

# Asbl Phénix

## Rapport d'activités

### 2020



Tu es  
le seul  
qui peut le faire,  
mais tu ne peux  
le faire  
seul

## ASBL PHENIX

### CENTRE DE JOUR POUR USAGERS DE DROGUE



Service Salamandre  
Service des Mesures Judiciaires Alternatives  
Service d'aide et de soins spécialisés en assuétudes  
Service Accueil  
Service Familles  
Service Jeunes  
Service Insertion  
Centre de Jour en Rééducation Fonctionnelle

19-21 Chaussée de Dinant - 5000 Namur

Tél.: 081/22.56.91

Fax: 081/22.47.68

E-mail: [info@asblphenix.be](mailto:info@asblphenix.be)

Site Web: [www.asblphenix.be](http://www.asblphenix.be)

Compte bancaire: BE60-3701-0276-0170

N° ONSS : 011-1210723-92

N° entreprise: 0454-810-927

N° Convention: CRF 150 - 7.73.033.57

Service d'aide et de soins spécialisés en assuétudes agréé par La Wallonie  
Avec la collaboration de la Ville de Namur

NOUS RESPECTONS LE RÈGLEMENT EN VIGUEUR RELATIF À LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL, LE RGDP (EU) 2016/679 DU 27 AVRIL 2016. POUR NOUS CONTACTER À CE SUJET, VOUS POUVEZ NOUS ENVOYER UN MAIL À NOTRE SERVICE DE PROTECTION DES DONNÉES VIA [DPO@ASBLPHENIX.BE](mailto:DPO@ASBLPHENIX.BE)

## Table des matières

Avant-Propos .....	4
Introduction .....	6
Chapitre 1 : Présentation et identification des services .....	8
Chapitre 2 : Accueillir et informer .....	13
Le service accueil.....	13
Le service Salamandre.....	16
Le service des Mesures Judiciaires Alternatives (M.J.A.).....	20
Chapitre 3 : Accompagnement psychosocial .....	22
Un accompagnement individuel .....	22
Un programme basé sur le modèle de l’approche communautaire .....	22
Partenariats.....	23
Chapitre 4 : Prise en charge psychothérapeutique.....	25
Le centre de jour .....	25
Le service Familles.....	28
Chapitre 5 : Accompagnement des mineurs et des jeunes adultes.....	31
Le service Phénix Jeunes .....	31
Chapitre 6 : Soins et prise en charge médicale, le service médical.....	39
Chapitre 7 : Concertation pluridisciplinaire .....	41
Chapitre 8 : Interventions – Supervisions- Formations - Sensibilisation.....	43
Chapitre 9 : Crise sanitaire .....	45
Chapitre 10 : Evaluation et perspectives .....	66
Chapitre 11 : Une année illustrée .....	67

### Remerciements aux staffs de Phénix

Comme l'écrit Thibaud Petit dans le rapport d'activités Phénix Jeunes 2020, parler de l'année écoulée, ne peut se faire sans insister sur le caractère inattendu et bouleversant des événements auxquels nous avons dû faire face. Qui pouvait imaginer, à l'aube de 2020, qu'une pandémie allait nous obliger à modifier radicalement notre style de vie tout autant que notre pratique professionnelle.

Les émotions de peur, de solitude, de colère, d'incompréhension se sont succédées chez chacun d'entre nous, provoquant de l'épuisement et un profond changement de nos habitudes.

Mais heureusement, notre travail consiste à **cultiver l'espoir dans le changement**, à soutenir l'élan de vie là où la souffrance gagne du terrain, à garder confiance dans un pilier fondateur de notre approche : **Tu es le seul qui peut le faire mais tu ne peux le faire seul**. Cette énergie, soutenue par nos convictions et nos valeurs nous ont permis de rebondir, d'être créatif et de proposer de nouvelles manières d'être ensemble.

Garder le lien, ne pas rompre la parole, soutenir le changement à distance, encourager les parents et les bénéficiaires dans leur demande malgré le contexte particulier, autant de missions que nous avons tenté de remplir en renforçant et adaptant nos outils.

Les familles et les bénéficiaires ont dû eux aussi faire face à la menace du lien social. Même si pour certains d'entre eux le confinement a eu des conséquences positives sur le rapprochement des membres, **beaucoup d'autres** ont dû faire face à des effets dramatiques tel que le **décrochage scolaire** de leur enfant, **l'isolement** – la **solitude**, la **reconsommation**, la **violence** créée par la promiscuité, etc.

Les profondes modifications de notre quotidien ont conduit nos bénéficiaires en difficulté à demander de l'aide, et l'entraide entre pairs s'est fait ressentir comme un besoin offrant une bouffée d'oxygène et d'espoir dans un monde en pleine mutation.

**L'énergie déployée par l'équipe** a permis de traverser cette année en insufflant dans notre Centre du **positivisme**, de la **créativité**, de la **bienveillance**, du **respect** et de la **confiance** ce que, plus que jamais, nous devons incarner.

#### Encore une fois MERCI à cette équipe

Un remerciement tout particulier à Laurence Lheureux et Thibaud Petit en leur souhaitant une nouvelle orientation professionnelle pleine de succès. Notre porte leur sera toujours ouverte.

Un autre merci particulier également aux patients-stagiaires et leurs familles et proches. Merci pour votre confiance de tous les jours en cette année si particulière !

Merci à tous les travailleurs de Phénix pour leur investissement dans l'accompagnement réalisé quotidiennement : Annick Appart, Maryse Aschman, Perrine Barzin, Dorothee Baveye, Julien Bosse, Séverine Bousman, Flore Brosse, Julie Bulteel, Youssef Chentouf, Camille Chochoy,

Morgane Dedecker, Sylvie Dejollier, Benjamin Di Norscia, Pierre Doumont, Caroline Dupont, Marie Duthoy, Vincent Ghaye, Benoit Govaerts, Caroline Grimard, Joël Jacques, Amélie Joly, Fetije Kosova, Sandra Lazar, Axel Leplat, Nathalie Moulin, François-Xavier Polis, François Rosoux, Aline Sana, Maxime Scaufaire, Anastassja Seurin, Clémence Van Achter. Nous remercions également Isabelle Bosserez, bénévole à l'administration.

Merci aux membres du Conseil d'Administration et de l'Assemblée Générale : Madame Carine Culot (AG) et Madame Agnès Prégaldien (AG), Monsieur Francis Pitz (Président), Madame Natacha Delmotte (Vice-présidente), Monsieur Marc Palate (Secrétaire), Monsieur Benoit Folens (Administrateur délégué), Monsieur Pierre-René Gilbert, Madame Brigitte François et Monsieur Fabrizio Amico.

Remerciement à tous nos partenaires et spécialement Madame Amelia Ramackers et Madame Emmanuelle Manderlier du Réseau WAB, Madame Nathalie Fantin de GEPTA, Madame Jezabel Legat, Madame Pascale Hensgens et Monsieur Ronald Clavie (président) de la FEDITO, Dominique et ses pairs des Narcotiques Anonymes.

Merci à Monsieur François Rosoux pour la réalisation de ce rapport d'activités.



Leonardo Di Bari  
Directeur

## Introduction

Fin 2018, nous déménageons de Jambes à Namur. 2019 était donc la première année d'occupation dans nos nouveaux locaux et ce fut une année d'adaptation.... Les stagiaires et les staffs se sont acclimatés à ce nouvel environnement.

Nous comptons bien sur l'année 2020 pour atteindre notre "vitesse de croisière" et régler ce qui devait encore l'être suite à ce déménagement et tous les changements rencontrés. 2020, une année si particulière.

Tout démarre bien, dans la continuité du second semestre 2019 où nous voyons les stagiaires venir à Phénix en nombre, le taux de présence est élevé, il y a une bonne dynamique de groupe. Dès le début de l'année, nous mettons en place le PAI (plan d'accompagnement individualisé) qui avait été préparé en 2019. Nous changeons également, en janvier 2020, la durée de la "structure", nous passons de quatre à cinq semaines dans le planning du centre de jour.

Arrive mars. Comme tout le monde, nous sommes dans l'inconnu, beaucoup de questions, des peurs aussi ... Tout au long de l'année, l'asbl Phénix est restée ouverte. Non-stop. Assurer la continuité des soins malgré le contexte de crise, garder les contacts, offrir du soutien en dépit de la distance imposée, du moins lors du premier confinement. De la mi-mars à la mi-mai, les stagiaires sont fortement invités à rester confinés mais l'accès leur est laissé ouvert pour prendre un café dans notre jardin, le temps d'une pause. Nous recevons donc certaines personnes en grande difficulté lors d'entretiens, en respectant strictement les mesures d'hygiène Covid, car elles ont besoin de parler en réel, pas derrière un écran ou au téléphone.

Nous devons donc travailler autrement, il faut être pragmatique, mettre en place rapidement des méthodes adaptées, maintenir le lien via les appels téléphoniques, les mails, les sms et même les messages sur répondeurs, aussi les exercices à faire chez soi (cahiers de bord) et les groupes de parole en visioconférence. C'est antinomique avec notre approche communautaire mais nous n'avons pas le choix et à posteriori nous nous rendons compte que c'était la meilleure manière de fonctionner.

2020, une année positive malgré cette crise sans aucune mesure.

Une année teintée de créativité, d'inventivité, de réaction, de courage, d'entraide et de détermination pour adapter et proposer notre programme à un public en difficulté et en demande, de l'espoir aussi de dépasser tout ça et revenir à une vie plus "normale"... même si nous étions bien conscients que cela prendrait beaucoup de temps et d'énergie.

Puis la vie reprend un semblant de normalité malgré la pandémie toujours présente. Mai, juin, juillet... octobre.

Deuxième vague. Que faire ? De nouvelles contraintes s'imposent à nous. Encore. Nous profitons de notre expérience du printemps pour réagir rapidement et efficacement. Nous entendons les stagiaires inquiets de revivre l'expérience du printemps "à distance", nous les écoutons nous demander de pouvoir venir sur place, tous les jours. Nous décidons de continuer

à les accueillir en mettant en place le programme thérapeutique dans trois bulles (cuisine, hygiène et bâtiment) afin de limiter les contacts au maximum et pouvoir agir rapidement si la situation le nécessite. De nouveau un fameux travail d'adaptation de toute l'équipe. Ce fonctionnement perdure depuis lors jusqu'au moment d'écrire ces lignes en mai 2021...

Vous pourrez lire plus en détails la chronologie de cette année spéciale dans le chapitre consacré à la gestion de la crise à Phénix et voir en quelques photos tout ce que nous avons réalisé concrètement dès le début de la crise et tout au long de l'année.

Heureusement, 2020 n'est pas que la crise Covid-19. C'est aussi des aménagements divers en extérieur et intérieur, en mars et avril, et une autre étape dans le projet immobilier : l'implantation début juillet de quatre modules aménagés dans notre jardin, soit trois bureaux d'entretien et deux bureaux réservés aux stagiaires (bureau de réflexion et bureau coordination stagiaires), mais également une salle multifonctions qui sert depuis octobre à accueillir la bulle cuisine.

2020 a été une année sans journée familles, sans séjour pour les stagiaires, sans les activités extérieures, sportives, culturelles, ludiques que nous avons l'habitude de réaliser. Nous avons également travaillé sur la projection du film "Petit Samedi" au cinéma Caméo en collaboration avec l'équipe d'éducation permanente des Grignoux mais la fermeture du cinéma en novembre nous imposera de la reporter en 2021.

Toute l'équipe de Phénix vous souhaite une excellente lecture de ce rapport d'activités.

## 1. Présentation

Phénix a démarré en 1996. Malgré les années, il nous semble important de rappeler qui nous sommes, quelles sont nos valeurs, notre philosophie et nos missions.

L'asbl Phénix est un **Centre de Jour en Rééducation Fonctionnelle (CRF)** et un **Service d'aide et de soins spécialisés en assuétudes** pour des personnes qui, souvent suite à des circonstances de vie difficiles, sont tombées dans la consommation préjudiciable de drogues, d'alcool ou de médicaments.

**Notre Philosophie** est d'accompagner des personnes toxicomanes **dans une approche globale et intégrée** par un processus d'apprentissage basé sur le modèle de **l'approche communautaire** (comme méthode), **l'entraide** et **l'expérimentation de l'abstinence** afin qu'elles puissent devenir autonomes et s'insérer dans la société. Nous proposons aux personnes dépendantes un **environnement sans drogue**, où elles vivent ensemble d'une façon structurée et organisée afin de promouvoir le **changement** et le **rétablissement**. **L'auto-aide** et l'entraide sont des piliers du **processus thérapeutique** dans lequel le bénéficiaire est le protagoniste principal.

**Phénix s'est donné un double objectif** : d'une part, **relever ces personnes**, d'autre part, **les aider à se (re)construire elles-mêmes un avenir**, y compris sur le plan professionnel. Nous sommes convaincus que c'est ainsi qu'elles retrouveront leur dignité d'homme et de femme. Mais, au-delà, tout au long d'un parcours d'accompagnement très exigeant, elles peuvent prendre conscience et développer leurs potentialités, leurs qualités et leurs compétences.

**Nous visons le rétablissement en accueillant, écoutant, accompagnant, soutenant, mais aussi en confrontant et en responsabilisant** la personne toxicomane dans son chemin vers un **projet de vie** plus épanouissant et sans drogue.

**Notre vision** : Phénix a l'ambition d'être, en région namuroise, un endroit de soutien adapté à la personne toxicomane pour lui permettre :

- de (re)trouver sa place d'Homme parmi les Hommes ;
- de (re)trouver le respect d'elle-même et de progresser en autonomie et en maturité ;
- de s'épanouir sur le plan personnel, familial et social ;
- de (re)trouver sa place dans la société et de contribuer au progrès de celle-ci.

L'asbl Phénix se compose **de plusieurs services** :

- le Service d'Aide et de Soins Spécialisés en Assuétudes
  - Service Salamandre
  - Service Accueil
  - Service Jeunes
  - Service Familles
  - Service Insertion
- le Service des Mesures Judiciaires Alternatives

- le Centre de Jour en Rééducation Fonctionnelle (CJRF)

## 2. Personnes de contact

Leonardo Di Bari, directeur de l'ASBL Phénix.

0495/66 96 27 - [leonardo.di.bari@asblphenix.be](mailto:leonardo.di.bari@asblphenix.be)

François Rosoux, responsable administratif et social

0496/57 93 83 – [françois.rosoux@asblphenix.be](mailto:françois.rosoux@asblphenix.be)

## 3. Zones de soins

Zone 9 Namur : Andenne, Assesse, Eghezée, Fernelmont, Floreffe, Florennes, Fosses-la-Ville, Gembloux, Gesves, Jemeppe-sur-Sambre, La Bruyère, Mettet, Namur, Ohey, Profondeville, Sambreville, Sombreffe.

## 4. Composition de l'équipe

<p align="center"><b>Service Salamandre</b></p> <p align="center"><b>Convention pluriannuelle – La Wallonie via le Relais Social Urbain Namurois</b></p> <p>Nathalie Moulin, psychologue, temps plein Marie Duthoy, infirmière, 25h/semaine</p>								
<p align="center"><b>PSSP Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention</b></p> <p align="center"><b>Convention Ministère de l'Intérieur : mise à disposition de moyens et de personnel – convention conclue avec la Ville de Namur</b></p> <p>Séverine Bousman, assistante sociale, temps plein (réduction temps travail 1/5<sup>ème</sup> tps) Maryse Aschman, secrétaire, temps partiel Thibaud Petit, psychologue, responsable du Service Jeunes, temps plein (<i>pause carrière du 22/06/2020 au 08/01/2021</i>) ➔ Remplacé par Flore Brosse, psychologue mi-temps et Julie Bulteel, psychologue mi-temps</p>								
<p align="center"><b>MJA Mesures Judiciaires Alternatives</b></p> <p align="center"><b>Convention Fédération Wallonie-Bruxelles : mise à disposition de moyens et de personnel – convention conclue avec la Ville de Namur</b></p> <p>Sylvie Dejollier, éducatrice spécialisée, temps plein (réduction temps travail 1/5<sup>ème</sup> tps) Caroline Grimard, éducatrice spécialisée, mi-temps</p>								
<p align="center"><b>Service d'aide et de soins spécialisés en assuétudes – Agrément La Wallonie</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Service Accueil</th> <th style="width: 33%;">Service Familles</th> <th style="width: 33%;">Service Insertion</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Amélie Joly, Éducatrice accueillante, 4/5<sup>ème</sup> temps</td> <td>Laurence Lheureux, psychologue, 30h/semaine</td> <td>Joël Jacques, formateur, temps plein Vincent Ghaye, formateur, temps Thibaut Vliegen, formateur, temps plein Benoit Govaerts, formateur, temps plein Fetije Kosova, éducatrice spécialisée, 4/5<sup>ème</sup> temps</td> </tr> </tbody> </table>			Service Accueil	Service Familles	Service Insertion	Amélie Joly, Éducatrice accueillante, 4/5 <sup>ème</sup> temps	Laurence Lheureux, psychologue, 30h/semaine	Joël Jacques, formateur, temps plein Vincent Ghaye, formateur, temps Thibaut Vliegen, formateur, temps plein Benoit Govaerts, formateur, temps plein Fetije Kosova, éducatrice spécialisée, 4/5 <sup>ème</sup> temps
Service Accueil	Service Familles	Service Insertion						
Amélie Joly, Éducatrice accueillante, 4/5 <sup>ème</sup> temps	Laurence Lheureux, psychologue, 30h/semaine	Joël Jacques, formateur, temps plein Vincent Ghaye, formateur, temps Thibaut Vliegen, formateur, temps plein Benoit Govaerts, formateur, temps plein Fetije Kosova, éducatrice spécialisée, 4/5 <sup>ème</sup> temps						

		Perrine Barzin, assistante sociale, temps plein Caroline Dupont, infirmière, temps plein (du 18/08/2020 au 30/09/2020)
--	--	---

### Service Jeunes – Subvention facultative – La Wallonie

Caroline Grimard, éducatrice spécialisée, mi-temps (congé parental 1/10<sup>ème</sup> temps)  
Clémence Van Achter, psychologue, mi-temps (écartement jusqu'au 20/08/2020)  
Sandra Lazar, psychologue, mi-temps (4h supplémentaires 10 mois)  
Anastassja Seurin, travailleuse sociale-assistante sociale, temps plein (écartement à partir du 25/02/2020)  
Maxime Scaufaire, psychologue, mi-temps (engagé le 01/07/2020)  
Dorothee Baveye, psychologue, mi-temps (engagée le 01/07/2020)  
Docteur Pierre Doumont, médecin généraliste, 6h/mois  
Docteur François-Xavier Polis, médecin pédopsychiatre, 6h/mois

### Centre de Jour en Rééducation Fonctionnelle

#### Convention Aviq

Leonardo Di Bari, directeur, temps plein  
Youssef Chentouf, éducateur spécialisé, Responsable pédagogique temps plein  
Julien Bosse, psychologue, temps plein (crédit temps 1/5<sup>ème</sup> depuis le 01/10/2020)  
Clémence Van Achter, psychologue, mi-temps (accord social-écartement jusqu'au 20/08/2020)  
*Julie Bulteel, psychologue, mi-temps (accord social-remplacement C. Van Achter jusqu'au 12/07/2020)*  
Camille Chochoy, infirmière, 4/5<sup>ème</sup> temps (écartement le 21/09/2020)  
*Caroline Dupont, infirmière, 1/5<sup>ème</sup> temps (remplace C. Chochoy à partir du 01/10/2020)*  
Marie Duthoy, infirmière, 1/5<sup>ème</sup> temps  
Morgane Dedecker, assistante sociale, temps plein  
François Rosoux, responsable administratif et social, temps plein  
Aline Sana, employée administrative, temps plein  
Docteur Pierre Doumont, médecin généraliste, 3h/semaine  
Docteur Annick Appart, médecin psychiatre, 3h/semaine

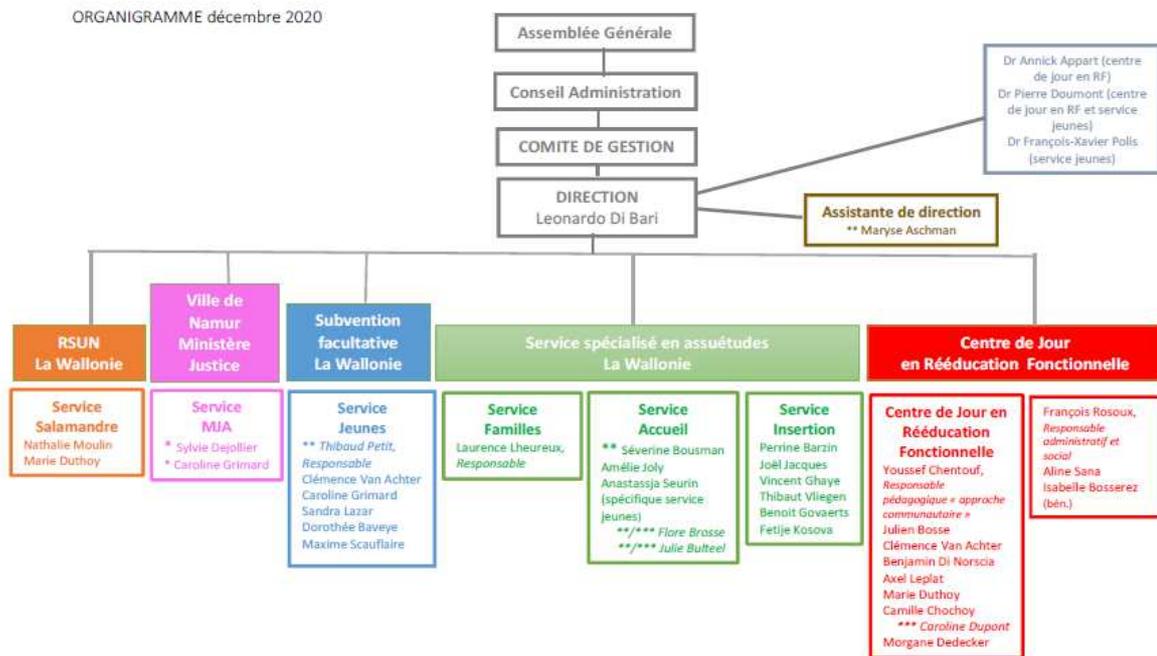
#### Fonds Maribel Social

Benjamin Di Norscia, éducateur spécialisé, temps plein  
Axel Leplat, travailleur social-éducateur, temps plein  
Marie Duthoy, infirmière, 5,4h/semaine

### Bénévole

Isabelle Bosserez, volontaire bénévole, 2 matinées/semaine

## 5. Organigramme et services existants



- \* Personnel mis à disposition par la Ville de Namur (MJA/Min. Justice)
- \*\* Personnel mis à disposition par la Ville de Namur (PSSP/SPF Intérieur)
- \*\*\* Personnel en contrat de remplacement.

## 6. Ressources financières

### Identification des ressources financières – au 31/12/2020

<b>SERVICE FINANCEMENT</b>	<b>PERIODE POUVOIR SUBSIDIANT</b>
<b>SERVICE ACCUEIL</b>	
<b>PSSP</b> Fonctionnement et Personnel à disposition 2,5 ETP	Convention Durée déterminée Ville de Namur/SPF Intérieur
<b>MJA</b> Fonctionnement et Personnel à disposition 1,5 ETP	Convention Durée déterminée Ville de Namur/SPF Justice
<b>RELAIS SOCIAL URBAIN NAMUROIS</b> Fonctionnement et Personnel 1,66 ETP	Convention Durée déterminée RSUN/Wallonie
<b>CENTRE DE JOUR</b>	
<b>CONVENTION AVIQ</b> Fonctionnement et Personnel 7,66 ETP	Convention Durée indéterminée AVIQ (+ accord social)
<b>FONDS MARIBEL SOCIAL Emplois 2013</b> Personnel 0,14 ETP	Convention Durée indéterminée Fonds Maribel Social
<b>FONDS MARIBEL SOCIAL Emplois 2019</b> Personnel 2 ETP	Convention Durée indéterminée Fonds Maribel Social
<b>AGREMENT SERVICE SPECIALISE EN ASSUETUDES</b> Fonctionnement et Personnel 7,39 ETP	Arrêté ministériel Durée indéterminée La Wallonie
<b>SERVICE JEUNES</b> Fonctionnement et Personnel 2,51 ETP + 2 médecins 6h/mois	Arrêté ministériel Durée déterminée (Subvention facultative) La Wallonie
<b>Budget « sport et culture »</b>	Accord Durée déterminée CPAS de Namur
<b>SITUATION EXCEPTIONNELLE COVID-19</b>	
GET UP Wallonie renfort sanitaire Plan de relance de la Ville de Namur Subventions exceptionnelles pour mesures de confinement Prime d'encouragement Surcoûts gestion crise sanitaire	Arrêtés ministériels Courriers Arrêtés gouvernement wallon Durée déterminée
<b>AIDES A L'EMPLOI</b>	
APE Plan Marshall (14 points) APE ancienne mesure ACS (29 points) (réforme APE ?)	2 Décisions : 1 à durée déterminée 1 à durée indéterminée Ministère de l'Emploi
<b>DONATEURS</b>	
Besix Foundation, convention mécénat 2020 pour l'installation de 5 pc pour les stagiaires.	

### Le service accueil

#### 1. Présentation – offre de service

- **Un espace accueil**

Un endroit où l'on peut se poser de manière inconditionnelle sans rendez-vous lors des permanences le matin de 9h à 12h, l'après-midi, sur rendez-vous.

L'accueil permet de bénéficier d'une écoute, d'avoir accès à un téléphone afin d'entreprendre certaines démarches et aussi de trouver des informations sur les services existants.

En ce début 2020, les permanences du Service Accueil de cette première étape ambulatoire vers un rétablissement pour toutes personnes toxicomanes ont réellement joué un rôle inéluctable. Malgré la crise sanitaire et le confinement, le Service Accueil est resté accessible durant toute cette période particulière avec des permanences élargies. Au lieu des permanences en matinée, celles-ci étaient accessibles de 9h à 16h30 du lundi au vendredi.

Certaines personnes étaient en démarches de soins avant le confinement, l'équipe a donc dû faire face en restant « professionnelle » et « innovante » (soutien téléphonique journalier avec les patients et les patientes fréquentant la permanence accueil, les entretiens d'observation déprogrammés et le programme thérapeutique).

L'équipe était joignable par téléphone (permanence téléphonique) mais aussi disponible pour toute demande de rencontre pour certaines personnes encore dans un état de désarroi (angoisses trop fortes, perte de contrôle au niveau de l'accentuation de leur addiction, perte de liens sociaux, ...). Une permanence médicale était assurée par notre médecin psychiatre, Madame Annick Appart, les mardis et mercredis entre 14h30 et 17h et une permanence « temps de répit » était organisée chaque jour entre 8h30 et 16h30 par un membre du staff.

En ce qui concerne les premiers contacts des nouvelles demandes ainsi que des patients, il était également possible de les recevoir pendant nos permanences et/ou lors d'entretiens par téléphone. Les nouvelles demandes en cours ont été recontactées plusieurs fois par semaine afin de maintenir le lien, voire de trouver différentes pistes de soins dans certaines situations plus préoccupantes.

- **Des entretiens individuels :**

- Les **entretiens préliminaires** qui sont l'occasion de faire connaissance et de voir ce qui amène la personne à pousser la porte de Phénix, entendre une première demande.
- Les **entretiens d'observations (E.O)** qui sont destinés à faire une anamnèse mais aussi à expliquer le fonctionnement du centre de jour et de voir si on essaye d'intégrer la phase d'accueil et d'orientation ou si un suivi ambulatoire convient mieux.
- Les **entretiens de soutien – suivi ambulatoire** qui offrent un temps pour déposer les difficultés du quotidien, un accompagnement psycho-éducatif-social et permettent

d'établir un projet en respectant le choix et la demande de la personne à un moment précis.

- **La phase d'accueil et d'orientation (PAO):**

Celle-ci permet d'observer et d'expérimenter le programme et les outils proposés au Centre de Jour, tout en respectant le rythme de chacun.

La phase d'accueil et d'orientation a poursuivi ses objectifs : permettre d'intégrer rapidement la phase d'accueil et d'orientation (PAO), se donner le droit d'essayer le programme, sans pression, sentir la dynamique communautaire, expérimenter les "outils", cette période dure un mois mais peut être reconduite à la demande de la personne ou de l'équipe. La phase d'accueil et orientation est systématiquement évaluée.

## 2. Quelques données chiffrées

- **Nouvelles demandes : 333** (332 en 2019)
  - Dont 50 nouvelles demandes de proches/parents (59 en 2019) ↘
- **Les heures de permanences**
  - 418,5 heures (805,5 heures en 2019) ↘
- **Usagers différents fréquentant l'accueil**
  - 99 usagers (153 en 2019) ↘
- **Les heures de présences en phase d'accueil et orientation P.A.O**
  - 8066 heures (13.386 heures en 2019) ↘
- **Les entretiens**
  - Globalement, 360 entretiens en 2020 (423 en 2019) ↘
  - 180 entretiens d'observation (278 en 2019) ↘
  - 180 entretiens de suivis psychosociaux (145 en 2019) ↗
- **Les activités d'habiletés sociales (en PAO)**
  - Globalement, 833 activités d'habiletés sociales (405 en 2019) ↗
  - 47 activités gestion des temps libre (48 en 2019) =
  - 50 activités à thème (89 en 2019) ↘
- **Répartition femmes – hommes dans ces nouvelles demandes**
  - 18 % de femmes et 82 % d'hommes (22 % de femmes et 78 % d'hommes en 2019)
  - La tranche d'âge des 30-34 ans arrive toujours en tête mais sans grande différence marquée entre les différentes tranches d'âge.
- **Statut justice - libre**
  - 66 % des personnes sont libres (64 % en 2019)
  - En deuxième lieu, 34 % (33 % en 2019) des personnes sont connues de la justice, qu'elles soient détenues, bénéficiaires d'une alternative à la détention préventive, en probation ou en défense sociale
- **Origine de la demande**
  - 38 % des demandeurs viennent de leur propre chef (44 % en 2019)
  - 34 % des demandeurs viennent car la justice les y contraint (30 % en 2019)
  - 28 % des demandeurs viennent car ils sont "poussés" par leur famille, leur médecin traitant, un service social ou un service hospitalier (26 % en 2019)

- **Consommation** : information recueillie lors du **premier contact**
  - Produit principal : Alcool, 29 % (36 % en 2019)
  - Cannabis, 18 % (20 % en 2019)
  - Cocaïne, 17 % (18 % en 2019)
  - Héroïne, 13 % (9 % en 2019)
  - Autres : produit non connu, méthadone, ecstasy, médicaments (23 %)

### 1. Présentation – offre de service



La salamandre est un animal qui possède la capacité de régénérer certaines parties de son corps après amputation.

Salamandre est un projet mobile de création de liens, d'accompagnements et d'orientations, vers les services adéquats, de toute personne se trouvant en situation de précarité, socialement exclue et présentant une problématique d'assuétude, sans aide à ce niveau.

Finalité de Salamandre : aller à la rencontre des personnes précarisées et souffrant d'un problème de toxicomanie sur leurs lieux de vie afin de créer du lien avec elles, de les accompagner et de les orienter vers les services adéquats.

L'équipe Salamandre se compose de deux personnes (1,66 équivalent TP) : la référente du service (1TP, psychologue clinicienne et criminologue de formation) et une infirmière spécialisée en santé communautaire (0,66TP). Toutes deux sont spécialisées dans l'accompagnement des personnes toxicomanes et sensibilisées au travail avec les personnes en grande précarité.

Le travail de l'équipe Salamandre consiste, avant tout, à créer du lien, à entrer en relation avec les personnes socialement désaffiliées. Une fois ce lien établi, la relation de confiance peut évoluer à son rythme et la relation d'aide en tant que telle peut alors se mettre en place. Salamandre est un service de première ligne qui se veut proactif en agissant en amont (il n'attend pas que la demande vienne à lui pour la prendre en charge).

Ainsi, l'équipe tente de créer de nouveaux contacts et d'instaurer un lien de confiance avec les personnes en allant à leur rencontre, sur leurs lieux de vie (institutions sociales du namurois, rues, domiciles, squats, ...), et en étant à leur écoute. Ceci va lui permettre de se rendre compte des diverses problématiques des usagers et d'aider ainsi ces derniers à formuler plus aisément une demande afin d'amorcer avec eux un projet global ou de les orienter vers les services adéquats.

Le service Salamandre assure également le lien entre les usagers et le Service Accueil de l'asbl Phénix.

Enfin, il aide et informe les différents professionnels et bénévoles des institutions partenaires en leurs murs.

Public-cible du projet : Toute personne se trouvant en situation de précarité, socialement exclue et présentant une problématique d'assuétude sans aide à ce niveau.

En plus des différentes visites et permanences, l'équipe Salamandre passe dans les squats du namurois, assure de nombreuses présences en rue et se rend chaque semaine au domicile des personnes qui en ont intégré un. Consciente de la difficulté des personnes ayant vécu plusieurs mois ou années en rue à garder un logement, l'équipe est particulièrement soucieuse du suivi de ces personnes. En cette période Covid, l'équipe a intensifié ses visites à domicile afin de limiter, autant que faire se peut, le sentiment d'isolement ressenti par certains de ses bénéficiaires.

## 2. Quelques données chiffrées

- **Les "passages", un passage = une demande**
  - Globalement, 418 passages (342 en 2019) ↗
  - 171 présences en rue (139 en 2019) ↗
  - 14 visites de squats (32 en 2019) ↘
  - 231 visites à domiciles (171 en 2019) ↗
- **Les permanences**
  - Globalement, 351 permanences (304 en 2019) ↗
  - 37 permanences à "Une main Tendue" (29 en 2019) ↗
  - 31 permanences à "Li P'tite Buwèye" (40 en 2019) ↘
  - 85 permanences à la Croix rouge, 79 à la Croix Rouge de Jambes et 6 à la Croix Rouge de Saint Servais (40 en 2019) ↗
  - 54 permanences au resto du Cœur (35 en 2019) ↗ remarque : permanence sur le trottoir devant le resto du cœur en période Covid suite aux mesures sanitaires
  - 31 permanences aux Sauverdias (43 en 2019) ↘
  - 86 permanences aux 2R (94 en 2019) ↘
  - 6 permanences à Li Vi Clotchî (23 en 2019) ↘
- **Les contacts pris**

8334 contacts (5318 en 2019) ↗

La forte augmentation du nombre de contacts sur l'année 2020 s'explique par l'intensification des visites à domicile et des entretiens téléphoniques avec nos bénéficiaires, la mise en place de nouvelles permanences et le renfort de certaines autres en raison de la crise sanitaire.
- **Les orientations**
  - Orientations proposées vers le réseau : 3096 (2091 en 2019) ↗
  - 1663 orientations vers des services de soins (1414 en 2019) ↗
  - 53 accompagnements physiques (99 en 2019) ↘
- **Personnes différentes rencontrées**

988 personnes différentes (768 en 2019) ↗
- **Entretiens**
  - 148 entretiens individuels dont le suivi ambulatoire (161 en 2019) ↘
  - 874 entretiens téléphoniques (341 en 2019) ↗
  - 791 SMS envoyés (384 en 2019) ↗
  - 47 visites dans les hôpitaux (127 en 2019) ↘
  - 113 participations aux Equipes Mobiles de Rue (106 en 2019) ↗
- **Spécificités**
  - 84% hommes – 16 % femmes (88% hommes 12% femmes en 2019)

- Le public rencontré est de tout âge
- 55% sont de jeunes adultes (moins de 40 ans)
- 45% du public rencontré présentent une pathologie mentale (40 % en 2019)
- 83% des personnes sont isolées sans enfant (81% en 2019)
- **Consommations**
  - La plupart des personnes rencontrées sont consommatrices voire polytoxicomanes
  - Alcool : 85 % (84% en 2019)
  - Héroïne : 24 % (28% en 2019)
  - Cannabis : 21 % (18% en 2019)
  - Cocaïne : 23 % (24% en 2019)
- **Situation économique**
  - 56% touchent le Revenu d'Intégration Sociale (59% en 2019)
  - 18% n'ont aucun revenu (18% en 2019)
  - 10% perçoivent de la mutuelle (11% en 2019)
  - Solde : Certains bénéficient d'une allocation de chômage, d'une pension ou d'une allocation liée à un handicap
  - 72% n'ont pas de logement (33% sont en rue, 28% dorment à l'abri de nuit et 9 % sont hébergées dans la famille, 2% maison accueil ou autres institutions)

Malgré la crise sanitaire, l'équipe Salamandre a maintenu et même renforcé ses permanences auprès des partenaires, en présentiel, tout au long de l'année.

Les partenaires semblent s'accorder sur le fait que le service Salamandre s'est montré très disponible pendant la crise sanitaire. Ils pointent aussi les capacités d'adaptation des travailleuses.

En raison de la crise sanitaire Covid 19 durant cette année 2020, le service Salamandre s'est adapté aux circonstances, a poursuivi ses actions, a intensifié ou suspendu certaines de ses permanences en fonction des demandes et des besoins des partenaires et a répondu à de nouvelles missions.

L'horaire des visites au sein des institutions partenaires a dû être modifié à plusieurs reprises mais s'organise essentiellement comme indiqué ci-dessous :

Le Covid a complètement bouleversé nos visites dans les hôpitaux ; il est difficile voire impossible, dans certains cas, de visiter nos bénéficiaires hospitalisés. Nous gardons cependant systématiquement un lien téléphonique avec eux.

Les maraudes ont été intensifiées en raison de la crise sanitaire.

Des membres de l'équipe Phénix ont été volontaires, durant la crise sanitaire, pour renforcer ponctuellement le binôme Salamandre. Benoît Govaerts, Benjamin Di Norscia et Axel Leplat.

En raison du Covid, l'équipe a décidé de doubler ses passages à la Croix Rouge. Les travailleuses prennent la température des bénéficiaires et sont attentives aux différents symptômes pouvant laisser suspecter une infection au virus.

Pendant cette crise sanitaire, beaucoup de services de Liège, Mons, Charleroi, La Louvière, ... ont fermé ; beaucoup de personnes sans abri se sont alors déplacées vers Namur. La Croix Rouge étant un des seuls services où il a été possible de se rendre, sans devoir prendre rendez-vous, tout au long de cette crise sanitaire, peut expliquer que nous ayons rencontré tant de nouvelles personnes là-bas.

Ici aussi, l'équipe a adapté ses horaires en fonction des changements opérés au sein du Resto du Cœur à cause du Covid. Ainsi, les travailleuses s'y rendent également les lundis midi, lors de la distribution des repas à emporter. Elles aident à gérer la file des bénéficiaires, informent ces derniers sur l'importance de bien respecter les consignes sanitaires mais sont toujours là aussi pour répondre aux différentes demandes qui leur sont adressées et pour orienter les personnes vers les services adéquats.

### **3. Témoignages, extraits :**

*“Ça fait des années que je connais Nathalie, elle a toujours été là pour moi : quand je dormais en rue, elle venait tous les matins voir comment j'allais. Après, elle m'a aidé pour entrer à l'hôpital par rapport à mes problèmes avec les drogues ; elle a même réussi à trouver une solution pour mon chien pendant ce temps-là. Et maintenant que j'ai un logement, elle passe me voir tous les lundis et ça, ça fait plaisir. Dès que j'ai une question ou besoin d'aide, elle est là. Même avec le Covid, pendant le confinement, elle a continué à passer chez moi. Je sais que je peux compter sur elle. ” (Bertrand)*

*“ Mon homme et moi connaissons bien le service. Je vois Marie et Nathalie soit en rue soit à la P'tite Buwèye. Elles se rappellent toujours de ce qu'on a dit la dernière fois et s'intéressent à l'évolution des situations. La dernière fois, j'ai montré des photos du studio, elles étaient contentes. On parle de tout ensemble: de mon rat, du logement, de la santé, des enfants, de la justice.” (Lucie)*

*“Le travail de Salamandre, c'est impeccable. Je suis content de Nathalie et de Marie par rapport à tous les services qu'elles rendent. Nathalie m'accompagne à tous mes rendez-vous avec les médecins et psychiatres. Quand je suis à l'hôpital, elles viennent me voir et ça me fait plaisir. Elles prennent du temps pour moi alors qu'elles n'ont pas que moi à s'occuper. Je les remercie pour tout ça. ” (Cédric)*

## 1. Présentation – offre de service

Le Service d'Encadrement des Mesures Judiciaires Alternatives de l'asbl Phénix intervient auprès des personnes ayant commis un ou des délits liés à l'usage de drogues et qui font l'objet d'une mesure judiciaire (médiation pénale, alternative à la détention préventive et probation/autres).

## 2. Missions

- Accueillir et accompagner toute personne confrontée à des problèmes judiciaires liés à une assuétude
- Élaborer un projet d'accompagnement
- Proposer un suivi individuel adapté et des activités de groupe (groupes de parole, ateliers de préformation)
- Travailler une réinsertion socio-professionnelle
- Travailler une orientation

## 3. Offre de service

- Des entretiens individuels (dont des suivis ambulatoires)
- Un accueil et un accompagnement
- L'élaboration d'un projet d'insertion socio-professionnelle
- Un travail d'orientation

## 4. Quelques données chiffrées

- **Nombre de dossiers**
  - Globalement, 77 dossiers (toutes mesures confondues, alternative à la détention préventive, mesure probatoire, médiation pénale, libération conditionnelle, surveillance électronique, détention limitée ainsi que les personnes incarcérées) dont certains étaient déjà ouverts en 2019 et avec lesquels, le travail s'est poursuivi en 2020. (72 en 2019) ➔
  - 75% dans le cadre : Alternative Détention Préventive 36%, Probation 19% et Médiation Pénale 1%, Détention Limitée 3% et Surveillance Electronique 6%, Personnes incarcérées 25%, Libération conditionnelle 10%
  - 25 % de dossiers hors-cadre
  - Nous avons accompagné dix-neuf personnes incarcérées au cours de l'année 2020. Sur ces dix-neuf personnes, neuf sont toujours en cours de suivi et dix ont terminé leur accompagnement dans le cadre de leur détention. Sur ces dix personnes, six ont intégré le Centre de Jour de l'ASBL Phénix, deux se sont orientées, avec notre aide, vers des centres de la région où elles voulaient se réinsérer et pour ce qui est des deux autres, nous n'avons plus de nouvelles

- **Prestations**
  - 326 heures encodées en 2020 (312 heures en 2019). ➡ Nous devons ajouter à cela, 53h d'entretiens qui ont été réalisés hors mesures judiciaires dans le cadre de la continuité de l'accompagnement et 134h d'entretiens téléphoniques réalisés durant le premier confinement. Nous totalisons donc 513h d'entretiens dispensés par le Service MJA
  - Nombre total de prestations réalisées (entretiens et groupes confondus) = 513h + 92h groupes (tout totalisé)
  
- **Groupes de paroles**
  - 46 groupes en 2020 soit 92h de groupe dispensées par les agents MJA (53 groupes pour 106h en 2019)

Comparons les chiffres de 2019 à ceux de 2020 concernant les heures prestées par les agents MJA en individuel et en groupe, nous constatons une belle augmentation au niveau des heures d'entretiens individuels toutes mesures confondues + les heures d'accompagnement des personnes incarcérées (395h en 2019 contre 513h en 2020) et une légère diminution au niveau des heures de groupes (106h en 2019 contre 92h en 2020). Nous pensons que ceci s'explique par les mesures prises lors du premier confinement où nous avons suspendu les activités de groupe au sein du Centre de Jour du 18 mars 2020 au 20 mai 2020. N'ayant plus d'activités de groupe, nous nous sommes consacrés essentiellement aux entretiens téléphoniques avec nos prestataires afin de les soutenir dans cette période difficile. Etant donné le contexte particulier, nous nous sommes rendus disponibles même en dehors de nos heures de prestations afin d'être un maximum à l'écoute des ressentis et des besoins de nos prestataires.

En dehors des entretiens effectifs réalisés, nous souhaitons également souligner le fait que nous avons été confrontés cette année à un taux d'absentéisme de 27%. C'est-à-dire que nous avons fixé 187 entretiens qui n'ont pas été honorés pour différentes raisons (maladie, oubli, consommation, problème de transport, ...).

Dans le contexte de la crise sanitaire et durant le premier confinement, les agents MJA ont également soutenu leurs collègues de la Ville de Namur en participant deux fois par semaine aux permanences ainsi qu'en reprenant en partie la référence de l'Espace de repos mis en place par la Ville pour soutenir les personnes sans-abri durant le confinement. Dans ce cadre, nous avons presté 94h30.

### Un accompagnement individuel

- **Des entretiens psycho-éducatifs**

Les personnes peuvent bénéficier d'un **suivi individuel** au sein des différents services afin de travailler, à leur propre rythme, leur **demande** et l'établissement **d'objectifs**.

Chacun prend le temps avec un professionnel désigné comme référent de cibler ses besoins, ses motivations et de réfléchir ensemble aux difficultés rencontrées et comment y répondre au mieux que ce soit au sein de Phénix ou dans une autre institution. Il n'est pas rare que nos patients arrivés en fin de programme demandent également à garder un suivi pendant quelques mois afin d'évaluer leur quotidien une fois de retour dans la vie active.

- **Des entretiens sociaux**

En ce qui concerne le **suivi social**, il se fait **principalement en individuel** car il en va de l'intimité de chacun de ne pas avoir à partager certaines informations telles que le montant de leurs revenus par exemple.

Cette prise en charge est assez large, cela va de régler les urgences comme trouver un logement ou communiquer avec des huissiers, à comment gérer un budget au long court ou tenir en ordre ses papiers. Nous veillons aussi à mettre en place des activités afin que la personne puisse reconstruire un cercle social ou mettre en place une formation lorsqu'elle arrive en fin de programme.

### Un programme basé sur le modèle de l'approche communautaire

- **Groupes de parole**

Ces groupes de parole sont basés sur le principe de **l'entraide** et de **l'auto-aide**. Ils placent le bénéficiaire en tant que principal protagoniste et les pairs en tant que partenaires du rétablissement. Ils peuvent ainsi échanger sur leur vécu, leur manière de fonctionner et les solutions trouvées qu'elles soient abouties ou non. Ils peuvent aussi utiliser la confrontation afin d'aider l'autre à prendre conscience de ses comportements constructifs ou non avec une règle incontournable qui est la bienveillance et la considération positive.

- **Des ateliers d'habiletés sociales**

Parallèlement à ces moments de parole, les stagiaires<sup>1</sup> sont en **activités dans différents secteurs** : l'horticulture, le bâtiment, la menuiserie, l'hygiène et la cuisine. Cela leur permet

---

<sup>1</sup> Stagiaire : Nous préférons désigner nos patients comme étant en stage, "école de vie", car cela les rend davantage acteurs de leur trajet plutôt que patients, ce qui induit une position d'attente.

de se remettre en mouvement, de reprendre un rythme de vie sain, de donner un objectif à leur journée, de réapprendre à savoir-faire.

- **Des groupes à thèmes**

Il est également important de découvrir comment **occuper son temps de manière saine**. C'est pour cela que sont également mis en place des ateliers plus ludiques comme la gestion des temps libres où des activités sportives peuvent être proposées mais aussi des ateliers plus informatifs afin de sensibiliser aux questions du quotidien telles que la gestion d'un budget, l'utilisation de l'énergie, la recherche d'un logement, comment voter...

## Partenariats

- **Une collaboration étroite avec certains partenaires**

Afin de faciliter la prise de contact et les démarches des patients de Phénix avec les partenaires extérieurs, nous avons souhaité mettre en place des **moments d'échanges** systématiques avec le **Centre Neuro Psychiatrique Saint-Martin** (spécifiquement le service Aïda) et l'asbl **Trempline**. Deux travailleuses assistent donc à nos réunions cliniques afin de faire le point sur l'avancée des listes d'attentes vers le lieu de cure et de postcure éventuel. Les staffs analysent l'évolution de la personne avant son entrée, l'évolution de sa demande d'hospitalisation et enfin proposent un retour en centre de jour s'il y a une demande. En 2020, nous avons suspendu la présence physique de ces staffs "extérieurs" dans nos réunions cliniques dès le mois de mars mais le contact a été maintenu tout au long de l'année.

- **Des réunions au sein du Centre de jour**

Depuis plusieurs années, nous avons renforcé nos liens avec les **narcotiques anonymes**. Des réunions de sensibilisation et de partage sont ainsi réalisées une fois tous les deux mois. Elles permettent d'établir un contact et ainsi faire le choix ou non de disposer d'un espace de parole en soirée, les week-ends ou après leur programme. Là aussi, nous avons été malheureusement contraints de suspendre ces réunions depuis mars 2020, puis ensuite, avec certaines adaptations, la présence des NA à Phénix est de nouveau effective lors de la fin du deuxième semestre.

## Quelques données chiffrées

- **Groupes éveil** (pour les nouveaux arrivants – phase PAO et phase 1)
  - Nombre : 22 (44 en 2019) ↘
  - Moyenne de 8,52 participants (9,52 en 2019) ↘
- **Groupes expression et communication** (pour les personnes en phase PAO et phase 1)
  - Nombre : 19 (41 en 2019) ↘

- Moyenne de 9,68 participants (9,41 en 2019) ↗
- **Groupes Insertion Socio Professionnelle (phase 4)**
  - Nombre : 19 (29 en 2019) ↘
  - Participations : 50 (79 en 2019) ↘
- **Réunions Narcotique Anonyme**
  - Nombre : 3 (6 en 2019) ↘
- **Ateliers gestion “temps libre”**
  - Nombre : 50 (48 en 2019) ↗
- **Ateliers cuisine**
  - Nombre : 261 (301 en 2019) ↘
  - Participations : 1199 (1660 en 2019) ↘
- **Ateliers hygiène**
  - Nombre : 307 (259 en 2019) ↗
  - Moyenne de 4,93 participants (4,93 en 2019) =
- **Ateliers bâtiment**
  - Nombre : 255 (251 en 2019) ↗
  - Moyenne de 5,36 personnes (5,33 en 2019) ↗
- **Atelier TRACES (Thérapie, Rituel, Art, Communauté, Expression, Symbolique)**
  - Nombre : 4 (10 en 2019) ↘
  - Moyenne de 6,25 participants (5 en 2019) ↗
- **Mise en situation - horticulture**
  - Nombre : 246 (251 en 2019) ↘
  - Moyenne de 2,54 participants (2,20 en 2019) ↗
- **Mise en situation – ateliers culinaires**
  - Nombre : 76 (92 en 2019) ↘
  - Moyenne de 5,24 (6,61 en 2019) ↘
  - Dont 5 matinées en collaboration avec l’EFT Le Perron de l’Ilon (7 en 2019) ↘

En 2020 à Phénix, en raison du Covid, il n’y pas eu **d’atelier “action logement”** (2 en 2019), ni **d’atelier énergie** (3 en 2019 - collaboration avec le CPAS de Namur) ni **Medenam** (2 en 2019 - prévention surendettement, collaboration avec la Ville de Namur).

Dans les deux premiers mois de l’année, nous avons pu organiser deux **ateliers méditation** (10 en 2019).

### Le centre de jour

#### 1. Présentation – offre de service

- **Des entretiens individuels** (dont suivi ambulatoire)

Qu'ils aient lieu avec un psychologue, un éducateur, un assistant social ou un infirmier, ceux-ci ont pour objectif principal de **conscientiser la personne aux comportements mis en place et aux conséquences dans leur quotidien**. Nous travaillons donc principalement avec une approche cognitivo-comportementale et motivationnelle.

- **Des groupes de parole**

Il existe plusieurs groupes de parole qui s'articulent autour des phases et de l'évolution dans le programme. Ceux-ci ont pour objectif **d'amener la personne à nommer ses difficultés, identifier les émotions ressenties, de trouver des pistes de réflexions et ainsi travailler la mise en place de comportements constructifs**. Le travail réalisé est plus ou moins poussé selon le rythme et les possibilités de la personne. Les groupes "éveil" et groupes de "parole"<sup>2</sup> sont centrés sur les situations rencontrées à l'extérieur, les groupes "expression et communication" ainsi que les groupes "rencontre"<sup>3</sup> sont focalisés sur les événements se déroulant au sein du Centre de jour. Nous avons également un groupe **ISP (Insertion Socio-Professionnelle)** afin de préparer au mieux la fin du programme et l'investissement des différentes sphères de vie familiale, sociale ou professionnelle. Ces groupes ont lieu chaque semaine.

Nous réalisons aussi des **réunions du matin** et du **soir** afin que chacun puisse déposer son ressenti par rapport au déroulement de la journée ou de leur soirée.

Enfin, tous les mois se déroulent des **groupes plus spécifiques aux hommes et aux femmes** afin de pouvoir aborder des questions plus intimes comme les relations sexuelles, le rapport au corps...

- **Des ateliers d'habiletés sociales**

Comme cité précédemment, la journée est rythmée par la participation à **différents secteurs**. Les stagiaires fonctionnent au sein d'une **structure hiérarchique** et obtiennent des **responsabilités** au fil de leur avancée et de leurs difficultés rencontrées lors du programme. Cela leur permet également d'être confrontés à l'autorité d'un responsable, d'apprendre à mettre des priorités dans les tâches à accomplir, de s'affirmer dans le travail en équipe...

---

<sup>2</sup> Les groupes "éveil" sont destinés Pao et aux Phases 1 et les groupes de "parole" au Phases 2 et 3

<sup>3</sup> Les groupes "expression et communication" sont destinés aux PAO et aux Phase 1 et le groupe "rencontre" aux Phases 2 et 3

Toutes ces interactions permettent à la personne de se rendre compte de ses fonctionnements et des émotions qui la mettent en difficulté dans la relation à l'autre, bref de réapprendre un savoir-être.

- **Des groupes à thèmes**

En complément au groupe plus occupationnel, certains groupes à thèmes sont davantage **thérapeutiques** et amènent une réelle réflexion sur leur mieux être au quotidien ou aident à comprendre le fonctionnement d'un programme thérapeutique. L'atelier **T.R.A.C.E.S**<sup>4</sup> travaille par le biais de différents supports (collage, dessins, ...), autour de thématiques diverses, telles que la famille, la vision de l'avenir...

La **méditation** permet, à travers des exercices de respiration et d'étirements, d'identifier des tensions et de découvrir des méthodes alternatives à l'évacuation de celles-ci mais aussi d'apprendre à accepter qu'il y ait des pensées parasites.

## 2. Quelques données chiffrées

- **Les heures passées au Centre de Jour** (total du nombre d'heures de présence des stagiaires qui participent au programme du Centre de Jour)
  - 31.316 heures (38.931 h en 2019) ↓
- **Les groupes de parole** (2 heures)
  - Nombre 53 (46 en 2019) ↗
  - Moyenne de 7,40 participants (8,59 en 2019) ↓
- **Les groupes de rencontre** : (2 heures)
  - Nombre 42 (42 en 2019) =
  - Moyenne de 7,86 participants (10,30 en 2019) ↓
- **Les groupes Femmes**
  - Nombre 4 (9 en 2019) ↓
  - Moyenne de 7 (6 en 2019) ↗
- **Les groupes Hommes**
  - Nombre 4 (11 en 2019) ↓
  - Moyenne de 8,5 (7,2 en 2019) ↗
- **Les groupes parentalité**
  - Nombre 2 (1 en 2019) ↗
  - Moyenne de 8 (8 en 2019) =
- **Les séminaires**
  - 06/01/2020 : séminaire sur le nouveau planning du Centre de Jour. 10 PAO et 21 stagiaires.
  - 09/01/2020 : séminaire de présentation des nouveaux outils utilisés au Centre de Jour (PAI, tableau des phases et programme insertion). 7 PAO et 21 stagiaires.

---

<sup>4</sup> Acrostiche : Thérapie, Rituel, Art, Communauté, Expression, Symbolique  
Rapport d'activité 2020

- 03/02/2020 : séminaire de présentation du parrainage des nouveaux entrants dans le programme. 3 PAO et 22 stagiaires.
- **Entretiens pour le Centre de Jour (1 heure)**
  - 731 entretiens ont été réalisés dont (793 en 2019) ↘
    - 145 entretiens psychologiques (88 en 2019) ↗
    - 128 entretiens sociaux (120 en 2019) ↗
    - 76 entretiens pédagogiques (100 en 2019) ↘
    - 31 entretiens infirmiers (41 en 2019) ↘
    - 241 entretiens médicaux (296 en 2019) ↘
    - 110 entretiens psychiatriques (148 en 2019) ↘
- **1936 entretiens ont été réalisés tous services confondus à Phénix en 2020** (2215 en 2019) ↘
- **Le nombre total des dossiers** encodés en 2020 est de **252** (361 en 2019) ↘
- **94 dossiers étaient ouverts** au 1<sup>er</sup> janvier 2020 (139 en 2019) ↘
- **158 ont été ouverts pendant l'année 2020** (222 en 2019) ↘
- **Le nombre de personnes différentes passées en phase accueil et orientation (PAO)**
  - 102 (132 en 2019) ↘
- **89 personnes ont participé au programme thérapeutique en 2020**
  - 9 orientations vers les services de soins, sevrage et post-cure
  - 10 personnes ont clôturé le programme en 2020
  - 6 personnes ont repris un emploi ou une formation
  - En fin d'année 2020, 40 personnes sont toujours dans la liste active des stagiaires
  - On compte également 23 personnes en phase PAO en fin d'année
- **Stagiaires étudiants** : l'année 2020 aura été une année très compliquée pour les étudiants en quête d'un stage. Dans un premier temps, par mesure de sécurité, deux stages débutés au début d'année sont arrêtés à la mi-mars, un stage d'éducateur spécialisé et un stage d'assistante sociale. Une fois la première vague passée, on accepte de nouveau quelques stages au compte-goutte, cela est lié à un "assouplissement" de la situation mais nous gardons toujours les mesures sanitaires en priorité. Antoine (étudiant assistant psychologue) viendra prester un stage de 80 heures en juillet et au final de l'année 2020, nous comptons quatre stagiaires infirmières et un stagiaire infirmier, tous en quatrième année d'étude.
- **Retraites sociales** : Phénix a l'habitude d'accueillir tous les ans une ou deux retraites sociales d'étudiants en dernière année d'humanité, des sessions de trois jours généralement, malheureusement, en 2020, nous n'avons pu recevoir ces étudiants.

### 1. Présentation – offre de service

- **Un travail familial interne**

Idéalement, nous mettons en place à raison d'une fois par mois des **consultations familiales** pendant toute la durée du programme thérapeutique. Il s'agit d'établir des conditions favorables à l'émergence d'une meilleure ambiance familiale, d'évaluer la pertinence de ce qui est mis en place, d'accorder les violons institutionnel et familial. Nous offrons, par-là, un espace/temps tant à la famille qu'à la personne dépendante : les uns et les autres savent qu'un rendez-vous mensuel, ensemble, ponctue le programme et/ou le suivi. On pourra y aborder ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas, ce qui est compliqué à la maison, dans les relations, dans les comportements. Il s'agit d'une sorte de mise au point mensuelle.

Dans certaines situations, toutefois, les familles ne sont pas mobilisables, elles sont absentes, anéanties, épuisées... Des consultations individuelles peuvent alors être mises en place avec les bénéficiaires qui le souhaitent. Il s'agira de réfléchir aux situations familiales actuelles et passées, parfois de réfléchir aux possibilités de renouer des liens, ou pas, de (re-)penser la parentalité ...

- **Un travail familial externe**

**Nous répondons aux demandes des familles "tout venant" dont un proche souffre de dépendance.** Ces familles s'adressent à nous soit par téléphone soit en se présentant spontanément au Service Accueil. Après un entretien d'analyse de la demande fixé sur rendez-vous, nous leur proposons une prise en charge de courte durée, une orientation vers les groupes de solidarité (parfois il s'agit à la fois de les accompagner en consultations individuelles et en groupe) ou encore une orientation vers des thérapeutes extérieurs pour des prises en charge spécifiques autres ou, au long cours. L'objectif des consultations à l'attention des familles vise à les accompagner dans la mise en place de mesures pour aider leur proche dépendant à évoluer positivement d'une part et d'autre part, à les inviter à se remettre en question et à adopter de nouveaux comportements favorisant leur évolution personnelle.

- **Des groupes solidarité**

**À l'attention des proches de personnes dépendantes**, ils ont lieu deux fois par mois, le lundi en soirée. Les familles présentes dans ces groupes ont parfois un enfant adulte qui fréquente le centre de jour mais ce n'est pas là une condition de participation aux groupes. Il s'agit pour ces familles de **déposer leurs souffrances et de trouver dans le groupe un espace de support, un espace de liens, un lieu de confiance et de sécurité, de tenter de rompre avec des sentiments d'isolement, de culpabilité et de honte.** Aussi de se remettre en question et de tenter de modifier certains fonctionnements.

- **Participation à GEPTA**

Cette abréviation désigne le **Groupe d'Entraide pour les parents et Proches de personnes Toxicomanes et Alcooliques**. GEPTA réunit 11 institutions qui, ensemble, réfléchissent à prendre en compte la souffrance des proches et renforcer le rôle central de l'entourage dans le processus de rétablissement. Notons aussi que les usagers peuvent désormais participer aux rencontres.

## 2. Quelques données chiffrées

- **Travail familial externe**

- Ces personnes s'adressent à Phénix pour demander de l'aide suite à la dépendance d'un membre de leur entourage familial. Ce dernier n'est pas toujours prêt, de son côté, à formuler une demande d'aide. Il s'agit dès lors d'aider les proches à prendre soin d'eux et à ne pas se laisser happer par les troubles et les comportements de la personne dépendante.
- 14 familles différentes rencontrées (32 en 2019) ↓
- 26 consultations (67 en 2019) ↓
- Nous avons reçu peu de demandes cette année. La pandémie semble avoir empêché les demandes de consultations.

- **Travail familial interne**

- 44 stagiaires différents rencontrés (48 en 2019) ↓
- 72 entretiens individuels (75 en 2019) ↓
- 28 entretiens familiaux (70 en 2019) ↓
- Ici encore, les données sont moins importantes que les autres années. Les entretiens familiaux ont été bien moins nombreux, les parents (5 situations) étant souvent les plus impliqués et dès lors, aussi, plus âgés que nos bénéficiaires et donc, plus prudents et moins mobilisables pendant la pandémie. Toutefois, nous observons aussi l'isolement social de certains stagiaires (9 situations) n'ayant plus d'entourage à impliquer dans un trajet de soins et quelques situations (13) dans lesquelles les stagiaires n'ont pas souhaité impliquer leurs proches. Par ailleurs, d'autres stagiaires ont été vus une seule fois et ont ensuite quitté le centre pour des raisons multiples.

- **Groupe Solidarité**

- Nombre 16 (19 en 2019) dont 3 en visioconférence. ↓
- Moyenne de participants 92 + 16 en visioconférence (7,1 personnes par groupe) (en 2019, 185 participations pour une moyenne de 9,7 personnes par groupe)
  - 19 personnes différentes (33 en 2019) ↓

- **Réunions multifamiliales**

- Nombre 1 en 2020. (2 en 2019). ↓
  - Nous avons eu l'occasion d'animer une réunion multifamiliale juste avant le confinement qui a réuni 43 personnes (13 stagiaires, 18 familles et 6 membres du groupe solidarité, 2 stagiaires étudiants et 4 staffs). C'est toujours enrichissant que, tous, nous sortons de telles rencontres.

L'année tout à fait particulière qu'a été 2020 a, bien entendu, impacté le fonctionnement de l'institution et donc aussi le service familles.

Les groupes solidarité ont été interrompus en mars et ont repris en présentiel fin juin pour être à nouveau suspendus fin octobre. Toutefois, cette fois, moins pris au dépourvu qu'en mars, nous avons proposé des groupes en visioconférence qui ont rencontré un vif succès, même chez les plus réticents.

Les données chiffrées de 2020 sont donc assez pauvres comparées aux autres années. Notons, en outre, la réduction des prestations de travail de notre thérapeute familiale, qui est passée de 30 à 19 heures/semaine le 1er juillet 2020.

Au-delà de tels chiffres, ajoutons qu'une bonne centaine d'appels téléphoniques et de nombreux échanges par mails et par sms, ont égrené le temps du premier confinement au sein du service familles.

### Le service Phénix Jeunes



#### 1. Présentation – offre de service

Lancé en 2015, Phénix Jeunes est un service qui compose l'asbl Phénix et s'inscrit dans la continuité des valeurs et des missions de celle-ci.

Phénix Jeunes a pour mission de **proposer un accueil, un suivi ambulatoire et de groupe pour des jeunes de 14 à 21 ans rencontrant des problèmes de comportement et de dépendance liés à la consommation de produits.**

Le service propose un **programme d'accompagnement individuel, familial et de groupe afin d'adopter un style de vie sans avoir à recourir à une consommation de substances.**

Dès le début de la prise en charge, Phénix Jeunes insiste sur l'importance de mobiliser la famille entière ou les personnes ressources lorsque la famille n'est pas mobilisable, afin d'envisager la problématique du jeune non pas sous l'angle individuel mais bien sous l'angle familial.

- **L'approche communautaire**

L'approche communautaire est ce qui caractérise le plus Phénix. En effet, le **groupe de pairs** y occupe une place centrale. Il accompagne la personne vers le rétablissement en renforçant le sentiment d'appartenance à une entité sociale plus large, en remobilisant du réseau social et en travaillant l'estime et l'affirmation de soi. Cela permet également de rompre le sentiment d'isolement.

En ce qui concerne le travail avec les adolescents, nous remarquons que l'influence des pairs est d'autant plus importante. En effet, un jeune a tendance à contester l'autorité d'un adulte mais moins celle d'un groupe de pairs. C'est pourquoi, il est important pour nous de développer l'approche communautaire dans le service Jeunes, bien qu'il s'agisse d'un programme ambulatoire.

- **La thérapie familiale multidimensionnelle (MDFT)**

Il s'agit d'un traitement de **consultation, basé sur la famille**, qui s'adresse spécifiquement à des adolescents présentant des problèmes de drogue et de comportement. Cette approche clinique intégrative est développée depuis plus de 20 ans par le centre « CTRADA » de l'université de Miami. Plusieurs études ont montré l'efficacité de cette approche par rapport à des traitements individuels ou institutionnels.

Le cadre d'intervention de la MDFT intègre des séances construites sur des objectifs clairs, ayant pour finalité d'impliquer le jeune et sa famille dans le changement.

- **Des entretiens individuels avec le jeune seul**

L'objectif des premiers entretiens est de créer l'alliance avec le jeune, qu'il puisse trouver quelque chose dans le programme qui pourrait lui être utile. Nous écoutons donc son histoire et sa vision de la demande qui nous a été faite. Nous renforçons les choses positives qu'il fait et tentons d'évaluer avec lui la place qu'occupe la consommation dans sa vie. Le programme lui est clairement expliqué lors de ce premier entretien et nous sollicitons son investissement.

Pour la suite des entretiens et sur base de l'analyse des facteurs de risque et de protection, nous visons certains changements lui permettant de se sentir mieux. Et nous travaillons l'expérience de l'abstinence.

- **Des entretiens individuels avec les parents seuls**

Dans ce cas-ci, l'objectif des premiers entretiens est de créer l'alliance avec les parents et de diminuer leur sentiment de culpabilité et d'impuissance. Pour ce faire, il est important d'expliquer clairement le programme et l'implication des parents dans la recherche de solutions.

Lorsque nous avons pu approcher les difficultés rencontrées par les parents et en fonction de ce qu'ils souhaitent changer, nous définissons les objectifs de travail thérapeutiques. Parmi ceux-ci, nous travaillons, par exemple, sur les pratiques parentales et la préparation des entretiens familiaux.

- **Des entretiens avec la famille**

L'objectif de tous les entretiens MDFT est de rassembler le jeune et sa famille pour questionner les relations intrafamiliales, travailler l'engagement de l'ensemble de la famille dans le traitement et introduire des petits changements. Pendant ces entretiens, nous travaillons également le rétablissement de la confiance et de la communication au sein de la famille.

Il s'agit dans un premier temps de leur permettre d'échanger sur leur vision de la situation et du problème. Ensuite, nous retraçons ensemble l'histoire de la famille. Enfin, chaque séance familiale est préparée en entretien individuel avec le jeune et avec les parents.

- **Le programme psychoéducatif**

Ce programme est destiné aux jeunes pour qui la famille est difficilement mobilisable. En général, il s'agit de jeunes placés en institution accompagnés de leur éducateur référent, ou plus rarement de jeunes venant seuls et ne souhaitant nullement impliquer les parents dans un suivi. Notons qu'un jeune en programme adapté peut passer à tout moment en programme MDFT si le thérapeute parvient à sensibiliser la famille à l'importance d'être présent dans la thérapie.

Le programme est construit sur un nombre limité de séances renouvelable. Il cible principalement le travail sur la consommation du jeune. Comme pour le programme MDFT,

chaque jeune a son référent et ce dernier est désigné en fonction de sa disponibilité par rapport aux arrivées des nouvelles demandes.

- **La possibilité de rencontrer le médecin généraliste et/ou le médecin psychiatre**

Pour les deux programmes, MDFT et psychoéducatif, le jeune peut à tout moment rencontrer le médecin généraliste et/ou le médecin psychiatre. Cette rencontre peut se faire à la demande de l'équipe, du jeune et/ou de la famille.

Cet outil vise plusieurs objectifs. D'une part, le médecin peut informer le jeune et la famille des conséquences d'une ou plusieurs consommations, mais aussi « dédramatiser » la situation auprès des parents inquiets et ainsi redonner espoir. Et d'autre part, cela nous permet d'avoir un éclairage médical et/ou pédopsychiatrique sur la situation.

- **Les groupes de parole**

Dès les premières rencontres, nous invitons fortement la famille à participer à des groupes de parole. En effet, notre modèle étant construit sur deux axes d'intervention, nous essayons qu'ils soient complémentaires dès le début de la prise en charge. Nous avons donc opté pour des périodes de groupes similaires (le deuxième et quatrième lundi de chaque mois), permettant aux jeunes et à leurs familles de venir ensemble jusqu'à l'institution, de participer à leur groupe de pairs respectifs et de repartir ensemble à la maison.

- **Des groupes pour les parents/proches**

Ceux-ci permettent aux parents et aux proches des jeunes de pouvoir déposer leur vécu et leurs difficultés, mais aussi de pouvoir ensemble s'encourager à servir de ressources et de personnes de soutien dans le trajet de soins de leurs enfants.

Ce partage d'expérience peut également permettre d'apaiser des sentiments, tels que la culpabilité et la solitude, vécus au quotidien. Un autre objectif visé par ces groupes de solidarité est de renforcer l'implication des parents dans la thérapie.

- **Des groupes pour les jeunes**

Nous sommes convaincus qu'un groupe de pairs peut renforcer davantage le travail thérapeutique mené lors des entretiens. C'est pourquoi nous organisons depuis début 2019 des modules de groupes pour les jeunes. Ces modules sont constitués de 6 à 8 groupes qui ont lieu tous les lundis de 17h30 à 18h45. Le premier groupe est une séance d'info à destination des jeunes et des parents réunis. Ensuite, chaque groupe tourne autour d'un thème tel que : créer un sentiment d'appartenance dans le groupe, apprendre à dire non, mieux communiquer avec sa famille, regagner la confiance. Il se termine par une séance multifamiliale durant laquelle les jeunes et les parents travaillent ensemble et échangent sur leurs apprentissages durant ces groupes.

- **Les soirées thématiques**

A la demande des parents, des jeunes ou d'un membre de l'équipe, nous organisons plusieurs fois par an des soirées thématiques dont l'objectif est de réfléchir ensemble autour d'un thème et amener le débat avec des intervenants et l'équipe psycho-éducative. Nous avons, par exemple, abordé les pratiques parentales, l'impact de la consommation chez les jeunes, etc.

- **Les séances d'information dans les différents milieux de vie du jeune**

Ceci ne fait pas partie de nos activités principales, mais il nous arrive d'aller directement à la rencontre des jeunes dans leur milieu de vie pour les informer que notre service existe.

- **Groupe d'animation**

L'année 2020 a vu naître un nouvel outil communautaire au sein de Phénix Jeunes. Il s'agit des **mercredis après-midi ouverts aux jeunes** (qu'ils soient ou non en suivis), où sont réalisées à la fois des **activités ludiques et créatives**, et des **discussions informelles** autour de la table. 14 groupes d'animation ont eu lieu de fin septembre à fin décembre. Au total, ce sont 8 jeunes différents qui ont fréquenté ces groupes avec une moyenne de 3 jeunes. Au fur et à mesure, ils se sont investis de plus en plus, et ont créé un sentiment d'appartenance si fort qu'ils ont proposé d'organiser un repas festif et une balade en forêt pour les fêtes de fin d'année.

Nous avons constaté que les jeunes investissaient véritablement cet espace de ce qui les anime, en y amenant leurs activités tel que le graffiti, le rap ou le partage de leurs musiques préférées. C'est également un espace de soutien entre pairs, de rencontre dans un lieu qui semble leur être sécurisant.

C'est durant l'une de ces animations qu'un jeune a pu s'investir dans l'écriture d'un RAP, et l'a partagé avec d'autres jeunes. Ce rap a été écrit sur ce que Phénix lui a apporté, et a été présenté par le jeune lui-même lors de la soirée multifamiliale qui clôturait le groupe de parole.

Pour l'avenir, différents projets émergent déjà, notamment la restauration d'une cabane dans le jardin, pour en faire un espace qu'ils peuvent peindre et s'approprier, l'organisation de temps plus longs (grande marche par exemple), la possibilité de faire de la sensibilisation avec les jeunes de Phénix, au sein des écoles, et enfin, l'expérimentation de jeux de connaissance de soi ou la réalisation de fresque pour Phénix.



- **Les rencontres avec des professionnels**

Notre service accompagne aussi les professionnels confrontés à un public de jeunes consommateurs afin de réfléchir ensemble à des pistes d'intervention. A leur demande, des rencontres sont organisées avec notre équipe.

## 2. Quelques données chiffrées

- 81 nouvelles demandes (123 en 2019) ↘
- 73 % de garçons – 27 % de filles (75 – 25 en 2019) =
- Origine de la demande :
  - 50 % des parents (25 % en 2019) ↗
  - 25 % le jeune lui-même (5 % en 2019) ↗
  - 25 % des Services d'Aide à la Jeunesse + écoles et institutions partenaires (70 % en 2019) ↘
- **15 % des demandes** : obligation par un **juge de la Jeunesse** de se présenter à Phénix Jeunes (14% en 2019) =
- **Moyenne d'âge** : 17,6 ans (16 ans en 2019) ↗
- **Consommation de cannabis dans 75% des situations** (90% en 2019) ↘
- **Autres consommations**, cocaïne 8%, alcool 10%, ecstasy 4% et kétamine 3%
- En 2020, l'équipe Phénix Jeunes a rencontré **50 jeunes différents** pour un **premier entretien d'analyse de la demande**. (88 en 2019). ↘ Pour plusieurs jeunes, il y a eu plusieurs entretiens d'analyse de la demande avec un chiffre total de **53**.
- **Les autres demandes** étaient des demandes d'informations, principalement d'autres professionnels, afin de connaître notre service et d'en parler aux jeunes et/ou à sa famille. 8 (10 en 2019) ↘ étaient des situations que nous avons réorientées directement car nos missions ne répondaient pas à la demande (hospitalisation, sevrage, problématique de santé mentale, etc.).
- Parmi ces **53 entretiens d'analyse** (jeunes et/ou familles), 32 jeunes ont démarré un suivi (60% s'engagent dans la thérapie). A ce chiffre, s'ajoutent 21 suivis déjà débutés en 2019 qui se sont prolongés en 2020. Au total, nous comptabilisons donc 53 suivis pour cette année dont 35 en thérapie familiale, 18 en programme psychoéducatif.
- **Entretiens menés : 308** (394 en 2019) ↘ dont 255 de suivi et 53 d'analyse de la demande. Nous l'expliquons de plusieurs manières. De ces 255 entretiens de suivis, 125 étaient avec le jeune seul, 40 avec les parents seuls, 79 avec les familles et 11 avec le milieu extrafamilial.
- La diminution du nombre d'entretiens par rapport à 2019 s'explique par la crise liée au Covid-19. En effet, lors du 1er confinement, les entretiens ainsi que les groupes ont été suspendus. Cependant, l'équipe a tout fait pour garder contact par mail et téléphone avec les bénéficiaires des suivis en cours, afin de maintenir le lien, prendre des nouvelles et apporter du soutien. Ainsi, entre fin mars et début juin, 229 appels ont été donnés et 63 reçus. De plus, 49 sms et 13 mails ont été échangés. Le nombre d'entretiens a également pu être impacté par certains changements au sein de l'équipe. En effet, le responsable du Service, Thibaud Petit, a été en pause carrière à partir du mois de mai. Le service a donc tourné avec 2 mi-temps de mai à juillet. Au 1er juillet, 2 nouveaux travailleurs (Dorothee Baveye et Maxime Scaufaire) sont venus soutenir l'équipe pour l'animation des groupes, la prise en charge des nouvelles demandes et des entretiens d'analyse de demande. Les suivis étaient répartis sur 2 travailleuses

à mi-temps (Sandra Lazar et Caroline Grimard) durant 4 mois. En août 2020, une travailleuse (Clémence Van Achter) est rentrée de son congé de maternité et a renforcé l'équipe pour reprendre des suivis.

- **Groupes de Parole** : Nous avons réalisé 20 groupes en 2020 (19 en 2019) ↗ pour un total de 34 jeunes différents (35 en 2018) =
  - Cela s'explique par le sentiment d'appartenance fort créé chez les jeunes, et renforcé par la longueur des modules, plus soutenus encore que les années précédentes. En effet, nous avons opté pour un programme sous forme de modules de 7 à 10 groupes. De ce fait, les jeunes se sont investis et engagés, prenant ces rencontres comme levier d'évolution et de changement personnel. La principale cause d'absentéisme observée a été la mise en quarantaine obligatoire dans certaines situations de proximité avec des personnes atteintes du virus du covid-19.
  
- **Les groupes parents** : il y a eu 13 groupes sur l'année 2020 (parents seuls et parents + jeunes), avec une participation moyenne de 11 parents. Ce sont 47 personnes différentes qui en ont bénéficié (55 en 2019) ↘
  - Au niveau du groupe de parents et proches, nous sommes passé d'un groupe ouvert organisé tout au long de l'année avec une régularité de tous les 15 jours, à une formule davantage proche de celle du module pour les jeunes, à savoir une fois par semaine. En effet, nous avons constaté qu'un sentiment d'appartenance et de sécurité fort se mettait en place entre eux, et un grand bénéfice à avancer en parallèle avec les parents et les jeunes, qui au retour des groupes pouvaient partager leurs vécus. A l'avenir, nous avons l'intention de proposer le même nombre de séances de groupe pour les parents et pour les jeunes. Les parents ont également manifesté leur souhait d'organiser des rencontres extérieures, comme par exemple des marches en forêt.
  - Un élément important qui nous a permis de maintenir la participation au groupe est l'organisation de séance d'information, avant le démarrage d'un nouveau module, qui réunit les parents et les jeunes. Nous avons en moyenne 32 personnes qui participent à cette séance. Des anciens parents et jeunes viennent parfois témoigner de leur expérience à des nouveaux arrivants, souvent plus sceptiques à l'idée de s'investir dans cet outil. Lors de la deuxième séance d'information de l'année, en septembre, nous avons mis en place un dispositif nous permettant de respecter les mesures sanitaires en vigueur, afin de garantir la pérennité de notre offre pour des personnes qui en manifestent le besoin. Cela a permis aux personnes présentes de se faire une idée du travail élaboré durant les groupes de parole, et de voir l'intérêt d'y participer.
  - Notons également que nous avons mis en place la visioconférence dans les groupes. Cette expérience nous permet d'envisager l'avenir avec la possibilité de réutiliser l'outil informatique si cela s'avère nécessaire.
  - La cohésion de groupe se manifeste également dans le groupe de parole pour les parents. Nous observons que lorsque les parents peuvent

avancer en parallèle des jeunes, cela renforce la dynamique familiale et la compréhension mutuelle. Cela nous amène à envisager le prochain module sous une forme équivalente pour les parents à celle des jeunes, c'est-à-dire avec un groupe fixe qui se réunit toutes les semaines pendant 10 rencontres. De plus, les jeunes comme les parents du dernier module de cette année, souhaitent vivement participer au prochain module et s'y réengager, ce qui témoigne de l'investissement impressionnant, tant des jeunes que des parents, aux groupes de parole. Les jeunes ont d'ailleurs manifesté leur besoin vital de continuer à venir au groupe d'animation du mercredi, en compensation.

#### o Covid et Outils informatiques

Lors du 1er confinement, les entretiens ainsi que les groupes ont été suspendus. Cependant, l'équipe a tout fait pour garder contact par mail et téléphone avec les bénéficiaires des suivis en cours, afin de maintenir le lien, prendre des nouvelles et apporter du soutien. Ainsi, entre fin mars et début juin, 229 appels ont été donnés et 63 reçus. De plus, 49 sms et 13 mails ont été échangés.

Les appels étaient principalement à l'origine de l'équipe. Nous avons fait le constat que dans un premier temps, les parents nous appelaient peu. Le caractère inhabituel de la situation peut être une explication. Le premier confinement a également permis à certaines familles de se retrouver ensemble. Les conséquences négatives sont apparues dans un second temps.

Nous avons souhaité lors de la 2ème vague poursuivre nos activités en présentiel avec tous les dispositifs nécessaires au respect des mesures sanitaires. Nos groupes ont donc pu redémarrer sans interruption le 28/09/2020 et ont pris fin le 07/12/2020.

Durant ces semaines, 5 groupes pour les parents accueillant en moyenne 11 parents à chaque groupe, 8 groupes jeunes accueillant en moyenne 7 jeunes par groupe.

Nous avons également organisé :

- 1 séance d'info rassemblant 25 personnes (17 parents et 8 jeunes confondus) séparée en 3 groupes (gestion COVID).
- 1 soirée thématique rassemblant 26 personnes (13 parents et 9 jeunes confondus) séparée en 2 groupes (gestion COVID).
- 1 soirée multifamiliale rassemblant 16 personnes (10 parents et 6 jeunes confondus) dans 1 seul groupe en gardant la distanciation sociale et le port du masque.

Au niveau des entretiens, la distanciation sociale et le port du masque sont devenus habituels, ainsi que la désinfection et l'aération des locaux. Des plexiglass ont été installés dans tous les locaux d'entretiens et dans les bureaux afin de garantir le maximum de sécurité.

Dans la mesure du possible, nous avons continué nos activités, et avons ponctuellement eu recours à la visioconférence.

### 1. Présentation – offre de service

- **Une guidance médicale**

Afin de rencontrer les bénéficiaires, nous organisons trois plages horaires : le lundi de 11h30 à 12h30, le mardi et le jeudi de 13h30 à 14h30

Les motifs de consultations varient :

- Une première visite est organisée dans le cadre d'une future entrée au Centre de jour ou d'un suivi individuel afin de faire le point sur l'état de santé global de la personne, de constater d'éventuelles limites physiques qui demanderaient une adaptation dans les activités.
- Des plaintes somatiques qui ne nécessitent pas de soins particuliers mais où un avis médical permet déjà de réduire l'anxiété.
- Des demandes ou questions liées au traitement car adapter et discuter du traitement est primordial dans la prise en charge. Nous travaillons également en collaboration avec le médecin traitant pour garantir une cohérence dans l'accompagnement réalisé par chacun.

- **Une guidance psychiatrique**

Les patients peuvent rencontrer le **médecin psychiatre**, suite à leur demande ou suite à une décision prise en réunion clinique afin que nous puissions être guidés dans leur prise en charge. Cette démarche débouche le plus souvent, au maintien d'un suivi individuel avec le médecin psychiatre de Phénix. Cet échange est avant tout un moment humain, un lieu où la personne peut être écoutée, soutenue, guidée voire parfois cadrée.

Nous sommes également de plus en plus confrontés à des personnes présentant un **double diagnostic** avec des **troubles psychiatriques** qui ne sont pas toujours stabilisés, il est donc important d'établir comment les accompagner au mieux.

- **Une éducation à la santé**

Nos infirmières peuvent **sensibiliser nos bénéficiaires à certaines questions**, comme leur rapport à la nourriture, à leur hygiène corporelle ou de vie, à leur bien-être. Elles sont disponibles à tout moment pour répondre à leurs questions, leurs craintes ou leurs demandes que les patients soient au Centre de Jour ou au Service Accueil.

De plus, les infirmières sont en lien avec les médecins traitants, les maisons médicales, les pharmacies...

- **Période covid**

Les infirmières de Phénix ont été sollicitées dès le début de la crise sanitaire. Elles ont directement mis en place une procédure pour la prise de températures de toutes les personnes se trouvant à Phénix.

Elles ont également participé à la distribution des masques.

Durant toute cette période, nos médecins ont pu être à l'écoute des staffs.

## 2. Quelques données chiffrées

- **Analyses médicales**

- 18 prises de sang (7 en 2019) ↗
- 3 prélèvements d'urine (1 en 2019) ↗

- **Plages de consultations médicales**

- 123 plages de consultations (141 en 2019) ↘
  - 84 plages de consultations "médecin traitant" (1 heure)
  - 39 plages de consultations psychiatriques (2 heures en moyenne)

- **Consultations médicales :**

- 241 consultations médicales (296 en 2019) ↘
- 110 consultations psychiatriques (148 en 2019) ↘

- **Accueil et accompagnement d'étudiants infirmiers en 2020 :** 5 (les stages durent de trois à cinq semaines, ce sont les mêmes chiffres qu'en 2019) =

- **Ateliers à thème organisés en 2020 pour les patients :**

- Booster son système immunitaire
- Information vaccination grippe
- L'alimentation
- L'hygiène corporelle
- Bouger
- Gestes de premiers secours
- Vaccination covid (Marie Duthoy, infirmière et le docteur Pierre Dumont)
- Information et prévention Covid continue depuis mars 2020

- **Le service médical a également**

- Mis en place une formation premiers secours pour les membres du staff (mise à jour de nos compétences et connaissances)
- Information protocole de soins pour trousse de secours + création livret protocole de soins.
- Information sur booster son système immunitaire + info vaccination grippe
- Suivi covid, adaptation et mise en place de préventions et suivi.

## Chapitre 7 : Concertation pluridisciplinaire

### 1. Présentation – offre de service

- **Les réunions cliniques**

Au CJRF, elles ont lieu tous les mercredis matin en présence des staffs de l'accueil et du centre de jour. Nous abordons plusieurs points tels que les présentations des nouveaux arrivants, évaluons leur intégration au sein de la communauté et évolution dans le suivi individuel ambulatoire. Nous discutons aussi de l'évolution du trajet de soins et des objectifs des stagiaires et patients de façon individuelle et veillons à prendre des décisions pour le bon fonctionnement de la communauté en général.

La réunion clinique de l'accueil a lieu le mardi matin et le lundi après-midi en ce qui concerne celle du service Jeunes.

Ces réunions cliniques ont toujours été maintenues en présentiel durant le Covid.

la période covid

Photo prise avant



- **Les réunions organisationnelles**

Elles se déroulent le jeudi de 9h30 à 11h30 et traitent du fonctionnement des ateliers (cuisine, métiers du bâtiment, hygiène) et des groupes à thèmes. On y discute également du déroulement et de la préparation des chantiers.

- **Les réunions de terrain**

Elles peuvent être mises en place ponctuellement afin de rediscuter de situations plus pratiques en lien avec le fonctionnement de la communauté.

- **Les réunions institutionnelles**

Elles peuvent se dérouler une fois par trimestre, le 4ème mardi du mois à la demande d'un membre de l'équipe. Tous types de sujets peuvent y être abordés (adaptation d'un outil psychopédagogique existant, création d'un nouvel outil, réflexion quant au règlement d'ordre intérieur...). Cette année, nombre d'entre elles avaient pour objectif de réfléchir à l'organisation et à l'occupation de la nouvelle maison.

### 2. Travail réseau

PlateForme Namuroise en Concertation Santé Mentale (**PFNCSM**), Fédération wallonne des institutions pour toxicomanes (**Fedito**), Fédération des Structures Psycho-Socio-Thérapeutiques (**FSPST**), **La Charnière** (7.72) Groupe d'Entraide pour Proches et Parents de Personnes Toxicomanes et Alcooliques (**GEPTA**), Réseau pilote Supra-local Wallonie- Bruxelles

(**WaB**), Réseau d'Aide et de Soins en Assuétudes de la région Namuroise (**RASANAM**), Réseau Alternative aux toxicomanies (**Alto**), Partenariat avec le **CPAS de Namur** Conventions de collaborations, Unité de soins **Revivo** et son **Projet Aïda** du **CNP Saint Martin**, **Pléïade**, **Asbl Trempline**, **Les Trois Portes** (et autres maisons d'accueil), Partenariat dans le cadre du **Service Accueil** avec la Ville de Namur (PSSP-MJA), projet **MACADAM** à la prison de **LANTIN**. Informations et orientations pour détenus usagers ; **Service de Cohésion sociale** ; Partenariat avec le **RSUN** - Relais Social Urbain Namurois (Service Salamandre) ; **Housing First** Namur ; **Réseau Santé Namur** (RSN) ; **Plateforme Namuroise du Social**, **Plateforme Jeunes et Assuétudes**, Compagnonnage européen en éducation (**Ecett**) ; Visites de Phénix par d'autres institutions européennes ; Plateforme Namuroise du Social (**PNS**) ; Réforme enfants/adolescents (**KIRIKOU**), Entreprise Formation Travail **L'Illon**, les Narcotiques Anonymes **NA**, la **MADO** (maison de l'adolescent)....

## Chapitre 8 : Intervisions – Supervisions- Formations - Sensibilisation

Participer à des colloques, des formations, des forums et autres rencontres dans le secteur des assuétudes est un aspect non négligeable du travail à Phénix.

Ces participations sont importantes car elles permettent, outre l'aspect purement "formation", de nombreux échanges. C'est également l'occasion pour les staffs de présenter notre travail et notre vision du rétablissement.

### 1. Formation

Vu l'année 2020, tout cela a été rendu difficile voire impossible. Toutefois, notons ici la participation de nos staffs à diverses réunions.

- 11 réunions Equipes Mobiles de Rue (Relais Santé, Travailleurs Sociaux de Proximité, l'Echange et Salamandre)
- 1 réunion Plan Hiver, Relais Social Urbain Namurois
- 5 réunions Public de Rue, RSUN
- 2 groupes de travail sur le projet de "case management", RSUN
- 2 réunions de préparation au colloque " être quelqu'un, les territoires de l'informel", CNP Saint-Martin
- Une formation sur les principes de "Housing-first", RSUN
- Une formation sur les pratiques d'hygiène et de prévention covid 19, Relais Santé
- Une formation "outil informatique – beamer et visioconférence", Alka informatique
- 5 réunions GEPTA dont 4 par visioconférence,
- 2 journées de formation " booster" réalisées par CAP Care+
- 3 intervisions "boosters " en visioconférences
- 3 intervisions cliniques Rasanam
- Des réunions WaB
- Plusieurs réunions en visioconférence ont également eu lieu avec la FEDITO, le Réseau Sante Namur, la Plateforme Namuroise de Concertation en Santé Mentale ...
- Pour services Jeunes : immersion au sein de l'équipe Quai Jeunes, 2 intervisions d'équipe

## 2. Sensibilisation, information

L'année 2020 et son lot de « distanciel » n'a pas favorisé les échanges en « réel », notons tout de même :

Spécifiques au service Jeunes :

- Immersion d'un éducateur de La pommeraie au sein du centre de jour
- Présentation du service Jeunes à la Courte Echelle
- Participation à une table ronde école-assuétudes
- Participation à deux réunions GEPTA en visioconférence
- Participation à 2 réunions RASANAM Groupe de travail Mineur (dont une en visio), 2 séances de supervision données à la Pommeraie

Pour l'équipe de Phénix :

- Diverses réunions avec le CPAS sur le subside Participation et activation sociale,
- 4 réunions de concertation avec les "trois portes" et le Relais Santé,
- 3 réunions "Covid 19" ville de Namur,
- Présentation lors du colloque "être quelqu'un, les territoires de l'informel",
- Une rencontre avec le service de cohésion sociale dans le cadre de la mise en place d'un projet sur les sorties d'hospitalisation,
- Une rencontre avec Madame Clément pour présenter notre service SEMJA et évaluer les attentes des pouvoirs subsidiaires, une vision conférence sur les difficultés rencontrées avec la plateforme d'encodage des SEMJA
- Réunions hebdomadaires avec la FEDITO (visio)
- RSUN, réunions "public de rue", tous les jeudis matin (visio).

## Chapitre 9 : Crise sanitaire

Comme évoqué plus haut, Phénix est resté ouvert toute l'année 2020.

La première réunion de crise entre staffs a eu lieu le vendredi 13 mars 2020. Ensuite, tout s'est enchaîné. En début de crise, tous les matins, les staffs se réunissaient pour l'organisation de la journée en fonction de l'évolution de la situation.

Nous présentons ci-dessous une ligne du temps qui retrace les différentes étapes de 2020 au niveau de la gestion de la crise ainsi qu'un dossier photos.

### 1. Ligne du temps

Vu la crise sanitaire que nous connaissons, la direction de l'asbl Phénix a pris des mesures depuis le mercredi 18 mars 2020.

Nous participons tous à l'effort collectif pour enrayer cette pandémie tout en maintenant et garantissant la continuité des soins de notre public.

Pour cela, l'asbl PHENIX reste ouverte et nous maintenons nos services en présentiel.

### Mars –avril – mai : première vague

- **Vendredi 13-03-2020 : réunion crise COVID :**
  - Préparation des semaines à venir, organisation de la maison, réunion avec tous les staffs.
  - Préparation de la rencontre quotidienne avec les patients en vue d'un éventuel confinement à partir du mercredi 18-03
- **Lundi 16-03-2020 :** réunion du personnel pour poursuivre la préparation d'un éventuel confinement.

**Phénix est et reste ouvert en permanence.  
Toutefois nous privilégions les contacts par téléphone.**

- **Mercredi 18-03-2020**
  - Réunion du personnel, annonce du confinement.
  - Le télétravail se met en place pour certains staffs.
  - Réunion avec les patients pour l'organisation pendant le confinement et l'accompagnement en présentiel des patients pas prêts à être confinés (quelques patients en situation complexe ont toujours continué à fréquenter le centre. L'équipe s'est investie afin qu'ils se mettent en confinement au plus vite).

- **Quotidiennement**, dès le 18 mars jusqu'au 19 mai, "réunion de crise", en deux groupes de staffs (afin de limiter la présence dans les locaux) et par visioconférence avec les staffs en télétravail.
- **Réunions cliniques**, les mercredis en présentiel et en visioconférence avec les staffs en télétravail, pour traiter les situations de patients ayant des difficultés à se mettre en confinement.
- **Communication**  
Mise en place dès la mi-mars d'une **stratégie de communication** pour maintenir le lien avec tous les patients dans le prolongement du programme communautaire tout en étant à "distance" et avec les nouvelles demandes.
  - Appels quotidiens – SMS (voir statistiques en annexe)
  - Mail
  - Cahier de bord
  - Visioconférences
- **Constats**
  - Les patients inscrits dans le programme depuis plusieurs mois manifestent plus de facilité à assumer le confinement.
  - Les patients plus récemment inscrits dans le programme montrent des signes plus alarmants quant à la suite du confinement. Certains patients ont été de passage dans la maison lors du premier confinement car ils le vivaient très mal et avaient besoin d'en parler avec un staff (en plus des appels téléphoniques et des visioconférences).
  - Certains patients montrent des signes encourageants malgré le confinement.

## Fin avril – mai

- **Préparation générale du déconfinement :**
  - Nettoyage de la maison
  - Aménagement des bureaux et des extérieurs (tonnelles, bancs, tables, ...).
- **Réunion de travail le mardi 12 mai, coaching de toute l'équipe avec Mme Brigitte François** en présentiel plus visioconférence pour les staffs en télétravail.
  - Exercice : Se situer sur une échelle du ressenti "dangerosité du covid", à quel niveau te situes-tu ?
  - Sujet : organisation du retour progressif des patients en période de déconfinement, quatre groupes de travail :
    - Circulation dans la maison – dans les espaces communs.
    - Distanciation physique à Phénix.
    - Les procédures "hygiène", lavage des mains, nettoyage des locaux, des surfaces et désinfection.
    - Port du masque, lavage quotidien, identification, procédure.

## Fin mai et mois de juin: "déconfinement"

Depuis le 20 mai, Phénix a rouvert tous ses services en présentiel, seul le groupe solidarité familles se fait en visioconférence.

- Le **déconfinement a lieu de manière progressive** dès le mercredi 20 mai.
  - Mercredi 20 mai, nous accueillons dans un premier temps dix patients sur base de critères précis (par phases) et évaluons au terme d'une semaine.
  - Toutes les semaines, les stagiaires et les staffs évaluent la capacité d'accueillir cinq stagiaires supplémentaires la semaine suivante.
  - Sur une file active de +/- 45 patients, une trentaine de patients réintègrent progressivement le programme lors de ces semaines de fin mai à fin juin. Nous comptons à cette période une moyenne de +/- 20 patients quotidiennement.
  - Lundi 29 juin, réouverture aux derniers patients inscrits dans le programme.
- **Accès** : deux entrées
  - Les stagiaires inscrits dans le programme entrent à Phénix par la rue Théodore Baron, entrée parc. Procédure de prise de la température et distribution des masques dès l'entrée par plusieurs stagiaires étudiants infirmiers.
  - Les patients hors centre de jour entrent par l'entrée principale, chaussée de Dinant.

## Septembre

- Préparation avec les patients d'une éventuelle "deuxième vague", préparation d'un éventuel nouveau confinement. Le message des patients est "**ne fermez pas Phénix**".

## Octobre- Novembre

- Tous les matins, prise de températures des staffs et patients et remise d'un masque (depuis la mi-mars, quotidiennement)
- Mise en place de trois bulles (cuisine – hygiène – bâtiment), cohortage, adaptation du programme Phénix dans ces trois bulles.
- Deuxième vague, engagement d'une **infirmière supplémentaire**.
- La distribution des médicaments en début d'après-midi se fait avec des horaires décalés pour les différentes bulles.
- Toutes **les entrées** se font par la chaussée de Dinant, la prise de température et la distribution des masques se fait dans le réfectoire "pôle médical".
- Les sorties du bâtiment se font elles aussi en horaires décalés, bulle par bulle.

## Décembre

- Nous installons cinq ordinateurs (via Besix Foundation) dans les bureaux modules, locaux accessibles aux patients

## Communication de Phénix

- **Communication :**
  - Interne :
    - En permanence vis-à-vis des équipes et des patients.
    - Des notes de services sont communiquées aux staffs.
  - Externe :
    - Communication synthétique de deux trois pages relatant de notre gestion de crise. Elles sont adressées aux pouvoirs subsidiants, aux partenaires, aux réseaux, site internet et médias sociaux.
    - Une quinzaine de communications sont émises entre mars et décembre
- **Feuillet photos** des mesures prises face à la crise. (Voir ci-dessous point n°3)
- **Plan Urgence Interne** - PUI - 1<sup>ère</sup> version.

## Complément d'information

- **Mesures sanitaires**

Dans le respect des différentes directives fédérales, régionales et communales, **toutes les mesures sanitaires prises depuis le début de la crise** en mars sont **renforcées** :

- **Port du masque obligatoire lors de tous déplacements dans la maison. Egalement** obligatoire dans les bureaux si le nombre de présences autorisées est atteint.
- **Port du masque dans la camionnette : obligatoire.**
- **Prise de la température une fois par jour, préventivement, de toute personne entrant** à Phénix
  - Patients, staffs : dès l'arrivée du patient et du staff en maison.
  - Visiteurs : un thermomètre est remis par le desk aux personnes extérieures dès leur arrivée. C'est la personne elle-même qui prend sa température. Ce thermomètre est désinfecté avant et après chaque usage par le staff du desk. Il n'est pas demandé la température à la personne mais uniquement qu'elle réponde si OK "pas de température" ou "pas OK" (alors prévenir l'infirmière ou un responsable).

- Après la prise de température, il est demandé à toute personne extérieure d'indiquer ses nom, prénom, téléphone et de cocher que la prise de température a bien été réalisée dans un registre (qui est détruit tous les 15 jours).
- o **Lavage des mains dès l'entrée dans le bâtiment, mise à disposition du public de distributeur de gel hydro-alcoolique** à de nombreux endroits de la maison.
- o **Respect des distances de sécurité** entre les personnes (1,5m). Y être attentif en permanence !
- o **Désinfection générale de la maison tous les jours** (surfaces diverses, clenches, combinés téléphoniques, claviers et souris informatiques). Désinfection après chaque entretien individuel et/ou activité de groupe.
- o **Aération des locaux** : les locaux sont impérativement aérés plusieurs fois par jour.
- o **Circulation dans la maison** : dès à présent, il est demandé aux staffs de ne circuler dans la maison que pour des raisons essentielles aux différents niveaux de la maison. Au maximum, le staff restera à son niveau de travail.
- o **Application covid "coronalert"** : nous vous demandons de prendre connaissance de cette application (affiche dans le hall principal). Si besoin de précision, vous adresser à la direction.
- o **L'affichage de ces mesures et les affiches de l'Aviq** se trouvent dans le hall d'entrée et dans tout le bâtiment (en rappel).

## Autres services

- **Service Salamandre**

Le service SALAMANDRE, équipe mobile de rue, associé à l'équipe de Phénix, poursuit ses missions en rue, **les maraudes**, trois fois par semaine.

Salamandre participe aussi activement à **l'effort demandé en période de crise** par les **services sociaux de la ville de Namur** et les **partenaires du Relais Social Urbain Namurois** :

- Présence aux permanences dans le **lieu de confinement pour personnes précarisées qui sont positives au Covid (espace quarantaine)**, en fonction de la demande.
- Présence à **l'accueil de jour** (organisé par la ville de Namur). En fonction de la demande.
- Distribution des repas au **resto du cœur**, 2 fois par semaine
- Présence à l'asbl **Les Sauverdias**, 1 fois par semaine
- Présence à l'asbl **Une Main Tendue**, 1 fois par semaine
- Présence à la **Croix Rouge**, deux fois par semaine de 8h à 12h
- Présence aux **2R** (asbl **Les Trois Portes**), une fois par semaine

- Présence à **Li P'tite Buweye**, une fois par semaine
- **Visites à domicile**, 5 fois par semaine.
  
- **Service accueil**
  - Permanence sans condition maintenue, du lundi au vendredi de 09h à 16h30'.
  - Suivi individuel avec et sans rendez-vous en présentiel.
  
- **Service MJA**
  - Suivi individuel avec et sans rendez-vous en présentiel.
  
- **Service jeunes**
  - Les groupes animation jeunes du mercredi après-midi sont maintenus.
  - Les groupes du lundi soir pour les jeunes et/ou famille sont maintenus en présentiel.
  - Suivi individuel en présentiel maintenu (jeunes et/ou famille)
  - Les permanences pour les jeunes, sans rendez-vous au service accueil, sont maintenues.
  
- **Service famille**
  - Fonctionnement habituel.
  - Groupes parents solidarité (en visioconférence)
  
- **Service Insertion**
  - Groupes d'apprentissage d'habiletés sociales et les mises en situation sont maintenus.
  - Le port du masque dans la camionnette est obligatoire.
  - Le port du masque est obligatoire lors des différents ateliers (horticulture, menuiserie, travaux du bâtiment ....) si la distanciation n'est pas respectée.
  - Le port du masque est toujours obligatoire dans l'atelier hygiène et en cuisine.

## L'équipe

Une coache référente pour phénix est disponible pour les staffs et/ou lors des visioconférences d'équipe.

### Réunion de "crise" en présentiel

À partir du lundi 02/11, réunion de **9h à 9h30**, le **lundi** et autres jours éventuellement en fonction des besoins des staffs, de l'institution et de l'actualité sanitaire. Evaluation de la situation du jour entre les responsables, conseiller en prévention et les référents de service.

### Débriefing

**Tous les jours de 16h30 à 17 h** : évaluation avec tous les staffs de la journée. Si nécessaire, dédoubler le groupe.

## Contacts

- **CENTRE DE JOUR** : Monsieur Youssef Chentouf, responsable pédagogique est joignable au 0496/50.72.97
- **Service ACCUEIL** : Madame Séverine Bousman, assistante sociale, joignable au 0496/50.72.99
- **Service FAMILLES** : les familles, parents et proches peuvent s'adresser au service FAMILLES, Madame Laurence Lheureux, psychologue responsable de ce service est joignable au 0490/11.81.20. Un échange s'opère via le groupe "**parents solidarité**", par mail et par téléphone.
- **Phénix JEUNES** est joignable au 0490/44.34.09,
- **Service MJA - Mesures Judiciaires Alternatives** - est joignable au 0490/11.81.22, Madame Sylvie Dejollier, éducatrice spécialisée, référente MJA.
- **SERVICE MEDICAL**, Madame Dupont Caroline, infirmière, 0492/14.94.55
- **SERVICE SOCIAL**, Madame Morgane Dedecker, assistante sociale, 0496/ 50.72.98
- **SERVICE SALAMANDRE**, Madame Nathalie Moulin, psychologue, est joignable au 0497/49.28.79 et Madame Marie Duthoy, infirmière en santé communautaire au 0496/57.93.84
- **SERVICE INSERTION**, Monsieur Joël Jacques, référent insertion au 0492/34.30.25
- **L'ADMINISTRATION** de Phénix est joignable sur le gsm de Monsieur François Rosoux, Criminologue, responsable du service administratif et social au 0496/57.93.83
- **DIRECTION**, Monsieur **Leonardo Di Bari**, est joignable au 0495/66.96.27

Prenons soin de nous, de nos proches et de toutes les personnes qui font appel à nous au sein de nos services.

## 2. Quelques données chiffrées lors du confinement, première vague, de mi-mars à mi-mai

- APPELS

	Appels passés	Appels reçus	Sms envoyés	Sms reçus	Répondeur
Mars 2020	223	123	15	30	101
Avril 2020	293	236	41	54	323
Mai 2020	208	201	59	94	122
Juin 2020	81	92	46	50	23
TOTAUX	805	652	161	228	569
Phénix jeunes	259	63	94	34	-
TOTAUX	1064	715	255	262	569

- Répartition quotidienne des appels.

- **VISIOCONFERENCES**

- 1ère séance le 09-04
  - Dans un premier temps deux fois par semaine (mardi et jeudi matin de 10h à 12h)
  - Horaires adaptés fin avril, passage de deux réunions matinales à trois réunions par semaine, mardi matin, mercredi après-midi et vendredi matin
- 8 séances en avril
- 11 séances en mai
- 6 séances en juin donc **25 séances** au total
- **137 participants** (hors staffs animateurs)
- **5,48 participants** (patients) en moyenne par visioconférence
- Deux staffs présents par réunion (animation, co-animation plus rédaction du compte-rendu à la fin de la réunion et le diffuse à l'équipe)

- **CAHIER DE BORD**

- Envoyés quotidiennement dès le 01/04 aux stagiaires qui le souhaitent (ça a été vu entre le stagiaire et le référent au préalable).
- **27 cahiers de bord retournés** par les stagiaires lors de la période de confinement.

- **PRESENCES des staffs à l'extérieur**

- **SALAMANDRE** : récapitulatif des permanences « corona ». Les permanences habituelles sont indiquées en bleu et celles mises en place, en supplément, en raison du covid sont mises en rouge.
  - **Distribution repas midi à l'ancien Relais Santé** de 12h à 14h : 19/03 (Benoît et Nathalie).
  - **Distribution des déjeuners à l'abri de nuit Basse-Enhaive** de 6h30 à 8h30 : 20/03 (Benoît et Nathalie).
  - **Permanence à la Croix Rouge de Jambes** de 8h à 12h : 07/04, 08/04, 15/04, 17/04, 22/04, 29/04, 06/05, 13/05, 20/05, 27/05, 04/06, 05/06, 10/06, 11/06, 17/06, 01/07, 02/07, 08/07, 09/07, 13/07, 15/07, 16/07, 22/07, 23/07, 29/07, 30/07, 05/08, 06/08, 12/08, 13/08, 19/08, 20/08, 26/08, 27/08, 02/09, 03/09, 09/09, 10/09, 16/09, 17/09, 23/09, 30/09 (Marie et Nathalie).
  - **Accueil de jour rue Pépin et Eglise Notre-Dame rue St-Nicolas** de 8h à 12h : 09/04, 14/04, 16/04, 21/04, 23/04, 28/04, 30/04,

05/05, 08/05, 12/05, 14/05 (de 8h à 12h et de 13h30 à 16h30),  
19/05, 26/05, 28/05 (Marie et Nathalie).

- **Resto du Cœur** de 11h45 à 13h ou de 7h à 8h30: 11/05,18/05, 25/05, 03/06, 08/06, 15/06, 19/06, 22/06, 29/06, 03/07, 06/07, 27/07, 31/07, 03/08, 07/08, 10/08, 14/08, 17/08, 24/08, 31/08, 04/09, 07/09, 11/09, 14/09, 21/09, 25/09 (Nathalie).

- 
- **MJA** les permanences à l'abri de jour pour Caroline et Sylvie :

Caroline Grimard : de 8h à 12h30 14/04 / 16/04 / 28/04 /05/05  
/ 07/05 / 12/05 / 19/05 / 26/05

= 36h

Sylvie Dejollier : de 8h à 12h30 09/04 / 21/04 / 23/04 / 30/04 /  
07/05 / 21/05 (férié) / 28/05

de 8h à 17h00 à référente de l'abri de jour / 11/05 / 12/05 /  
13/05

= 58h30 Total pour le Service MJA = 94h30

- Les permanences à l'abri de jour pour Thibaud Petit : 09 -10 – 13 14 -15-  
16 -17 mai.

### 3. Dossier photos

#### MARS 2020

Informations affichées, à de nombreux endroits, de se laver les mains.



Mise à disposition de distributeurs de gel hydro-alcoolique à de nombreux endroits de la maison pour se désinfecter les mains. La température de toute personne entrant à Phénix est **prise systématiquement**, deux fois par jours, patients, staffs, visiteurs.

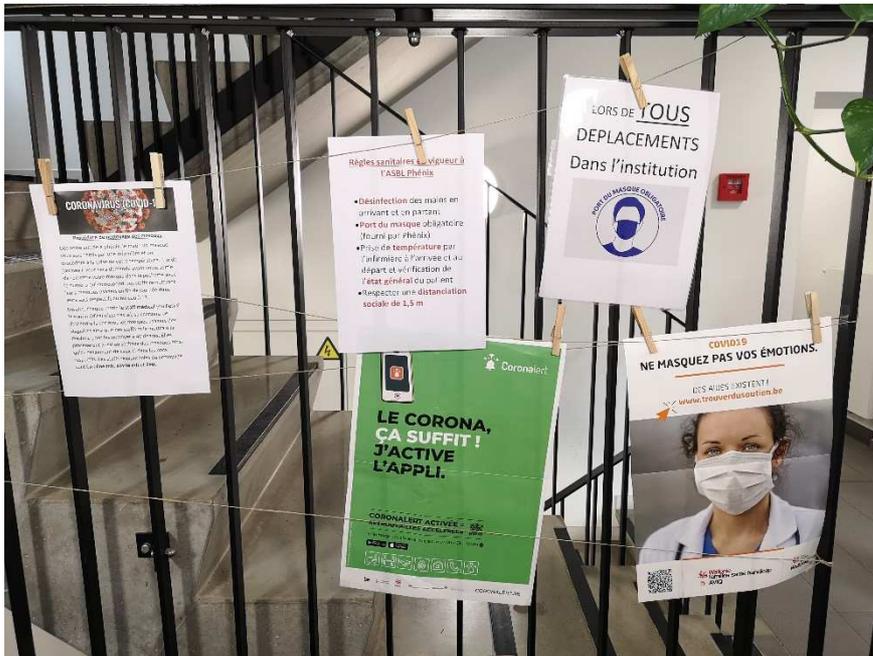
Panneaux d'informations sur les mesures d'hygiène prises, **distributeur automatique de désinfectant** placé dans le hall d'entrée principal. Affichages muraux de toutes les informations sanitaires "covid19"

Dispositif pour la prise de la température des personnes qui entrent à Phénix par notre infirmière, desk accueil hall central. Placement d'une ligne de distance à respecter vis-à-vis du staff accueillant au desk.



Distribution d'un badge, à tous les staffs, à présenter en cas de contrôle lors de déplacements ainsi qu'une affichette à placer sur le tableau de bord.





Affichage dans le hall d'entrée. Ces affiches sont aussi accrochées ailleurs dans la maison.

## AVRIL – MAI

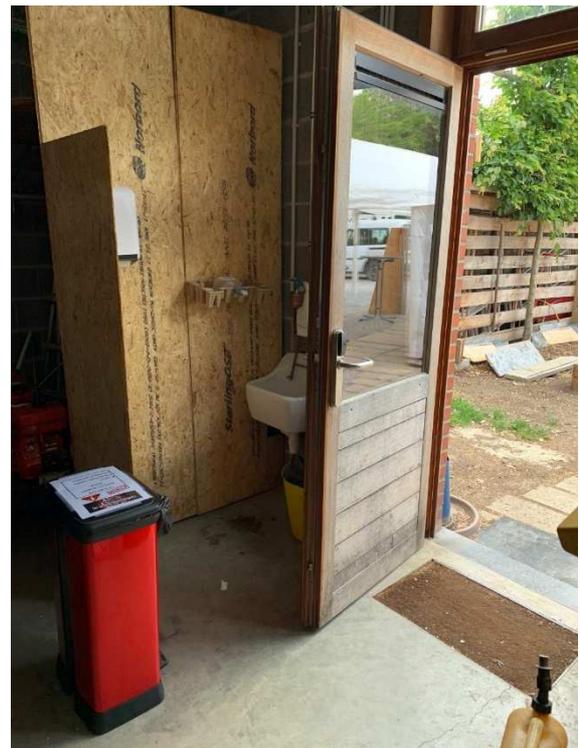
Un **affichage renouvelé** en permanence en fonction des directives et évolution de la situation, aux différentes entrées de la maison et partout à l'intérieur.



Installation de grandes tonnelles dans le jardin afin d'être dehors le plus souvent possible quand il faut rassembler plusieurs personnes en même temps.



Aménagement des espaces extérieurs, installation d'une tonnelle "accueil sanitaire" pour toutes les personnes qui entrent par la rue Théodore Baron. Nos infirmier-e-s assurent un accueil à cet endroit, prise de température automatiquement, lavage des mains à l'évier dans un de nos ateliers juste derrière la tonnelle et distribution des masques.



Installation d'un **bureau médical** dans le module extérieur dans le jardin.



Nous avons placé des **distributeurs de désinfectant** dans toute la maison, des **serviettes en papier** sont aussi à disposition ainsi que des **poubelles à pédale**.



Le **marquage au sol** est présent partout afin de rappeler la distance physique.



Certaines **portes sont bloquées** par une petite cale pendant la journée, cela afin **d'éviter de toucher les clenches**. Mesure prise en accord avec la médecine du travail.

Un fléchage est affiché partout afin de **limiter les croisements dans la circulation**, aussi bien à l'intérieur qu'en extérieur.



Tous les locaux comportent une affiche avec le nombre maximal de personnes autorisées à être présentes en même temps dans la pièce.



Des séparations type “plexiglas” et **paravents** ont été placés dans tous les locaux de la maison, aussi bien dans les bureaux d’entretien que dans les bureaux des staffs.

Salle de groupe qui sert pour les entretiens individuels.



Bureau d’entretien individuel.



Bureau administratif





Le bureau Familles.



Bureau Phénix Jeunes.

À gauche, table haute, dispositif pour la **prise de température** par notre infirmier et **remise d'un masque** pour les personnes qui entrent via l'entrée côté Chaussée de Dinant.



Protection "haute" de bureau d'accueil.



Matériel de protection et conditionnement de lotions désinfectantes (en provenance du CNP Saint Martin) selon avis médical et pharmaceutique.



Port du masque obligatoire dans tous les espaces communs depuis le mois de mars 2021

Bureau médical

Stock Stratégique, armoire à l'administration.



## Octobre, novembre et décembre

**Cohorte** : le programme est "adapté" en **trois bulles** dès le mois d'octobre 2020 (deuxième vague)



La **bulle cuisine** occupe la salle de groupe des modules

La **bulle hygiène** est installée dans la salle de vie des patients



Pour des raisons d'espace, la **bulle bâtiment** est répartie dans deux lieux.

Ici, la menuiserie, réaménagée en fonction des circonstances.



... et le chalet



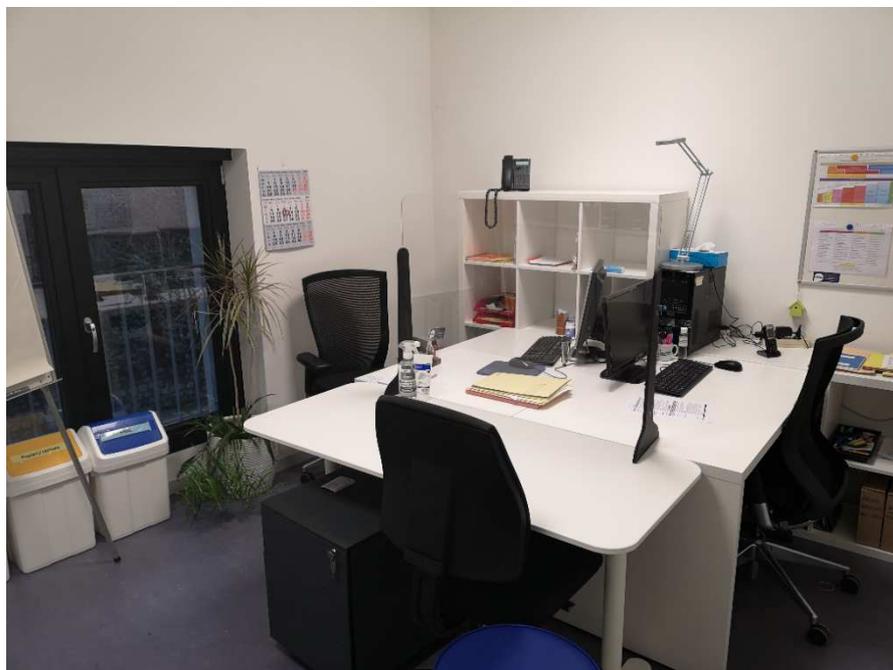
Réaménagement de certains locaux en fonction du nombre de staffs et des espaces disponibles.



Le service Phénix Jeunes déménage dans l'ancienne salle de groupe à la mi-janvier 2021.



Le bureau du Service Accueil remonte d'un étage et prend place dans l'ancien bureau Phénix Jeunes mi-janvier 2021 également.



### 1. 2020 dans le rétroviseur

Outils et méthodes développés en 2020 :

- Un plan d'accompagnement individualisé (P.A.I)
- Le planning horaire du programme thérapeutique a été revu et corrigé, la "structure" passant de quatre à cinq semaines.
- L'adaptation du programme thérapeutique aux conditions particulières de la crise.
- PIU ; un plan interne d'urgence a été rédigé dans une première version fin de l'année 2020.
- Des patients qui vont bien, des trajets de soins qui aboutissent, un cheminement dans le rétablissement :
  - Un stagiaire qui termine son programme à phénix et qui obtient un stage en boulangerie. Récit d'un staff à son propos : *"Il me dit que cela s'est très bien passé avec son futur employeur, il a pu exposer ses craintes par rapport à son vécu chez un patron en boulangerie etc. Il revoit Isabelle jeudi mais pourrait commencer la semaine prochaine 2 jours de stage, semaine d'après 3 jours et puis contrat à la clé si ça convient à tout le monde"...*
  - B-, emploi
  - M-, formation éducateur A2
  - F-, formation cuisine
  - C-, bénévolat et emploi
  - E-, retour à l'emploi
  - B-, reprise du travail
  - J-, reprise des cours
  - A-, reprise du travail
  - ....

### 2. 2021 en point de mire

- Continuer à gérer au mieux la crise en continuant à adapter le programme.
- Espérer une accalmie de la crise qui nous permettrait de revenir à une situation plus "normale", donc envisager progressivement un déconfinement et un retour au programme thérapeutique communautaire "classique".
- Maintenir un nombre suffisant de stagiaires afin de garantir une bonne dynamique communautaire.
- Vaccination des staffs et des stagiaires.
- Renouvellement d'une partie du parc informatique et du serveur.
- Achat d'une nouvelle camionnette utilitaire avec plateau intégré.

## Chapitre 11 : Une année illustrée

Avant Covid, les stagiaires et quelques staffs de Phénix participent à une après-midi sportive au CNP Saint Martin fin février.



Début mars, **avant le début de la crise**, on reçoit un camion de ciment pour couler une dalle et installer le dernier abri de jardin.



## Travaux d'aménagement extérieur lors du premier "confinement"



Egouttage et aménagement du potager...



Réalisation d'une terrasse et d'une pergola.



Juillet 2020, installation des nouveaux modules dans le jardin.



En préparation chez le fabricant quelques semaines plus tôt.



Un énorme camion grue s'installe pour la journée du 02 juillet





Travail du bardage bois des façades des modules.

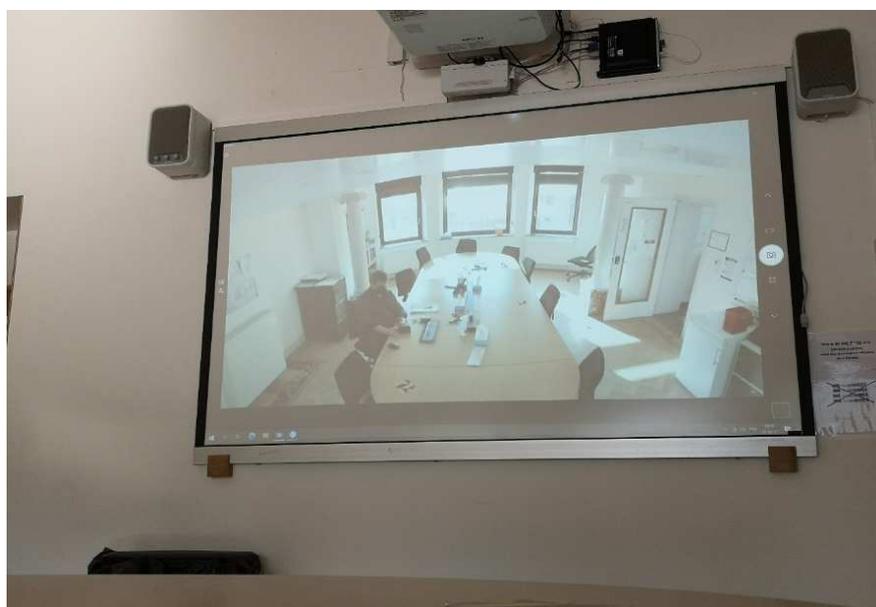
Réalisation de la terrasse et du préau des modules



Résultat final.



Nous sommes lauréats d'un prix de la Besix Foundation en décembre et obtenons un don pour l'achat de matériel informatique pour les stagiaires (atelier informatique) et l'équipement de systèmes de visioconférences pour nos deux locaux de réunions.



Phénix Jeunes en sortie "randonnée" le 30-12-2020.

Les ateliers et mises en situation : métiers du bâtiment, menuiserie, hygiène – buanderie, entretien parcs et jardins, cuisine.

Potager à Phénix, atelier horticulture et les stagiaires de l'atelier cuisine en profitent lors de la réalisation des repas.



Repas complet ! ....

... et de la pâtisserie, appréciée de tous...



Mise en situation, chantier de peinture et horticulture.



La communauté.  
(photo avant Covid)

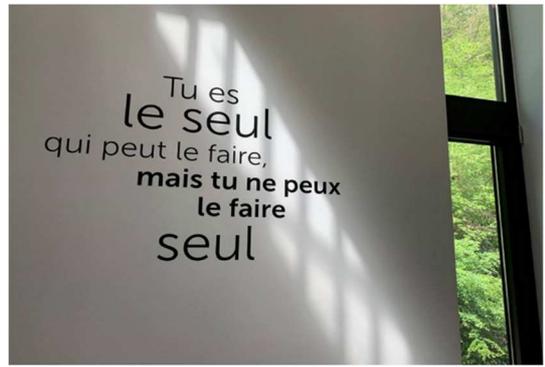


Salle de vie communautaire  
(photo avant Covid)



Un groupe de parole  
(photo avant Covid)





Le père Noël et des staffs masqués !



