comment assurer notre mission dans le respect des règles sanitaires?

A la mi-mars 2020, un premier confinement est imposé ... Nos permanences (en présentiel) ont été fermées du jour au lendemain... dès lors, nous avons tout naturellement privilégié les contacts par téléphone.

Notre permanence téléphonique quotidienne (de 8h30 à 13h) a bien fonctionné ! Ce type de contacts a augmenté cette année de manière impressionnante. Notre travail s'est donc adapté à cette situation exceptionnelle et le téléphone a été un outil indispensable pour fournir une écoute, assurer un suivi, un soutien et ainsi garantir l'accès inconditionnel qui nous caractérise.

Nous avons pris spontanément des nouvelles de nos usagers « réguliers », écouté leur vécu, entendu leurs questions, et leurs angoisses souvent. Nous avons essayé de garder du lien pour lutter contre l'isolement imposé par le confinement; un isolement vécu difficilement.

## 82 Réunions de la direction dans le cadre des coordinations et partenariats du CSSN :

- 12 réunions du bureau, CA et AG du CSSN
- 2 réunions avec le Groupe Noël dans la Cité pour la campagne annuelle
- 11 réunions du Comité de pilotage du Relais Social Urbain Namurois
- 1 réunion plan hiver du Relais Social Urbain Namurois
- 6 réunions de l'Inter-Centres et de la Section Wallonne de la Fédération des Services Sociaux
- 14 réunions du Comité de pilotage CSSN/Centre des Immigrés Namur-Luxembourg
- 7 réunions CA de « Escholle des Pauvres »
- 2 réunions du comité d'accompagnement de « Une Main Tendue »
- 2 réunions pour la création du « Case Manager »
- 2 réunions avec les bénévoles du lavoir « Li ptite buweye »
- 1 rencontre avec le président du CPAS de Namur
- 2 réunions avec la présidente de « Escholle des pauvres »
- 1 réunion avec le cabinet du SPW Action Sociale
- 1 réunion avec le Centre Liégeois de Service Social
- 7 réunions « Public de rue et Covid »
- 9 réunions de travail avec une volontaire régulière du CSSN



## Focus sur les rencontres, les réunions, les formations 2020

### 9 Rencontres inter-services :

- 1 rencontre avec CET : « Retravailler Namur-Apéro presque parfait ». Découverte filières de formations
- 1 rencontre avec le groupe SAE : Parcours d'intégration.
- 1 rencontre avec la pension de famille du CPAS de Namur
- 1 rencontre avec les infirmières du Relais Santé de Namur
- 1 rencontre avec le Réseau Wallon de Lutte contre La Pauvreté (pour les vœux)
- 1 rencontre avec le groupe MENA de Maillen
- 1 rencontre avec le Service Droits des Jeunes
- 1 rencontre avec les accompagnateurs de l'Interculturel sur Namur (initiative du CAI)
- 1 rencontre avec le service d'accompagnement des Etrangers-site du nouveau Saint-Servais

### 23 Réunions d'équipe des AS du CSSN avec la direction

### 10 Réunions avec les AS, la direction, le CA pour Audit du CSSN

Le parlophone a aussi été un moyen d'entrer en contact avec le service social. Régulièrement, nous sommes sorties dans la rue, sur le pas de la porte, (au grand air), pour écouter, conseiller, soutenir, ou encore partager des documents. De tels contacts ont été possibles car nos bureaux sont situés dans une ruelle piétonne et peu fréquentée, garantissant la confidentialité de nos échanges.

Par ailleurs, rapidement, de nombreux contacts ont été pris avec nos partenaires du réseau namurois, chacun essayant de s'adapter au mieux afin de rester disponible pour nos publics.

De multiples réunions ont eu lieu avec les partenaires du Relais Social, qui se sont organisés et adaptés afin de maintenir un accès aux services pour le public « de rue » et de « grands précarisés », Sans compter tous les contacts continus, par mails et par téléphone, avec nos autres collaborateurs du réseau, de la santé mentale par exemple. La Région Wallonne a instauré rapidement un numéro vert « 1718 » pour toute question sociale.

Nous nous sommes organisées, avons acheté du gel hydro-alcoolique, des masques, des produits de désinfection, et nous avons été aidées, bénévolement, par deux personnes de notre entourage, pour installer des plexiglass de protection !

Dès le mois de mai, nous avons alors repris « le présentiel » avec nos usagers mais uniquement sur rendez-vous pour éviter que les personnes ne se croisent dans la salle d'attente et pouvoir organiser au mieux la désinfection et l'aération des locaux entre chaque visite.

La majorité de nos collaborateurs et partenaires ont choisi de travailler, comme nous, sur rendez-vous. D'autres sont restés fermés au public et ont travaillé uniquement par téléphone.

Bon nombre de nos usagers se sont bien adaptés en respectant les règles comme le port du masque et nous ont dit apprécier ce nouveau mode de fonctionnement. Pour d'autres, les règles ont dû être rappelées constamment, soit ils refusaient de porter le masque, soit ils ne le changeaient pas, soit ils l'enlevaient sans arrêt pendant l'entretien ou ne respectaient pas la distanciation sociale. D'autres encore éprouvaient de gros problèmes de santé mentale et ne s'adaptaient que difficilement.

Au final, cela a impacté notre mode de fonctionnement et nous a conduit temporairement à aménager un bureau dans notre « sas » d'entrée pour limiter au maximum le contact physique direct et préserver ainsi la sécurité de tous.

Enfin, une autre partie de notre public, plus anxieux ou à risques face au virus, a préféré ne pas se déplacer du tout mais a maintenu les contacts par mail ou par téléphone.

Le télétravail s'est aussi organisé, et, à une certaine période, nous avons travaillé par binômes en présentiel au CSSN pour éviter qu'une contamination éventuelle de l'une d'entre nous, ne touche l'ensemble de l'équipe d'un seul coup, nous obligeant alors à fermer purement et simplement le service.

L'année dernière mais encore aujourd'hui, nos réunions d'équipe se déroulent en « visioconférence », il est indispensable de maintenir le lien dans l'équipe et, d'assurer un travail de qualité, en partageant les informations.

*Le Centre a ensuite repris l'accueil des bénéficiaires, en nos bureaux et sur rendez-vous, avec toutes les précautions et mesures d'hygiène préconisés.*

*Sa santé s'étant améliorée, Martine a pris rendez-vous et nous avons pu refaire le point sur sa situation et regarder ensemble les différents documents reçus et restés en suspens.*

*Le CSSN est toujours resté accessible depuis le début de la crise que ce soit par mail ou par téléphone. Mais, avouons-le, un métier tel que le nôtre où l'humain est au centre de tout, l'accueil d'une personne par le contact en face à face est essentiel...*



*Dès le lendemain de l'annonce du premier confinement, Martine nous a appelées car, seule, elle ne parvenait pas à gérer la situation. La solitude ressentie par cet isolement forcé a provoqué, chez Martine, des crises d'angoisse.*

*Comment allait-elle faire?*

*A qui s'adresser pour trouver de l'aide, notamment pour ses courses, ses démarches?*

*Assez vite après l'annonce du confinement, de nombreux partenaires du réseau namurois ont mis en place et dans l'urgence, des aides pour répondre à ce type de demandes.*

*Nous avons pu mettre Martine en contact avec les personnes qui proposaient les solutions dont elle avait besoin.*

*Le confinement ayant duré plusieurs mois, et vivant seule, elle avait besoin de contacts. Elle nous téléphonait soit pour des informations, soit tout simplement pour pouvoir être écoutée.*

De même, les réunions de réseau et les formations s'organisent aussi en « visioconférence », avec parfois les difficultés inhérentes aux contacts à distance, par écran d'ordinateur. On essaie et on apprend.... Encore une nouvelle manière de travailler ( !)

Depuis le deuxième confinement, nous constatons que nos usagers ont intégré et mieux compris notre nouveau mode de fonctionnement: les rendez-vous sont pris par téléphone ou via notre parlophone; chacun est reçu, écouté, considéré. Nous essayons aussi d'intercaler des personnes entre deux rendez-vous, pour accueillir spontanément ceux qui se présentent et maintenir l'esprit de nos permanences ouvertes à tous, pour autant que les mesures de sécurité soient respectées.

Dans toute cette actualité, quelle fierté pour nous d'apprendre que Céline Nieuwenhuys, secrétaire générale de notre Fédération, la Fédération des Services Sociaux, est sollicitée pour participer au GESS (groupe d'experts pour le déconfinement). Elle a été choisie pour son expérience et son expertise afin de tenir compte du terrain social et du public précarisé dans tout le processus de décision lié au déconfinement. C'est une reconnaissance pour le secteur associatif.

Prendre soin des personnes les plus fragiles de notre société, c'est notre quotidien. C'est pourquoi, malgré les difficultés liées au Covid et les règles qui nous sont imposées, nous maintenons notre travail d'écoute, de soutien et d'accompagnement..

## *Fernand*

*Nous accompagnons Fernand depuis quelques années.*

*Au départ, il nous est orienté par une collègue du centre des immigrés car elle est inquiète pour lui. En effet, il est arrivé en Belgique deux ans auparavant et il a beaucoup de mal à vivre sereinement.*

*Il est angoissé par toutes les démarches nécessaires à la reconnaissance de son statut de réfugié et il est traumatisé par tout son vécu dans son pays d'origine.*

*Très jeune, dans son pays, il a perdu ses parents et toute sa famille, tués par des milices extrémistes. Lui-même a été laissé pour mort dans un fossé... Sauvée par une institutrice, il a pu continuer à vivre caché, avant de rejoindre la Belgique pour se mettre en sécurité.*

*Quand ma collègue nous appelle pour nous expliquer son histoire, elle pense qu'il est impossible pour lui de vivre seul sans un accompagnement psycho-social solide.*

*nécessaires pour améliorer leur quotidien.*

*Nous avons conseillé à Martine de se rendre au CPAS car, après analyse de sa situation et plus particulièrement de son budget, elle pouvait prétendre à une aide chauffage mais aussi au tarif social en matière de gaz et d'électricité.*

*Cela a permis à Martine de réduire ses charges et donc de rééquilibrer son petit budget.*

*Martine nous contactait de temps en temps, puis le Covid est arrivé avec son lot de contraintes et de difficultés.*

*De plus, ses problèmes de santé se sont aggravés et Martine s'est retrouvée dans l'impossibilité de se déplacer.*

*Notre manière de travailler a également été impactée par la crise sanitaire.*

*Il a fallu s'adapter du jour au lendemain pour pouvoir répondre aux demandes qui nous étaient soumises.*

## *Martine*

*Martine fait appel à notre Centre depuis quelques années maintenant.*

*Au départ, elle nous interpelle pour un soutien alimentaire, son budget étant des plus restreint et auquel s'ajoutent des frais médicaux importants.*

*De santé fragile, elle doit faire face à tous ces frais qu'elle n'arrive pas toujours à assumer. Elle se retrouve alors confrontée à un choix douloureux : manger ou se soigner?*

*Pour diminuer ses dépenses, elle nous sollicite pour un accès à l'épicerie sociale, la Fourmi.*

*En effet, depuis de nombreuses années, nous avons une collaboration avec cette coopérative alimentaire dont l'utilité se renforce toujours davantage et cela, encore plus depuis la crise sanitaire que nous vivons.*

*Notre rôle est d'écouter et d'orienter au mieux les personnes qui nous interpellent afin qu'elles puissent bénéficier de services complémentaires et*

*Quand nous rencontrons Monsieur, le contact se passe bien et au fil des entretiens, un lien de confiance s'installe. Nous mettons en place une guidance à sa demande et elle concerne tous les domaines de sa vie quotidienne : l'argent et la gestion du budget, les problèmes de logement, de déplacement, de santé et l'isolement qu'il ressent souvent... Il a du mal à trouver un emploi en raison des séquelles physiques et psychologiques et c'est très difficile pour lui.*

*Au fil du temps passé à l'accompagner et à beaucoup l'écouter, nous essayons de redonner confiance à Fernand et à l'encourager dans ses démarches. Le soutien psychologique est essentiel. Sa santé mentale a des hauts et des bas et quand il est en crise, il s'isole et a peur de tout et de tout le monde. Il croit que la police va venir le chercher et l'enfermer, le battre, le tuer...*

*Et un jour, un voisin le trouve perdu devant son domicile et appelle une ambulance... Les séjours en psychiatrie vont l'aider à trouver un équilibre mental indispensable à son autonomie.*

*Notre collaboration avec l'assistant social de la clinique et le psychiatre va nous aider à mieux comprendre Fernand et adapter notre accompagnement. Nous le voyons évoluer positivement. Il gère mieux sa situation, son logement, son budget et nous demande de continuer à gérer avec lui une partie de ses ressources pour réussir à « tenir jusqu'au bout du mois ». Ses dettes sont apurées.*

*Lors de cette année 2020 où la pandémie nous a tous bouleversés, Fernand, comme tant d'autres, a vu sa vie et sa santé mentale chamboulées... Les angoisses se sont amplifiées et son sentiment d'isolement s'est fortement accentué. Notre travail social a été bouleversé également car nous avons dû nous adapter aux injonctions fédérales tout en maintenant notre soutien et notre écoute aux personnes fragiles qui faisaient appel à nous. Fernand nous appelle tous les jours, nous demande conseils et informations sur la situation. Il a besoin d'être rassuré. Il a peur de sortir... Nous devons trouver des solutions avec lui pour ses courses. Son réseau amical est moins présent.*

*Grâce à notre collaboration avec nos collègues de la cohésion sociale de la Ville de Namur, nous trouvons également des pistes. Et par-dessus tout, nous maintenons notre travail d'accompagnement psycho-social pour aider Fernand à garder son fragile équilibre mental.*

*Nous sommes disponibles pour lui et le rassurons. Nous lui transmettons les bonnes informations sur la prévention afin qu'il puisse à nouveau sortir dans les meilleures conditions et l'aidons à y voir clair dans toutes les fausses croyances véhiculées sur la covid.*

*Aujourd'hui, Fernand a retrouvé ses habitudes sociales avec beaucoup de prudence. Il vient chaque semaine, à sa demande, afin de faire le point sur son budget, sur les courriers qu'il reçoit et ne comprend pas, pour prendre des rendez-vous médicaux, pour parler de l'occupation de son logement social, de ses autres problèmes qui le préoccupent. Sa santé physique et mentale restent la priorité.*