



Rapport d'évaluation finale

Plan grand froid 2014 – 2015

Relais Social de La Louvière



DIRECTION GENERALE OPERATIONNELLE

DES POUVOIRS LOCAUX, DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTE

Avenue Gouverneur Bovesse, 100 B-5100 NAMUR (Jambes) . Fax : 081 32 37 80

Tél. : Direction générale – Action sociale et Santé : 081 32 72 11 . Pouvoirs locaux : 081 32 37 11

I. Rapport quantitatif

Description des actions

1. Le Centre d'accueil de jour "109" - Picardie Laïque

Activités du service (type de structure)¹ : **Accueil de jour**

Projet particulier :

- L'objectif visé est de permettre aux usagers de se protéger du froid en leur offrant l'opportunité de se poser dans un endroit accueillant pendant toute la journée et, ce, jusqu'à un éventuel accueil au sein de l'abri de nuit.
Pour la réalisation de ce projet, Picardie Laïque souhaitait engager 2 éducateurs (1 éducateur A1 et 1 éducateur A2) à plein temps pour 5 mois afin de pouvoir assurer l'ouverture 7 jours sur 7 du dispositif.
- Le Centre d'Accueil de jour "Le 109", nous demandait de financer la distribution d'un repas chaud du lundi au samedi durant toute la période hivernale (pour la somme de 1€).
Notons que pour le dimanche, les usagers cuisinent eux-mêmes le repas sur base de produits frais achetés.

Public cible :

Le « 109 » donne priorité d'accès aux deux catégories suivantes :

- Aux personnes sans-abri vivant à la rue et/ou venant d'un hébergement d'urgence ;
- Aux personnes sans papiers vivant à la rue et/ou venant d'un hébergement d'urgence.

Une 3^{ème} catégorie est acceptées sous réserve de places disponibles :

- Les personnes sans logement : Personnes en foyers d'hébergement pour sans-abri, en logement d'insertion, logement provisoire, en logement de transit, en hébergement pour immigrés, en sortie d'institutions pénales et en sortie d'institutions médicales, en logement d'accompagnement pour ex sans-abri.
- Les personnes en logement précaire : Les personnes hébergées chez des tiers (famille ou amis), occupant illégalement un logement, les personnes menacées d'expulsion et les personnes menacées de violence domestique pour des incidents enregistrés par la Police.

Pouvoir organisateur : Picardie Laïque asbl

Pouvoir subsidiant principal : Relais Social Urbain de La Louvière pour les frais de personnel (PCS pour les frais de fonctionnement)

Nombre ETP au 31 décembre : 3 ETP subsidiés via le Relais Social en ce qui concerne l'horaire habituel avec un **renforcement de 2 ETP dans le cadre du PGF** (1 éducateur A1 et 1 éducateur A2).

2. Abri de nuit « le Tremplin » - Picardie Laïque

Activités du service (type de structure) : Accueil de soirée

Projet particulier : La capacité d'accueil de l'abri de nuit « le Tremplin » passe de 12 lits à 16 lits en période hivernale.

L'abri de nuit nous sollicite en vue :

- D'acquérir les consommables utiles à la distribution de soupe chaude lors de l'accueil de soirée et de consommables utiles à la distribution d'une collation matinale.
- De renforcer les stocks des produits d'hygiène mis à la disposition des usagers (gel douche, dentifrice,...) vu le renforcement de la capacité d'accueil.

- De répondre aux besoins d'hygiène de la population (acquisition d'essuies supplémentaires, gants de toilette, produit désinfectant pour les mains,..)
- D'acquérir des matelas et du matériel de couchage, vu la rapide usure et perte de qualité du matériel initial.

Plages horaires (heures d'ouverture): L'abri de nuit ouvre ses portes 24h/24 et 7j/7.

Public cible : Le public ciblé par l'abri de nuit est toujours celui figurant au sein du décret du 12 février 2004 visant l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales comme les majeurs, les mineurs émancipés, les pères mineurs, les mères mineures et les mineures enceintes, caractérisés par une fragilité psychosociale ou matérielle, et se trouvant dans l'incapacité de vivre de manière autonome, ainsi que les enfants qui les accompagnent.

L'abri de nuit « le Tremplin accueille :

- Des femmes et des hommes seuls ;
- Des couples ;
- Des familles (maximum 4 personnes).

Pouvoir organisateur : Picardie Laïque A.S.B.L.

Pouvoir subsidiant principal : Relais Social Urbain de La Louvière pour les Frais de personnel et le P.C.S. de la Ville de La Louvière en ce qui concerne les Frais de fonctionnement.

Nombre ETP au 31 décembre : 6 ETP subsidiés via le Relais Social (1 A.S., 2 éducateurs A1 et 3 éducateurs A2).

Notons qu'en septembre 2014, le Conseil d'Administration du RS a décidé de renforcer ce cadre sur base du disponible sur l'enveloppe projets, ce qui a permis de renforcer l'équipe de l'abri de nuit par l'engagement d'un éducateur pour les mois de novembre et décembre 2014. Le cadre était donc porté transitoirement à **7 ETP** pour le mois de novembre.

3. Dispositif d'Urgence Sociale – CPAS de La Louvière

Activités du service (type de structure) : **Urgence Sociale**

Projet particulier : En cas de problème lié aux grands froids, le Dispositif d'Urgence Sociale du CPAS de La Louvière reste le service central pouvant apporter des réponses diverses.

Le DUS nous sollicite en vue d'acquérir :

- Du matériel de couchage pour les 3 logements d'urgence ;
- 3 lits doubles en vue de les installer dans les logements d'urgence situés rue du Moulin, rue Quertinmont et Chaussée de Redemont ;
- Du linge de « maison » (essuies, matériel de toilette et d'hygiène).

Plages horaires (heures d'ouverture): Le Dispositif d'Urgence Sociale est disponible 24h/24 et 7j/7.

Public cible : Toute personne en situation d'Urgence Sociale se trouvant sur le territoire de la commune de La Louvière

Pouvoir organisateur : CPAS de La Louvière

Pouvoir subsidiant principal : Relais Social urbain La Louvière

Nombre ETP au 31 décembre : 3 ETP subsidiés via le Relais Social.

4. Educmobiles – CPAS de La Louvière

Activités du service (type de structure) : Travail de rue

Projet particulier : L'équipe des éducateurs va à la rencontre de toute personne se trouvant en errance dans la rue à La Louvière et veille à impulser une dynamique d'accroche.

En plus du travail d'écoute et de soutien, l'équipe pourra au cas par cas proposer un accompagnement physique à l'utilisateur en l'orientant vers un service pouvant apporter une réponse à sa demande.

L'équipe des éducmobiles du CPAS de La Louvière nous sollicite en vue d'acquérir du matériel permettant de distribuer des boissons chaudes en rue.

Plages horaires (heures d'ouverture): Du lundi au vendredi de 8h à 16h.

Durant l'année, l'équipe des Educmobiles du CPAS de La Louvière assure chaque mois l'ouverture du centre d'accueil de jour « le 109 » 2 week-ends de 10h à 15h00.

Public cible : Toute personne adulte qui se trouve dans l'espace public et semble être en situation de crise par rapport à un processus d'insertion sociale.

Pouvoir organisateur : CPAS de La Louvière

Pouvoir subsidiant principal : Relais Social urbain La Louvière

Nombre ETP au 31 décembre : 2 ETP subsidiés via le Relais Social

5. Relais Santé – CPAS de La Louvière

Activités du service (type de structure) : **Axe Santé**

Projet particulier : Le service organise une permanence du lundi au vendredi de 8h à 10h et de 13h à 16h au sein du dispensaire du Relais Santé.

De plus, dans le cadre du plan hivernal, l'équipe intensifie son travail d'accroche en rue.

Le Relais Santé nous sollicite en vue d'acquérir : des consommables alimentaires (café, soupe, lait, ...) en vue de proposer une boisson chaude ou une soupe aux personnes se présentant aux permanences.

Plages horaires (heures d'ouverture): Le service est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 16h.

Public cible : La population louviéroise, tous âges confondus, la plus précarisée en moins bonne santé et qui ne se soigne plus.

Pouvoir organisateur : CPAS de La Louvière

Pouvoir subsidiant principal : Relais Social urbain La Louvière

Nombre ETP au 31 décembre : 2 ETP (3 agents) subsidiés via le Relais Social.

Synthèse des opérateurs subventionnés et moyens financiers

Opérateurs	Actions	Intervention Pouvoirs Publics Belges	
		Frais personnel (ETP & période)	Frais fonctionnement
Picardie Laïque – Abri de nuit le « Tremplin »	Achats de sous vêtements adaptés et de produits d'hygiène. Achat de nourriture. Achat de matelas et du matériel de couchage.	/	1300€
Picardie Laïque – Abri de jour le « 109 »	Extension de l'horaire de l'horaire d'accueil de jour en soirée et les 2 derniers week-ends de chaque mois. Distribution de repas chauds (moyennant 1€ symbolique)	36 200€ (2 ETP – CDD du 01 novembre 2014 au 31 mars 2015)	1200€
CPAS de La Louvière – DUS	Achat de matériel de couchage. Achats de lits doubles et de linge de maison.	/	4400€ (dont 1400€ de frais d'acquisition)
CPAS de La Louvière – Educmobiles	Achat de boissons chaudes.	/	100€
CPAS de La Louvière – Relais Santé	Achat de café, lait, sucre et soupe. Achat de sous vêtements adaptés et de matériel d'hygiène.	/	1800€
Total	/	36 200€	8 800€

Statistiques

L'hébergement d'urgence

Opérateurs	Nbre lits disponibles	Hiver actuel					Hiver précédent				
		Nbre nuitées ²	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (diff.)	Nbre femmes (diff.)	Nbre nuitées	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
Abri de nuit – Le Tremplin	16 lits	1905	1487	415	88	32	2170	1842	298	106	22
DUS	15 lits	155	42	59	6	6	396	188	68	21	10
TOTAL	31 lits	2060	1529	474	94	38	2566	2030	366	127	32

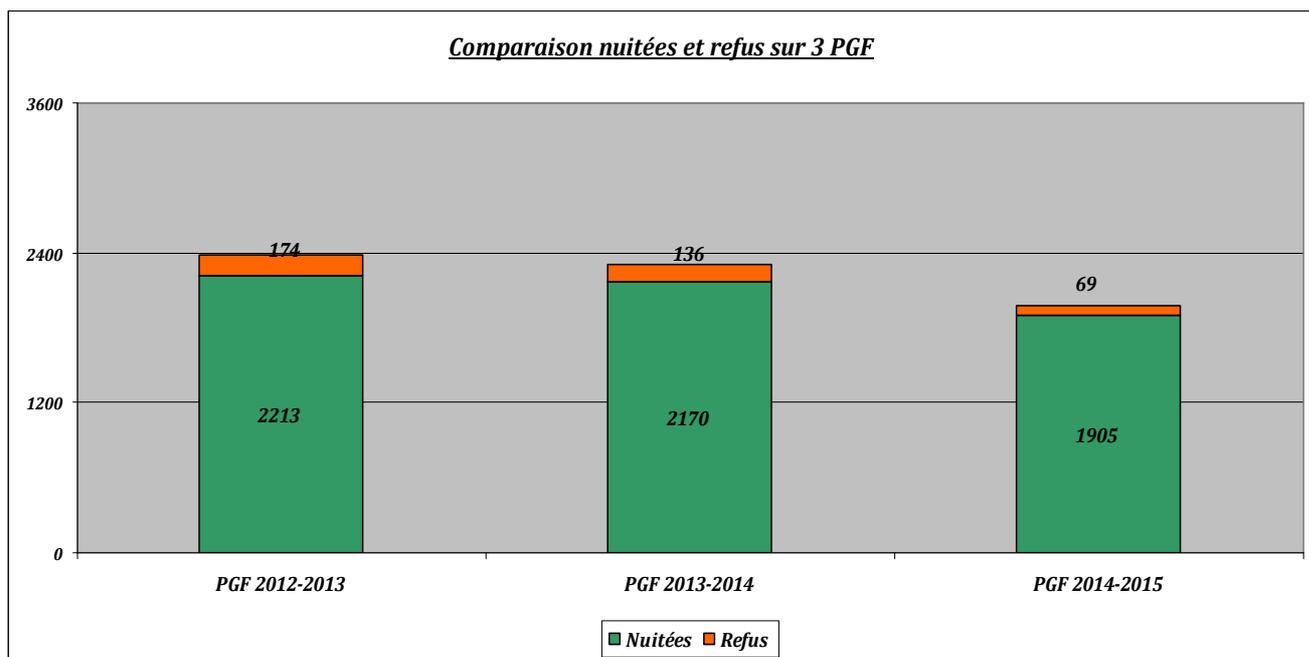
Remarque : Le Dispositif d'Urgence Sociale présente une diminution du nombre de lits dédiés à l'urgence, soit 15 lits cette année pour 17 l'an dernier. Cela s'explique par la réalisation de travaux d'ajustement dans un logement, qui réduit dès lors la capacité d'accueil.

- L'abri de nuit le Tremplin comptabilise 3 nuitées enfants pour 3 enfants différents
- Le DUS comptabilise 54 nuitées enfants pour 4 enfants différents

Au total, nous observons donc 155 nuitées pour le DUS (42 nuitées hommes+59 nuitées femmes+54 nuitées enfants). Et 1905 nuitées pour l'abri de nuit (1487 nuitées hommes+415 nuitées femmes + 3 nuitées enfants).

Nombre de nuitées VS nombre de refus Abri de nuit sur 3 PGF:

	PGF 2012-2013	PGF 2013-2014	PGF 2014-2015
Nuitées	2213	2170	1905
Refus	174	136	69
Demande réelle	2387	2306	1974

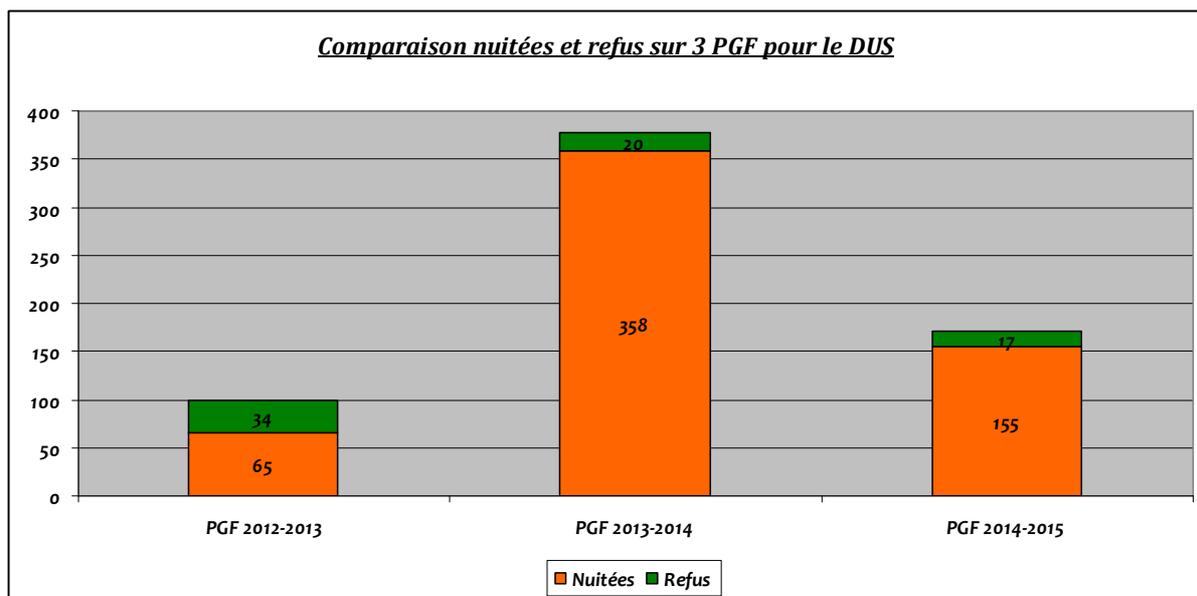


Lors du PGF 2014-2015, le nombre de refus représente 3% de l'ensemble des nuitées. Durant le PGF 2013-2014, il représente 6%, et 8% pour le PGF 201-2013.

Nous observons une légère diminution des refus en rapport avec les PGF précédents.

Nombre de nuitées VS nombre de refus DUS sur 3 PGF:

	PGF 2012-2013	PGF 2013-2014	PGF 2014-2015
Nuitées	65	358	155
Refus	34	20	17
Demande réelle	99	378	172



Lors du PGF 2014-2015, le nombre de refus représente **11 %** de l'ensemble des nuitées. Durant le PGF 2013-2014, il représente **6 %**, **et 52 %** pour le PGF 201-2013.

Il y a une légère augmentation des refus cet hiver en rapport avec le PGF 2013-2014. Cependant nous constatons une nette diminution des refus par rapport au PGF 2012-2013.

Nombre de nuitées et de personnes différentes au DUS

	Hommes différents	Femmes différentes	Enfants différents	Nuitées hommes	Nuitées femmes	Nuitées enfants	Total Nuitées	Refus
Novembre	3	2	3	29	28	45	102	4
Décembre	2	2	0	2	2	0	4	3
Janvier	1	1	1	11	9	9	29	3
Février	0	0	0	0	0	0	0	5
Mars	0	1	0	0	20	0	20	2
Total	6	6	4	42	59	54	155	17

Hébergement DUS :

-> Sur la totalité du PGF, le DUS a hébergé : 6 hommes différents, 6 femmes différentes et 4 enfants différents

Informations complémentaires :

- Hébergement en novembre :
 - 1 homme seul
 - 1 couple
 - 1 couple avec 3 enfants

Rmq sur les durées d'hébergement : Le couple a séjourné dans un logement du DUS depuis le 01 juin 2014. Il a donc effectué au total 332 nuitées, dont 26 en novembre. Le couple et leurs 3 enfants ont séjourné 15 nuitées durant le mois de novembre, donc un total de 75 nuitées. L'homme seul a séjourné 1 nuitée.

- Hébergement en décembre:
 - 4 personnes seules (2 hommes et 2 femmes)

Rmq sur les durées d'hébergement : Chaque personne seule a séjourné 1 nuitée au sein d'un logement du DUS (total de 4 nuitées).

- Hébergement en janvier :
 - 1 homme seul
 - 1 femme accompagnée d'un enfant.

Rmq sur les durées d'hébergement : La femme et son enfant ont effectué chacun 9 nuitées dans un logement du DUS, soit un total de 18 nuitées sur le total de janvier. L'homme seul a séjourné 11 nuitées.

- Hébergement en février :
 - Aucune nuitée.
- Hébergement en mars :
 - 1 femme seule.

Rmq sur les durées d'hébergement : La femme seule a effectué 20 nuitées dans un logement du DUS.

Au niveau plus global, nous voyons cet hiver à l'abri de nuit :

- 265 nuitées de moins qu'en 2013-2014;
- Moins de refus enregistrés pour cet hiver par rapport à l'hiver 2013-2014.

Au niveau des refus, nous constatons que ce sont majoritairement des refus pour manque de place:

- **PGF 2012-2013** : 169 refus sur 174 -> soit 97,13% des refus;

- **PGF 2013-2014** : 136 refus sur 136 -> soit 100% des refus ;

- **PGF 2014-2015** : 34 refus sur 69 -> soit 49,27 % des refus;

A priori, il y a eu moins d'utilisation du service durant cet hiver plus doux et moins de refus.

Lors des PGF précédent 2013-2014 et 2012-2013, nous constatons qu'une majorité des refus pour manque de place était la constante. Or, durant ce PGF 2014-2015, **34 refus sur 69** sont dus à une sanction, soit **49,27% des refus**. Parmi les sanctions, nous percevons que deux causes sont régulièrement signalées :

- Sanction due à un départ de l'abri de nuit après désignation de la chambre, sans motif valable et sans en avertir l'équipe éducative ;
- Sanction pour des faits de violence verbale et/ou physique.

La tendance au niveau des refus se modifie cette année.

L'abri de nuit « le Tremplin » constate que le dispositif n'est pas complet tous les soirs.

Nous remarquons une légère diminution, qui semblerait due à un mois de novembre relativement doux.

L'équipe a observé que le public rencontré durant ce mois PGF est un public jeune, rencontrant des problèmes de consommation (drogues et alcool), entraînant chez eux une démotivation dans la réalisation de démarches sociales et administratives, ce qui a impacté les refus de types sanctions.

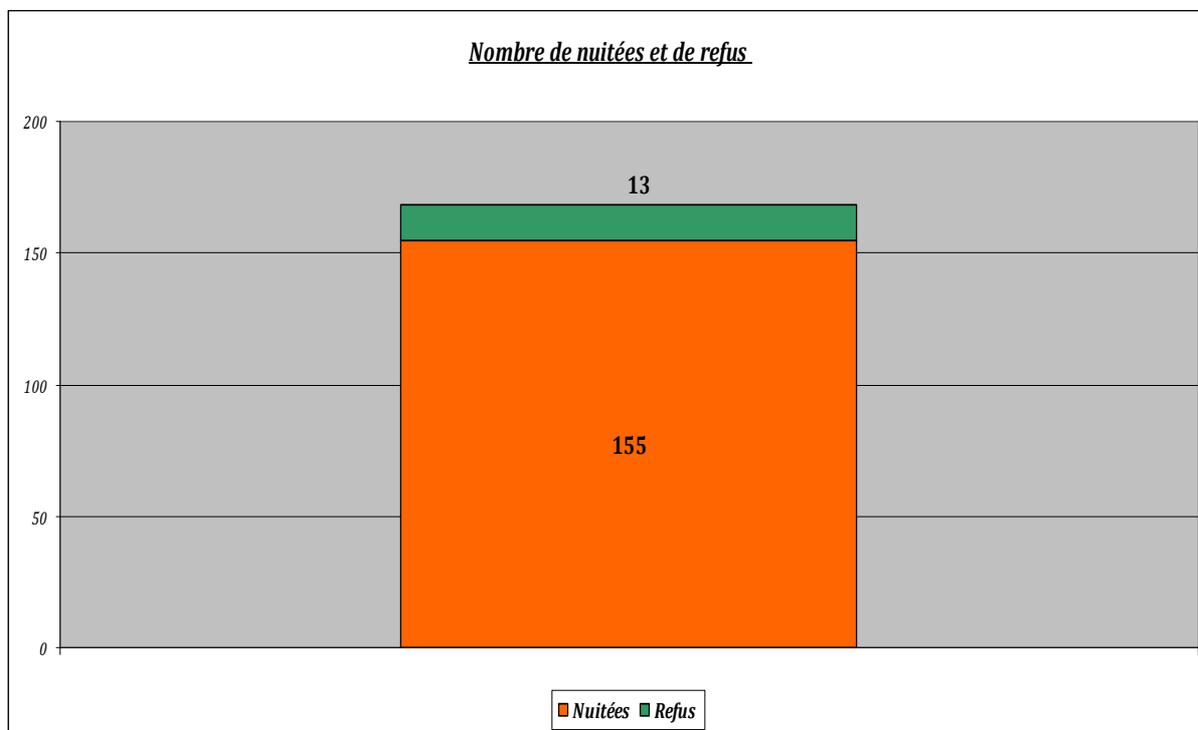
Au niveau plus global, nous voyons cet hiver au DUS:

- 241 nuitées de moins qu'en 2013-2014 où l'hiver fût plus rude;

Au niveau des refus, nous relevons 13 refus pour l'ensemble du PGF 2014.2015. Parmi ces refus :

- 3 sont dus à un état d'ébriété important ;
- 3 sont en lien avec la santé mentale ;
- 3 concernent des étrangers en situation illégale ;

- 2 touchent des personnes hors entité ;
- 2 sont relatifs à des personnes non preneuses d'une orientation.



155 nuitées ont été comptabilisées cet hiver (incluant nuitées adultes et nuitées enfants). Ces chiffres nous indiquent que le DUS a été en mesure de prendre en charge les demandes.

Origine géographique des bénéficiaires de l'abri de nuit :

Personnes différentes/mois	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total	%
La Louvière	42	29	31	30	37	169	78%
Mons	2	7	9	6	2	26	12%
Charleroi	4	1	1	0	0	6	3%
Tournai	1	0	0	1	0	2	1%
Namur	1	0	1	0	1	3	1%
Verviers	0	0	0	0	0	0	0%
Bruxelles	1	1	1	2	0	5	2%
Autres	3	0	1	2	1	7	3%
Total	54	38	44	41	41	217	100%

Ces données indiquent clairement qu'une nette majorité de personnes qui se rendent à l'abri de nuit viennent de La Louvière (78%) et ce, tout au long de la période hivernale.

Accueil de jour

L'équipe de « l'horaire habituel » -> accueil de jour :

Il s'agit de l'équipe qui se charge de l'horaire habituel du centre c'est à dire de 9h00 à 15h30 et les éducateurs mobiles du CPAS de La Louvière qui ouvrent deux week-ends par mois et ce, durant toute l'année.

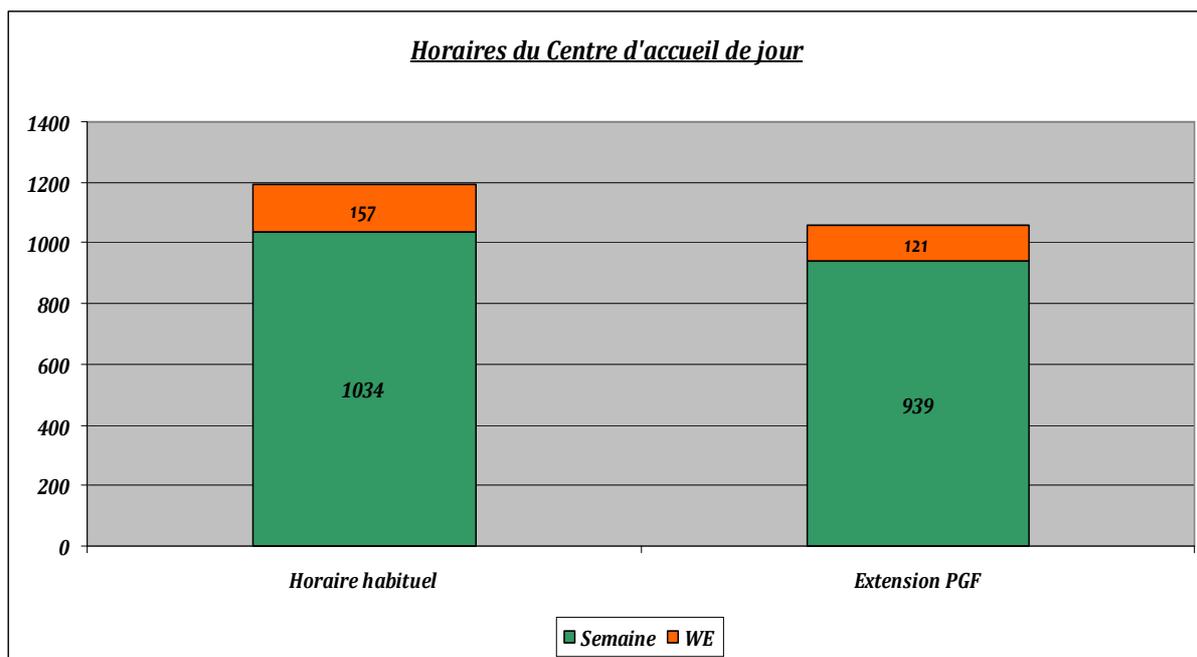
L'équipe « d'extension PGF » -> accueil de soirée :

Il s'agit de l'équipe qui ouvre le centre les deux autres week-ends du mois et qui s'occupe de l'extension d'horaire durant le plan grand froid (15h30-20h00).

Opérateurs	Nbre jours d'ouverture		Hiver actuel					Hiver précédent				
	Semaine	Week-end	Fréquentation	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Fréquentation	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
<u>L'horaire habituel</u> « 109 »	106	/	1034	898	136	49	18	972	879	93	52	8
Educmobiles	/	18	154	98	26			188	173	15		
TOTAL	106	18	1188	996	162	49	18	1160	1052	108	52	8

Accueil de soirée

Opérateurs	Nbre soirées		Hiver actuel					Hiver précédent				
	Semaine	Week-end	Fréquentation	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Fréquentation	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
<u>L'équipe « d'extension PGF »</u> « 109 »	107	19	1060	903	157	47	15	1071	/	/	58	13
TOTAL	107	19	1060	903	157	47	15	1071	/	/	58	13



Remarque :

1188 accueils ont été dispensés dans le cadre de l'horaire habituel pour 1060 accueils observés dans le cadre de l'extension d'horaire.

A elle seule, l'extension horaire représente 47,15 % des accueils totaux. Nous voyons là une bonne utilisation de l'offre d'extension horaire pour les usagers.

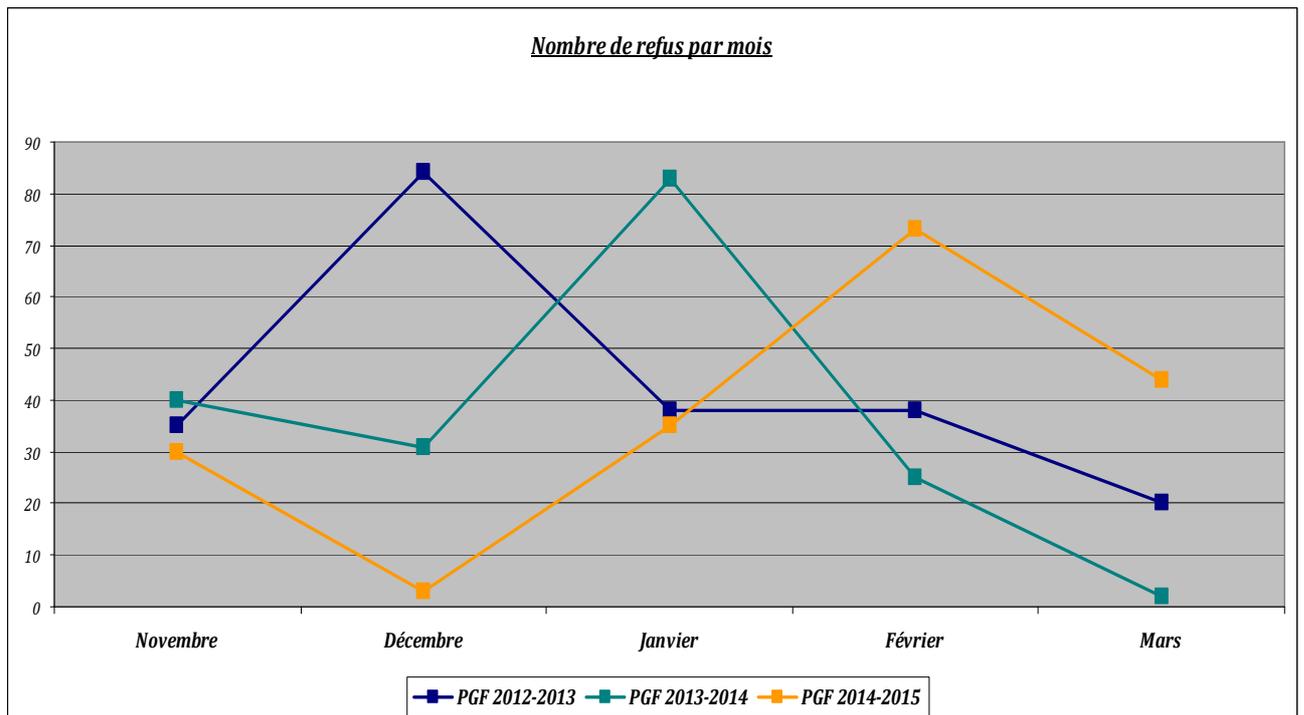
▪ **Refus au sein du "109"**

	PGF 2013-2014	PGF 2014-2015
Novembre	40	30
Décembre	31	3
Janvier	83	35
Février	25	73
Mars	2	44
Total	181	185

Le pic de refus se situe également en février 2015 (mois le plus froid de cette période hivernale). La capacité d'accueil fixée à 10 places en raison du local n'y est pas étrangère.

Notons que la majorité des refus est due à un manque de place (148 refus), suivis des refus pour non respect du règlement d'ordre intérieur (30 refus), et enfin, de manière moins significative, les refus pour structure non adaptée au profil du demandeur (7 refus).

Les refus pour manque de place représentent 80% du chiffre global.

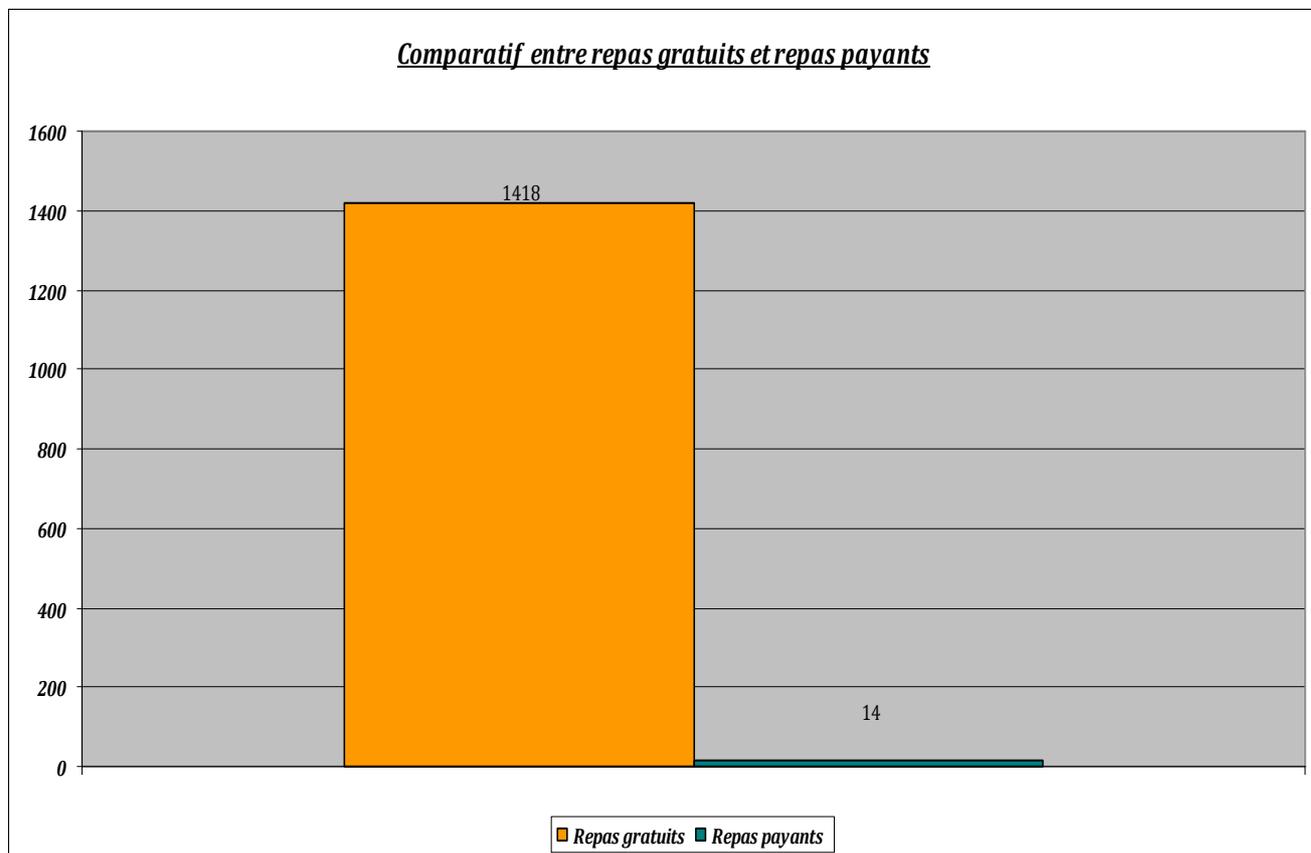


▪ **Comparatif entre repas gratuits et repas payants pour le PGF 2013-2014**

Cet hiver les conditions d'octroi du repas chaud aux usagers étaient liées au paiement d'une contribution financière de 1€.

	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Repas gratuits	35	285	300	408	390	1418
Repas chauds payants	3	7	0	4	0	14

Sur un total global de 1432 repas distribués, le recours au repas chaud représente 0,98% du mode de subsistance alimentaire. Le faible nombre de repas chauds commandés s'explique par le fait que le service est à la recherche d'un autre fournisseur en raison de la difficulté de livraison dans les délais du temps de repas ainsi qu'en ce qui concerne l'organisation des commandes.



Travail de rue

Opérateurs	Hiver actuel					Hiver précédent				
	Nbre contacts	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Nbre contacts	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
Educmobile	780	639	141	211	58	1.321	1.091	230	110	30
Relais Santé	150	134	16	39	10	145	129	16	48	11
TOTAL	930	773	157	250	68	1.466	1.220	246	158	41

Nombre de maraudes et interventions

Educmobiles	Relais Santé
230 maraudes organisées	45 maraudes organisées
22 maraudes organisées en synergie	

1066 interventions ont été réalisées en vue de répondre aux besoins des personnes rencontrées en rue.

Educmobiles	Relais Santé
915 interventions	151 interventions
Ecoute/soutien psy/maintien du lien : 491	Ecoute /soutien psy/maintien du lien : 147
Orientations : 236	Orientation : 1
Accompagnements téléphoniques : 121	Accompagnements téléphoniques : 2
Accompagnements physiques : 50	Accompagnements physiques : 0
Contacts d'accroche et/ou information : 17	Contacts d'accroche et/ou information : 1

En effet, l'équipe réalise moins d'interventions de types « contact de 1ere accroche et accompagnement téléphonique », mais effectue beaucoup plus d'interventions de types « soutien psychologique et maintien du lien ». C'est pourquoi pour le Plan Grand Froid 2014-2015, nous avons choisi d'intégrer ces items dans nos analyses.

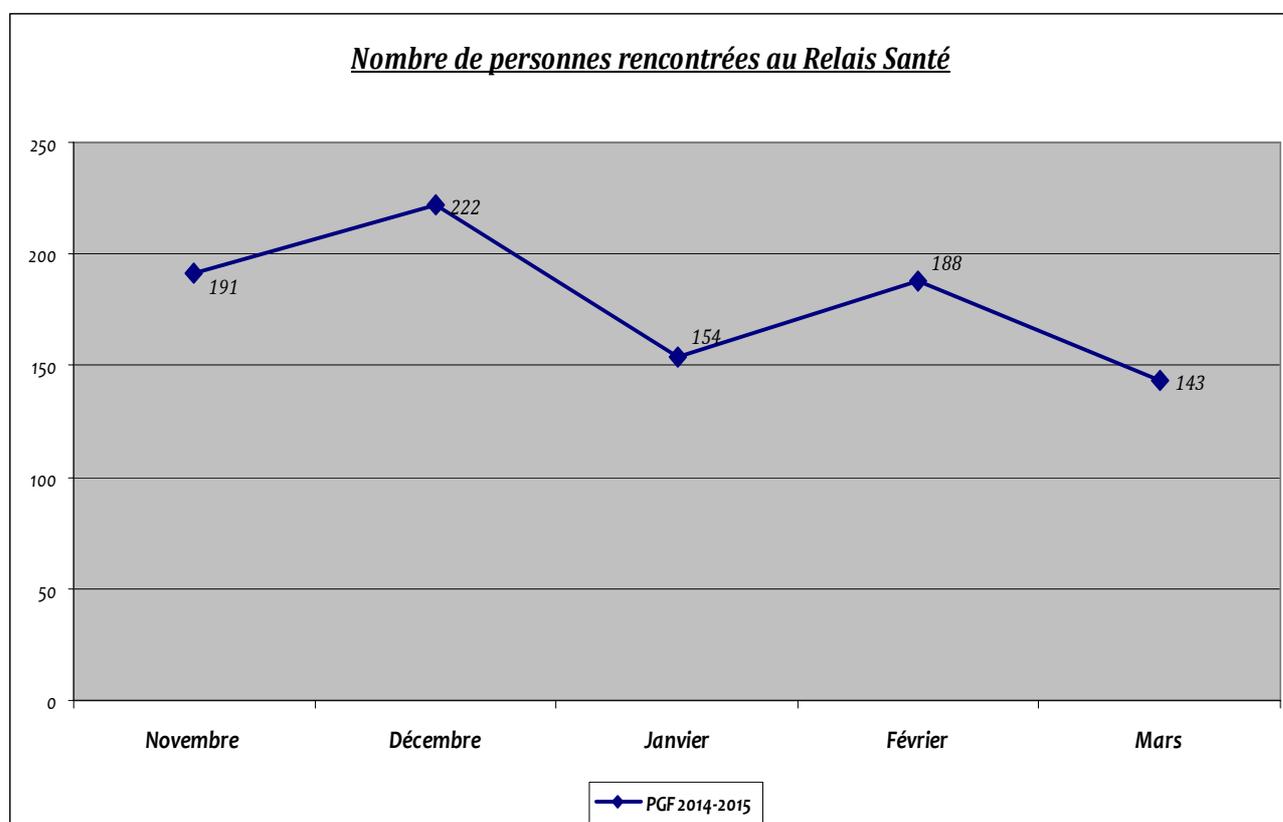
Tout comme pour le Relais santé, l'équipe semble être passée à une étape supérieure avec le public pour lequel une relation de confiance existe. De ce fait, les travailleurs sociaux effectuent moins de travail d'accroche et de 1^{er} accueil, mais beaucoup plus de travail de maintien du lien.

L'équipe a distribué 145 soupes en rue durant le Plan Grand Froid.

Relais santé

Nombre de permanences	Nombre personnes rencontrées	Nombre de personnes différentes		Types de demandes						
				médicales	sociales	assuétudes	santé mentale	soins hygiène	repos	autre
129	898	H 152	F 40	93	2	0	3	708	4	140

Nombre de personnes rencontrées



- **Personnes (total) : 898 personnes** ont été rencontrées au sein du Relais Santé
 - Pour **192 personnes différentes**
- **Hommes (total) : 152**
 - pour **63 hommes différents**
- **Femmes (total) : 40**

- pour 23 femmes différentes

Comparativement à l'hiver 2013-2014, le dispositif reste sur la même tendance du nombre de personnes différentes rencontrées cet hiver. (86 personnes différentes (65 hommes et 21 femmes) durant le P.G.F. 2013-2014).

Au niveau de la répartition des sexes, nous recensons 73 % d'hommes différents et 27 % de femmes différentes durant le P.G.F. 2014-2015, contre 72% d'hommes différents et 28% de femmes différentes durant le P.G.F. 2013-2014. La proportion reste donc similaire.

Nombre d'interventions

Suivi et prise en charge (Ecoute, soutien psy, maintien du lien, accompagnement,^{1er} accueil,...)	1034 Dont 863 réponses dans le cadre du maintien du lien.
Visites chez les médecins M.D.M.	93
Soins infirmiers	495
Douches - Toilettes	227
Distribution vêtements	151
Distribution boissons	1273 (875 cafés et 398 soupes)
Offre de repos	4
Orientations, dispatching	98

En fonction des demandes, les interventions du service sont assez diversifiées.

Nous voyons l'importance de l'offre d'écoute et de soutien à apporter aux usagers, nécessité prise en considération dans la pratique du métier des infirmiers.

Le Relais Santé a été en mesure d'offrir 1034 aides à la population rencontrée. Il s'agit de 794 aides en moins par rapport à l'hiver précédent.

Les 898 contacts signifient concrètement que 898 personnes ont été rencontrées sur les 5 mois (177 personnes/mois en moyenne absolue).

Pour une même situation, les réponses sont multiples.

Notre attention est attirée par le maintien du lien, il représente 83,46 % de l'ensemble des suivis et prises en charge.

L'équipe effectue plus d'interventions de types « maintien du lien ». L'équipe semble être passée à une étape supérieure avec le public pour lequel une relation de confiance existe.

Ce chiffre élevé de distribution de boissons est logique vu que cette offre relève de la partie de la subvention accordée. Le nombre conséquent s'explique par le soin apporté au niveau de l'accueil par le service et sur base de l'offre d'Educmobiles en cette matière qui se combine à celle du Relais Santé.

Le service a répondu à ces besoins particuliers.

Si nous observons l'offre au niveau mensuel, nous observons un pic des douches en février 2015.

Nombre permanences (Sur la période du 01 novembre 2014 au 31 mars 2015) :

<i>Au dispensaire</i>	129
<i>Au centre de jour le « 109 »</i>	24
<i>A la maison d'accueil « l'Abri</i>	20
<i>Passage à l'abri de nuit « le Tremplin »</i>	19
Total	192

Le nombre de passages au sein des autres services reste stable en comparaison à l'hiver dernier (200 permanences au total lors du PGF 2013-214, dont 128 au dispensaire, 32 au centre de jour, 21 à la maison d'accueil et 19 à l'abri de nuit).

II. Rapport qualitatif

Le rapport d'évaluation se base sur les objectifs énoncés par le cahier des charges.

A. Assurer une coordination du Plan grand froid au départ des relais sociaux

1) Réunir en temps utile les partenaires du réseau afin de mettre en œuvre le Plan à intervalles réguliers et entretenir le travail de réseau en veillant à la bonne communication, entre partenaires du réseau, dans le cadre de la prise en charge des personnes en difficulté sociale et/ou sans-abris

Réalisé? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

- Réunion en présence des partenaires déposant un projet dans le cadre du subside P.G.F. de la région Wallonne.

- Le 19 juin 2014 avec deux objectifs distincts en lien avec le P.G.F.:

- Rencontre de Monsieur MEZHOUD, attaché au Cabinet de notre Bourgmestre, Jacques GOBERT en vue de révéler les besoins relevés lors de l'évaluation effectuée en avril 2014 ;

- Etude des besoins financiers et des projets sollicités pour le Plan Grand Froid 2014-2015 avec un premier arbitrage consensuel en cas de dépassement de l'enveloppe budgétaire.

Méthodologiquement, nous avons travaillé selon **quelques balises spécifiques** :

- **Examen qualitatif** portant sur la pertinence des actions au regard de la situation locale ;

- **Examen quantitatif** portant sur l'analyse des montants demandés sur base des montants consommés lors de la période hivernale précédente) ;

- Le cas échéant, suppression des demandes redondantes par rapport à une offre préexistante au sein du réseau local ;

- Proposition de consensus au niveau de l'octroi potentiel des subventions vu le dépassement enregistré au niveau des demandes.

Suivi de cette réunion :

- Soumission au sein des instances décisionnelles du Relais Social local :

- Un avis favorable à l'unanimité a été obtenu en séance de Comité de Pilotage du 15/09/2014 ;

- Soumission pour approbation et accord en séance du Conseil d'Administration du Relais Social du 10/09/2014.

- Réunion en présence des partenaires déposant un projet dans le cadre du subside P.G.F. de la région Wallonne.

Réunion tenue le 07 octobre 2014 (Animation et gestion par Dominique DEBELLE).

Analyse avec les partenaires du nouveau cahier des charges du Plan Hivernal de la Région Wallonne et nous avons veillé à implémenter nos actions en fonction des nouveaux objectifs visés.

Rappel des missions de chacun et examen de la manière dont chacun s'organise.

Lors de cette rencontre, le réseau élargi du Relais Social était invité à venir entendre et ajuster les procédures et l'offre de service mise en place dans le cadre du plan hivernal.

Rappel des données quantitatives à récolter, l'accent fut mis sur les données peu ou prou récoltées l'hiver précédant.

- Evaluation intermédiaire

Réunion tenue le **20 janvier 2015** (Animation et gestion par Mandy DESTERBECQ).

Lors de cette réunion, nous avons entendu les partenaires du PGF.

Par un tour de table chaque service a eu l'occasion de s'exprimer sur les constats de terrain.

Nous avons également fait un retour quantitatif aux partenaires sur l'utilisation des dispositifs mis en place depuis le début du PGF.

- Evaluation finale

Réunion tenue le 20 avril 2015 (Animation et gestion par Dominique DEBELLE).

Outre le tour de table d'expression sous l'angle d'un travail d'évaluation, nous invitons nos partenaires :

- A se pencher sur les analyses statistiques traitées par l'équipe de la Coordination générale et ce, axe par axe ;
- A réfléchir avec recul quant à l'organisation du plan telle qu'elle existe et ce, à portée d'adaptation possible, le cas échéant ;
- A définir les tendances générales avec recul ;
- Le cas échéant, à apporter des recommandations.

- Remarque

Au-delà des rencontres mises en place dans le cadre spécifique du PGF, nous rencontrons les partenaires à d'autres moments.

En effet, nous les rencontrons en coordination transversale où nous abordons également les tendances du plan grand froid.

Evocation de l'évolution du P.G.F. lors de la réunion de Coordination transversale du 12 février 2015.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Nos partenaires organisent la prise en charge des bénéficiaires tout au long de l'année mais une attention accrue est accordée lors des périodes grands froids.

Cette prise en charge se déroule à 2 niveaux :

Par une approche préventive consistant :

- En un *renforcement du travail d'accrochage* en rue en équipe pluridisciplinaire par les services qui y travaillent, dans une perspective de réduction des risques visant ainsi les personnes occupant l'espace public et dangereusement exposées au froid.

Cette accroche est effectuée par les services suivants sur tout le territoire louviérois : la Police locale, les éducateurs de rue de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville dans leurs quartiers respectifs, Les éducateurs de rue de l'équipe « Educmobiles » du C.P.A.S et le Relais Santé du C.P.A.S. de La Louvière.

Une action de zonage préventif est également réalisée spécifiquement au Centre-Ville par l'équipe « Educmobiles » du C.P.A.S. et les Gardiens de la Paix de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville, les stewards urbains de L'A.S.B.L. « La Louvière Centre Ville – Centre de Vie ».

L'objectif est d'approcher les sans-abri et tout citoyen se trouvant en rue pour leur donner des informations et leur proposer les aides existantes.

- En un *travail intensif d'information aux professionnels et aux usagers* en matière de santé et d'accès aux besoins essentiels. (Travail essentiellement réalisé par les professionnels du réseau sur base d'outils réalisés par la Coordination générale et le Relais Santé)

Par une approche curative consistant pour les partenaires du réseau à fournir une offre de réponses spécifiques en fonction des besoins des grands précarisés en période de grand froid :

1. Le D.U.S. et la Croix-Rouge pouvant mettre à disposition du matériel de chauffage adapté à différents types d'habitat ;
2. L'extension de l'agrément de l'abri de nuit à 16 lits au lieu des 12 lits annuels ;
3. L'extension des horaires d'accueil du dispositif d'accueil de jour « Le 109 » en semaine et un week-end sur deux jusqu'à 20h00 (les deux autres week-ends étant assurés par Educmobiles du C.P.A.S. de 10 à 15h00 ;
4. L'offre de repas chauds au sein du dispositif 109 pour les usagers qui y accèdent ;
5. L'offre de douches au sein des Magasins Citoyens du C.P.A.S., de l'Abri de nuit et du Relais Santé ;
6. L'offre de vêtements adaptés aux conditions climatiques par, les Magasins Citoyens, La Croix-Rouge et Utopie et de sous-vêtements adaptés par le Relais Santé et l'Abri de nuit ;
7. Le renforcement de l'aide alimentaire grâce aux actions d'une nouvelle A.S.B.L. « Les petits paniers du cœur » offrant ses services sur Trivières ;
8. La distribution de soupe par Educmobiles.

De manière générale, les différents services du réseau répondent aux besoins des personnes ciblées :

- Besoin de se protéger du froid ;
- Besoin d'hygiène ;
- Besoin de vêtements chauds ;
- Besoin d'alimentation ;
- Besoin de soins ;
- Besoin d'un logement ou d'un hébergement ;
- Besoin dans le cadre de l'urgence sociale ;
- Besoin d'un soutien psychologique ;
- Besoin d'un accompagnement physique, d'un accompagnement téléphonique, d'une orientation.

Depuis le 3 novembre 2009, un dispositif d'accueil de jour « Le 109 » - Clos de la Ferme d'Aulne, 15 à La Louvière - est accessible 7 jours sur 7 pour les sans-abri et sans papiers.

En soirée et le week-end:

En cas de problème lié aux grands froids, le Dispositif d'Urgence Sociale nocturne du CPAS reste le service central pouvant apporter des réponses diverses. Le numéro d'appel est le 0800/12 014.

Au niveau de l'hébergement réservé aux situations d'urgence, des logements « d'urgence » – pour une capacité totale de **17 lits** - permettent d'héberger les personnes en situation d'extrême dénuement social.

Depuis mai 2011, un abri de nuit fonctionne 7 jours/7 sur notre territoire et est en mesure d'apporter une réponse d'hébergement d'urgence pour une capacité de 12 lits.

En période hivernale, cette capacité sera portée à 16 lits.

3) Définir une procédure de prise en charge des personnes sans-abris harmonisée pour l'ensemble des partenaires du réseau

Réalisé? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

La procédure de prise en charge établie dans le cadre du Plan Grand Froid a été expliquée et validée lors de la rencontre organisée avec les partenaires du réseau élargi **du 07**

octobre 2014 (cette procédure est détaillée dans le cahier spécial des charges Plan Gand Froid 2014 – 2015)

Un mail reprenant en détail la procédure a également été envoyé à tous les partenaires du Relais Social Urbain de la Louvière.

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

Réalisé? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

La gestion du Plan Grand Froid concerne toute l'équipe de la Coordination générale. En l'absence du Coordinateur, tant la psychologue que l'agent administratif sont capables d'apporter les informations utiles ou de récolter les besoins urgents selon l'activation potentielle des partenaires.

Notre psychologue, outre ses autres missions, est aussi amenée à intervenir dans ce cadre, pour tout ce qui touche l'exécution du Plan, l'orientation des offres potentielles de dons, la diffusion de notes communicationnelles.

Tout au long de l'hiver, nous faisons le point en équipe quant aux offres de dons, aux demandes de volontariat, échangeons les informations transmises par les professionnels du réseau et n'hésitons pas à contacter les services en vue de nous assurer du bon déroulement de leur quotidien.

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

Réalisé? **Oui** Non Partiellement

Décrivez les actions mises en œuvre et les besoins rencontrés :

Lors de la réunion de Coordination organisée le 19 juin 2014 dans le cadre du Plan Grand Froid de la Région Wallonne, 5 projets ont été déposés en vue de solliciter le subside maximal de 45 000 €.

Avec l'accord de la Région Wallonne, notre réseau propose 5 actions spécifiques :

- **L'élargissement des plages d'accueil de jour au sein du dispositif "109" de 15h30 à la soirée, jusque 20h00.**

- L'équipement en consommables du Relais Santé, de l'abri de nuit et du Centre d'accueil de jour "Le 109" afin de permettre aux usagers de bénéficier de repas, de boissons chaudes,...

- L'équipement des travailleurs de l'abri de nuit et du Relais Santé afin de leur permettre d'acquérir des vêtements adaptés à la période hivernale et destinés aux usagers dans le besoin et/ou de pourvoir à leur hygiène :

La clémence des températures n'a pas rendu cet hiver difficile à gérer, le besoin d'organiser les actions ciblées ne s'est pas fait sentir.

6) Évaluer à intervalles réguliers le dispositif et l'adapter si nécessaire

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

- Evaluation intermédiaire

Lors de la réunion du **15 janvier 2015**, nous avons entendu les partenaires du PGF. Par un tour de table, chaque service a eu l'occasion de s'exprimer sur les constats de terrain.

Nous avons également fait un retour quantitatif aux partenaires sur l'utilisation des dispositifs mis en place depuis le début du PGF sur base de nos propres observations.

En fonction des axes d'intervention des opérateurs, nous avons pu rassembler quelques tendances à l'époque :

Abri de nuit : De novembre à janvier peu de familles avec enfants. Moins de refus pour manque de place. Toutefois, plus de refus pour sanction. Deux causes de sanctions reviennent systématiquement : sanction due à un départ de l'abri de nuit en pleine nuit et sanction pour des faits de violence verbale et/ou physique. Un public de plus en plus jeune.

D.U.S. : Le service n'a pas observé de différence d'activité depuis la période d'activation du Plan Grand Froid car le service était en activité normale, et peu de prêts d'appareils de chauffage furent enregistrés.

Travail de rue : Retour massif d'anciens utilisateurs dans les rues. Distribution de soupe devant un supermarché du Centre Ville 3x par semaine. Peu de succès de cette action auprès des usagers mais permet de se faire connaître du public. Le reste de la soupe est distribué aux usagers dans les squats ou au relais santé.

Accueil de jour : Le Centre de jour relate peu de refus jusqu'à présent. La majorité de ceux-ci sont dus à une sanction pour non respect du Règlement d'Ordre Intérieur. Les

groupes de jeunes ne sont plus trop présents, ce qui atténue les tensions entre les usagers. Cependant, il y a une nouvelle source de tension relative à l'augmentation **d'usagers sans papiers**. Ces personnes forment des petits groupes ce qui entraîne des conflits avec le reste du groupe. De plus, il existe des difficultés pour l'équipe de travailler avec eux car il n'est guère aisé d'entrer en communication avec ce public vu la barrière du langage. Enfin, une augmentation de la demande d'activités occupationnelles au sein du centre. Les usagers étaient en demande.

Relais Santé : Au sein du dispensaire de soins, retour également d'anciens usagers. Une augmentation de la demande de douches.

Dans l'accroche en rue, l'équipe a eu moins de rencontres.

- Evaluation finale

Lors de cette réunion, nous avons entendu les partenaires du PGF. Par un tour de table chaque service a eu l'occasion de s'exprimer sur les constats de terrain.

Nous avons également fait un retour quantitatif aux partenaires sur l'utilisation des dispositifs mis en place depuis le début du PGF. (Lien avec la partie quantitative).

Nous reprenons les informations principales au sein de la partie « Conclusions » du présent document.

En fin de réunion, les partenaires ont été invités à dégager des thèmes d'interpellation de nos autorités en vue de **relayer leurs besoins**.

Les partenaires ont souhaités rapidement se mettre autour de la table et se donner le temps de réfléchir à l'élaboration du prochain PGF.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

Les opérateurs locaux ont récolté les données statistiques demandées par la Région Wallonne, ce qui nous a permis de les contrôler, de les traiter et d'établir l'analyse quantitative du présent rapport.

Ce travail vise à nous procurer une série de données sur la fréquentation des structures du dispositif et à dégager les spécificités rencontrées par le public cible.

Chaque année, la D.G.O. 5 nous envoie un tableau spécifique que nous envoyons ensuite par mail chaque service devant nous remettre de telles données.

Les acteurs de notre réseau sont familiarisés avec la récolte et font pour un mieux en ce qui concerne le respect des délais pour la transmission à la Coordination générale. Ils veillent également, le cas échéant à signaler les tendances ou problèmes rencontrés.

Il est demandé aux partenaires de nous transmettre leurs statistiques **au plus tard le 03 du mois suivant le mois de référence.**

Il est arrivé que ce délai ne fût pas respecté en raison de l'absence de personnes clés au niveau du travail lié aux données. Ceci nous reportait d'une semaine pour le traitement interne et l'envoi du rapport mensuel à la Région Wallonne.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

Les acteurs de terrain reçoivent l'information relative au Plan hivernal sous forme de document explicatif comprenant la procédure générale de prise en charge.

En ce qui concerne la possibilité de s'exprimer, elle existe tout au long de nos réunions de coordination, ce qui permet de réfléchir ensemble à des pistes possibles lorsque des problèmes sont révélés.

Le programme de formation 2014-2015 du Relais Social a été construit sur base des demandes des professionnels du réseau et comprenait l'approfondissement de thèmes lié à la prise en charge des usagers (non seulement en hiver mais tout au long de l'année). Nous vous renvoyons au rapport annuel 2014 de la Coordination générale en ce qui concerne le bilan des programmes de formation.

En lien direct avec la difficulté d'exercer un travail difficile et énergivore avec les usagers en grande précarité, difficulté exprimée par nos professionnels et constatée par la Coordination générale lors des P.G.F. précédents, nous avons organisé deux formations spécifiques :

- Une formation intitulée : « Mieux vivre ses émotions au travail » destinée à 2 groupes de 12 professionnels sous forme de modules de 3 jours/groupe.

- Une formation intitulée : « Intervenir sous contrainte – Aider les non demandeurs d'aide ».

9) Assurer une permanence ou point de contact entre tous les acteurs du réseau

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Nous sommes en permanence disponibles pour les acteurs de notre réseau.

Nous pouvons aussi les activer rapidement en cas de nécessité ou prévoir une réunion à la demande des professionnels souhaitant évoquer de potentielles difficultés.

L'équipe de la coordination est attentive à être disponible pour les partenaires soit via téléphone, via mail et si nécessaire, une rencontre peut-être organisée.

Nous n'avons pas été sollicités pour des situations d'urgence.

10) Organiser les synergies avec le relais santé

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Le Relais Social co-coordonne l'équipe du Relais Santé porté par le C.P.A.S. local.

Les deux infirmiers nous rencontrent régulièrement et n'hésitent pas à nous interpeller le cas échéant.

Leur rôle est très précis dans le cadre de ce plan car l'équipe intensifie son travail d'accroche en rue, propose de la soupe, du café aux usagers et veille à apporter les soins aux personnes ayant un besoin particulier à ce niveau.

Le Relais Santé nous fait un rapport régulier sur son travail.

Depuis le mois d'octobre 2012, le Relais Santé offre, grâce à sa collaboration avec Médecins du Monde, des consultations médicales gratuites le mercredi.

Ces consultations sont accessibles aux usagers de notre réseau se trouvant dans le besoin.

Au niveau du réseau, le Relais Santé est clairement identifié, des synergies existent avec :

- La maison d'accueil « L'Abri » grâce à un passage hebdomadaire permettant de préparer la médication des hébergés ;

- L'Abri de nuit « Le Tremplin, grâce à un passage par semaine permettant d'accrocher les usagers fréquentant ce dispositif d'hébergement et qui auraient besoin de soin ;
- Le Centre d'accueil de jour « Le 109 », grâce à la tenue de permanences pour aller à la rencontre des personnes en grande précarité sociale ;
- le D.U.S., pouvant activer le Relais Santé pour les situations d'urgence et intervenant alors conjointement ;
- Les Magasins Citoyens du C.P.A.S., pour permettre la prise 'une douche, encadrée par un professionnel de la santé lorsque la situation le justifie.

Les autres partenaires du Relais Santé sont les services de santé pouvant assurer la prise en charge des usagers dans le besoin (Hôpitaux,...)

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

En réunion COCOREL en 2011, ce sujet fut débattu.

Nous nous sommes accordés sur le fait qu'il convenait d'informer nos collègues Wallons en cas d'orientation d'un usager vers une autre Ville.

Nous devons donner à nos professionnels les coordonnées de tous les Relais Sociaux Wallons et insisterons auprès de nos partenaires pour qu'ils prennent soin d'avertir le service vers lequel serait potentiellement envoyé en prenant soin de donner quelques indications préalables utiles au bon accueil et à un bon relais au niveau de la prise en charge.

Nous en avons rediscuté lors de la dernière COCOREL de septembre 2014 organisée à La Louvière.

Il apparaît que nos services n'hésitent pas à contacter les services d'autres Villes lorsque des situations justifient des orientations sur d'autres aires géographiques.

La procédure semble avoir porté ses fruits.

L'équipe de la coordination générale a contacté les autres Relais Sociaux afin de savoir s'ils accueillait des Louviérois, et si oui quelle en était la proportion.

Nous constatons que nos services accueillent des bénéficiaires d'autres villes voisines. En est-il de même pour ces villes par rapport aux Louviérois ?

37 usagers différents venant de Villes couvertes par des Relais Sociaux Wallons ont été accueillis cet hiver. Dont 26 Montois, 6 Carolos, 3 Namurois et 2 Tournaisiens.

Mons a identifié 10 Louviérois sur son territoire. Nous attendons les chiffres de l'ensemble des Relais Sociaux.

Nous comptons également prendre contact avec les autres Relais sociaux dans le courant de l'année 2015 afin de traiter de la question des jeunes en errance.

12) Accentuer la collaboration « inter-relais » en établissant une procédure de prise en charge des personnes errantes notamment en cas de surcharge du dispositif

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez la procédure d'aide urgente :

Si possible, mettre au point une procédure commune aux relais sociaux pour la gestion et la prise en charge des aides et dons reçus :

En vue d'outiller nos professionnels sur les situations de transit d'usagers de Villes en Villes.

Voici le principe :

« Tout travailleur qui reçoit une personne issue d'un autre territoire wallon se renseigne sur son origine géographique et analyse la situation au regard de son installation plus ou moins temporaire à La Louvière.

Si la personne a effectué des démarches, qu'elle a introduit des demandes d'aide dans sa commune d'origine et que les services y sont saturés ou que leurs ressources sont épuisées, il sera accueilli provisoirement chez nous.

Dès que le demandeur l'autorise, le travailleur social prendra contact avec les services de la commune d'origine pour le réorienter dès que possible. » Procédure conclue en Cocorel.

Lors de la réunion de coordination du 07 octobre 2014, nous avons reprécisé la procédure Inter-Relais aux professionnels du réseau.

Si la procédure semble simple au niveau théorique, elle présente malgré tout sujette une certaine circonspection de nos professionnels quant à la faisabilité.

Il n'est déjà pas évident de responsabiliser un C.P.A.S. qui orienterait un sans-abri à La Louvière, espérant que nous le prenions en charge sur base du critère du lieu où il se trouve au moment d'activer le C.P.A.S. local.

Les C.P.A.S. expéditeurs sont peu enclin à garder la gestion du dossier.

Si la procédure existe, force est de constater qu'elle n'a pas été appliquée par les professionnels cette année.

Ni à contrario, nous n'avons pas reçu d'appels de services partenaires d'autres Relais Sociaux.

13) Etablir ou renforcer les contacts et collaborations avec les autorités locales de l'arrondissement administratif

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez : **Les collaborations se limitent à une information sur l'existant.**

La Ville de La Louvière nous transmet toutes les informations liées à l'organisation d'un tel plan (exemple, transmission de la demande de réservation de matériel militaire, ...)

Le C.P.A.S. est actif dans notre Plan Hivernal et connaît donc la procédure générale existante.

Pour ce qui concerne l'information utile aux **C.P.A.S. de l'arrondissement administratif au sein duquel se trouve La Louvière**, un courrier d'information sur nos procédures a été adressé aux C.P.A.S. de la Communauté Urbaine du Centre.

La Louvière se situe dans l'arrondissement administratif de **Soignies**, mais constitue aussi le pôle central de la Région du Centre (Région aux contours flous partagés entre 3 arrondissements administratifs (Soignies, Thuin et Charleroi) étendue sur une superficie de 639 km² et comprenant une population totale de 272 297 habitants au 01/01/2014.

Conformément à nos statuts constitutifs, nous prenons soin d'informer **les C.P.A.S. relevant du territoire couvert par la Communauté Urbaine du Centre.**

Outre les 5 communes relevant de l'arrondissement administratif de Soignies (Braine-Le Comte, Ecaussines, La Louvière, Le Roeulx et Soignies), la Communauté Urbaine du Centre comprend également les communes suivantes :

- Chapelle-Lez-Herlaimont, Manage et Seneffe, relevant de l'arrondissement administratif de Charleroi ;
- Anderlues, Binche, Estinnes, Merbes-Le-Château et Morlanwelz relevant de l'arrondissement administratif de Thuin.

Nous avons identifié **26 usagers différents issus de la C.U.C.** et pris en charge au sein de notre réseau.

14) Etablir ou renforcer les contacts et collaborations avec l'armée et la protection civile

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Cet hiver, considérant l'absence de stocks à écouler de l'armée Belge, nous n' avons reçu aucun matériel.

15) Etablir ou renforcer les contacts avec la SNCB

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Cet objectif opérationnel n'est pas obligatoire pour tous les Relais Sociaux.

Dans le cadre de ce P.G.F. 2014-2015, le C.P.A.S. a pris contact avec la Direction de la S.N.C.B. afin de pouvoir effectuer des passages et d'installer un point de distribution de soupe pour les plus démunis qui occupent les deux gares de la Ville.

Nous ne mettons pas de wagon à disposition pour permettre à des sans-abri de dormir, de se réfugier.

B. Assurer une prise en charge accrue des personnes défavorisées pendant la période de grands froids

Dates du dispositif : au moins du 1/11 au 31/03

Dates de vigilance accrue : **Tout au long du P.G.F.**

Ouverture pendant les congés et les fêtes : **Oui**

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

L'abri de nuit a assuré l'entièreté de la période du PGF.

L'abri de jour assure :

- Via les Educmobile 2 We/mois ;
- et via l'équipe d'extension 2 autres WE/mois.

Le centre de jour n'a pas ouvert ses portes le week end du 14 et 15 mars 2015 suite à une absence pour maladie de l'un des agents.

C. Optimaliser l'accueil des bénéficiaires en assurant un accueil continu tout au long de la journée

1) Un travail de rue spécifique a-t-il été mis en place ?

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Depuis l'ouverture de l'abri de nuit, nous disposons d'un accueil possible 24h/24.

Conformément au projet du dispositif « 109 », l'accueil de jour s'étalera jusque 20h00 du lundi au vendredi et 2 week-ends par mois (ceux non couverts par Educmobiles : Le samedi et dimanche de 15h30 à 20h00).

Deux week-ends/ mois, Educmobiles assure l'ouverture du 109 de 10h à 15h00.

Quant à l'abri de nuit, son accueil est organisé à partir de 21h00 jusque 22h.

Nouveauté : Durant cet hiver, la Direction du C.P.A.S. a invité le D.U.S. à intervenir d'office lorsque les températures étaient en dessous de zéro degré et ce, même auprès des personnes dites multirécidivistes. L'objectif est de sécuriser les usagers.

2) Le Plan grand froid comprend-il un dispositif d'accueil 24h/24h ?

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Le Centre d'accueil de jour ouvre ses portes du lundi au vendredi de 9h à 20h dans le but de « coller » aux horaires de l'abri de nuit qui prend le relais le soir en ouvrant le dispositif à 21h.

L'objectif d'étendre les heures d'ouverture du Centre d'accueil de jour vise à permettre aux usagers de se protéger du froid en leur offrant l'opportunité de se poser dans un endroit accueillant pendant toute la journée et ce, jusqu'à un éventuel accueil au sein de l'abri de nuit.

3) Adapter les dispositifs existants afin de prendre en charge les demandes supplémentaires durant la période hivernale

Réalisé ? Oui Non Partiellement

L'abri de nuit :

La capacité d'accueil de l'abri de nuit « le Tremplin » passe de 12 lits à 16 lits en période hivernale.

Via un subside PGF cela permet :

- D'acquérir les consommables utiles à la distribution de soupe chaude lors de l'accueil de soirée et de consommables utiles à la distribution d'une collation matinale ;
- D'acheter des vêtements et sous vêtements adaptés (caleçons, chaussettes, pampers, chemisettes, petites culottes) qui seraient distribués aux utilisateurs;
- De renforcer les stocks des produits d'hygiène mis à la disposition des usagers (gel douche, dentifrice, acquisition d'essuies supplémentaires, gants de toilette, produits désinfectant pour les mains...) vu l'augmentation de la capacité d'accueil.

Le DUS :

En cas de problème lié aux grands froids, le Dispositif d'Urgence Sociale du CPAS de La Louvière reste le service central pouvant apporter des réponses diverses. Le Dispositif d'urgence Sociale est disponible 24h/24 et 7j/7.

Via un subside PGF cela permet d'acquérir :

- Du matériel de couchage pour les 3 logements d'urgence ;
- 3 lits doubles en vue de les installer dans les logements d'urgence situés rue du Moulin, rue Quertinmont et Chaussée de Redemont ;
- Du linge de « maison » (essuies, matériel de toilette et d'hygiène).

Le centre de jour « le 109 » :

L'objectif visé est de permettre aux usagers de se protéger du froid en leur offrant l'opportunité de se poser dans un endroit accueillant pendant toute la journée et, ce, jusqu'à un éventuel accueil au sein de l'abri de nuit.

- Pour la réalisation de ce projet, Picardie Laïque souhaitait engager 2 éducateurs (1 éducateur A1 et 1 éducatrice A2) à plein temps pour 5 mois afin de pouvoir assurer l'ouverture 7 jours sur 7 du dispositif.

- Le Centre d'Accueil de jour "Le 109", nous demandait de financer la distribution d'un repas chaud du lundi au samedi durant toute la période hivernale (La somme de 1€ est demandée aux personnes).

Notons que pour le dimanche, les usagers cuisinent eux-mêmes le repas sur base de produits frais achetés.

Les Educmobiles du CPAS de La Louvière :

L'équipe des éducateurs va à la rencontre de toute personne se trouvant en errance dans la rue à La Louvière et veille à impulser une dynamique d'accroche.

En plus du travail d'écoute et de soutien, l'équipe pourra au cas par cas proposer un accompagnement physique à l'utilisateur en l'orientant vers un service pouvant apporter une réponse à sa demande.

L'équipe des éducateurs du CPAS de La Louvière nous sollicite en vue d'acquiescer des boissons chaudes pouvant être aussi distribuées en rue en tant qu'outil d'accroche.

Le relais Santé :

Dans le cadre du plan hivernal, l'équipe intensifie son travail d'accroche en rue.

Le service organise une permanence du lundi au vendredi de 8h à 10h et de 13h à 16h au sein du dispensaire du Relais Santé.

4) Assurer un accueil totalement inconditionnel, c'est-à-dire :

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez : Nous travaillons en ce sens comme expliqué ci-avant.

- ◆ Veiller à adapter les conditions d'accès à la structure d'accueil

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Lever tous les quotas (Les seules deux exceptions admises à ce principe sont le manque de place ou le risque avéré pour l'intégrité des personnes présentes).

Picardie Laïque s'engage à lever le quota de la nouvelle limite fixée à 60 nuitées durant la période hivernale à l'Abri de nuit.

N.B. : Le quota annuel de l'abri de nuit est de 60 nuitées.

Nous n'excluons pas la nécessité de maintenir les règles de priorité en fonction de la situation d'urgence.

Dans le cas contraire, nous serions tenus d'accueillir tout l'hiver les 16 premières personnes accueillies à partir du 1^{er} novembre 2012.

Nous devons être attentifs à relayer les utilisateurs vers les services de jour pour aider les usagers à sortir de l'urgence

- ◆ Lever tous les quotas

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez : L'abri de nuit accueille les hébergés 60 nuitées par an. Durant la période hivernale, ce quota est levé.

Inconditionnalité garantie ? Oui Non

Expliquez la méthode utilisée pour réorienter les refus : L'équipe des éducateurs tente avec les personnes n'ayant pas accès à l'abri de nuit de dégager des pistes de solutions (chez un ami, chez un membre de la famille, ...) ou donnent les coordonnées du D.U.S. afin que la personne concernée puisse activer le service, le cas échéant.

5) Un dispositif supplétif ou dormant en cas d'absolue nécessité ou de saturation du dispositif a-t-il été mis en place ?

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

En cas de saturation de l'abri de nuit, pour des situations d'urgence avérées et sur base d'une activation par l'utilisateur demandeur, le D.U.S. sera contacté pour apporter des solutions au cas par cas en fonction de la situation de l'utilisateur.

Ces réponses peuvent être de plusieurs ordres :

- Réponse par un hébergement en logement d'urgence avec orientation le lendemain vers un service pouvant apporter une solution d'hébergement plus durable ;
- Recherche au sein du réseau de l'utilisateur d'une solution d'hébergement chez un tiers ;
- Orientation de l'utilisateur vers une chambre d'hôtel (par exemple à l'hôtel AKENA à Houdeng-Goegnies) ;
- Fourniture de matériel de chauffage adéquat en fonction du lieu de vie de l'utilisateur.

Dans l'hypothèse où le D.U.S. serait saturé, ainsi que l'abri de nuit, le Bourgmestre est disposé à permettre l'accès à un local pour la journée (exemple : Salle omnisports) mais ceci pour une durée assez limitée, d'où notre travail parallèle quant à la création d'un chaufferie pour les personnes sur une période plus longue.

Telle situation n'a pas été rencontrée durant ce Plan Grand Froid.

Une idée a été émise en Comité séance de Pilotage du 30 mars...

Outre cette disposition supplétive prévue en cas d'urgence, ne serait-il pas pertinent de créer un chaufferie de soirée, local ne comprenant qu'un aménagement spartiate pouvant accueillir les personnes refusées faute de place ou exclues en raison d'un comportement inadéquat ? Un système de vidéosurveillance pourrait y être aménagé. La Coordination générale est invitée à se renseigner à ce sujet sur base de l'expérience de Verviers.

Nous notons que nos professionnels manifestent quelques craintes quant à laisser l'accès sans encadrement à ce type de dispositif à vocation de sécurisation.

Quid de l'impact de leaders qui chasseraient certaines personnes pour s'assurer une forme de suprématie ?

A cette réserve, il est opposé que cette logique comportementale existe déjà en rue, milieu comprenant des principes rudes et injustes pour les plus faibles.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Grâce à un subside de la Loterie Nationale, Picardie Laïque a reçu un véhicule.

Notre réseau partenarial s'est accordé sur le fait que **cette démarche ne doit pas être systématisée pour tous les sans-abri car nombre d'entre eux sont mobiles.**

Dans les faits, l'équipe de l'abri de nuit utilise ce véhicule pour des situations d'urgence spécifiques.

Exemples sur base de l'hiver 2013-2014 : 1 couple ne peut être hébergé, après avoir trouvé solution sur Morlanwelz, ces personnes ont été déposées par l'éducateur.

Ce qui permettait de ne pas les laisser dehors.

1 autre personne a été conduite à la Maison d'accueil « L'abri ».

En journée, le véhicule peut être utilisé pour les déplacements des usagers en vue de leur permettre de participer aux activités extérieures.

De même, l'assistante sociale de l'abri de nuit pourrait l'utiliser dans le cadre d'un accompagnement social en journée.

Nous voulons éviter le risque de tensions pour ce qui concerne le transport de ceux ayant des difficultés de mobilité au départ du 109 vers l'abri de nuit avec ceux qui n'ont pas de difficulté avérée.

Notons aussi que nos éducateurs de rue proposent un accompagnement physique motorisé pour des situations spécifiques nécessitant cette forme d'aide.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

En matière de réinsertion par le logement, au niveau du réseau local, nos usagers peuvent être orientés vers :

- Le service logement du CPAS et le DUS (dans les cas d'urgence) pour rechercher une Maison d'accueil ou tous types d'hébergements existants relevant d'un accompagnement social ;
- L'agence immobilière Sociale « Logicentre » ;

- La maison d'accueil « l'Abri » ;
- La société de logement « Centr'habitat ».

Ce travail est aussi réalisé au sein des réunions cliniques qui ont pour but d'impulser un travail social pour les usagers fréquentant les dispositifs à bas seuil.

Le travail social habituel ne change pas durant l'hiver... les orientations s'effectuent à la demande.

Nos services travaillent dans une dynamique de réseau à travers les différentes articulations existantes !!

D. Permettre à toutes personnes de bénéficier des commodités de base

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Nombreux sont les partenaires qui proposent une boisson chaude, soit dans leurs locaux de permanences, soit en allant directement sur le terrain.

A titre exemplatif, le Relais Santé et Educmobiles proposent des boissons chaudes, soit en permanence, soit lors de l'accroche en rue.

Un repas chaud est proposé aux Usagers du 109 ;

Les usagers fréquentant l'Abri de nuit recevront une soupe chaude en soirée et recevront une collation le matin avant d'être orientés vers les services du réseau.

Toute personne échappant potentiellement aux mailles du système préventif et curatif est susceptible d'être aidée par la Police lors de ses patrouilles.

Dans ce cas, la personne est emmenée au Commissariat pendant qu'est activée la procédure d'appel au D.U.S. ou à un autre service pouvant assurer le Relais.

Constat au centre de jour : Nous avons relevé moins de repas chauds pris cet hiver vu l'imposition du paiement de l'euro symbolique. Les gens se sont tournés vers le repas tartines et charcuterie.

2) Mise à disposition de chauffage, couvertures et vêtements chauds

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Matériel acquis :

Le D.U.S. et la Maison Croix-Rouge de La Louvière-Le Roeulx disposent d'un stock en matériel de chauffage, des couvertures et vêtements chauds.

Ce matériel peut être prêté à toute personne ayant des difficultés en la matière.

Le DUS via un subside a acquis en 2014 entre 12 et 15 appareils de chauffage à pétrole selon les 2 types suivants :

- Catalyseur laser fonctionnant sur prise électrique (minimum de 2 ampères utiles)
- Catalyseur à rayonnement autonome offrant un appoint mobile pour les personnes n'ayant pas d'électricité.

Via un subside dans le cadre du Plan Grand Froid le Relais Santé et l'abri de nuit ont pu acquérir des vêtements et sous vêtement adaptés aux conditions climatiques.

Ces services ont également reçu des dons de vêtements, couvertures,...

Les coordonnées et horaires ont été intégrés dans l'affiche et diffusée aux usagers et partenaires.

9 chauffages ont été prêtés cet hiver.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

L'abri de nuit dispose de blocs sanitaires pour les hommes et pour les femmes. Lorsqu'une personne est accueillie, l'abri de nuit met à sa disposition un kit hygiène lui permettant de se laver. (Notons que depuis l'année 2015, il a été décidé de rendre la douche obligatoire dans une visée d'hygiène en communauté et de bien-être collectif).

Le Relais Santé dispose également d'une douche. Cela permet de travailler l'hygiène avec les usagers ou de répondre à des demandes de ce type au sein du dispensaire de soins.

Les Magasins Citoyens accueillent également en journée des personnes souhaitant prendre une douche et laver leur linge.

4) Permanences sanitaires afin de procurer les premiers soins aux personnes qui en ont besoin

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Rôle du relais santé ?

Notre Relais Santé assure des permanences continues chaque semaine.

Ce dispositif est équipé pour prodiguer les soins utiles.

Notons qu'il y a intensification du travail d'accroche en rue selon la philosophie préventive. (67 maraudes effectuées en rue pour 150 contacts).

E. Informer de l'existence d'un dispositif hivernal

1) Diffusion de l'information auprès des bénéficiaires : **Oui** Non

Par quels moyens ?

Une affiche a été réalisée par l'équipe de la coordination générale.

Cette affiche reprend l'offre de services dans le cadre du PGF et les coordonnées des partenaires.

Les affiches ont été distribuées aux partenaires.

L'équipe de coordination a mis à jour la cartographie avec :

Au recto : Le plan du Centre-ville reprenant les services de première ligne.

Au verso : L'itinéraire entre l'abri de jour et l'abri de nuit et l'itinéraire entre le Centre-ville et l'abri de nuit.

2) Diffusion de l'information auprès des professionnels : **Oui** Non

Par quels moyens ? Courriers/emails (copie fut faite à la Région Wallonne)

Les professionnels ont reçu les informations générales actualisées ainsi que divers outils, en ce compris les procédures de prise en charge.

3) Diffusion de l'information auprès des autorités publiques locales de l'arrondissement administratif :

Oui Non

Par quels moyens ?

Nous avons rédigé un courrier informatif à l'attention des C.P.A.S. de la C.U.C. et de ceux relevant de l'Arrondissement administratif au sein duquel La Louvière relève.

CONCLUSIONS :

Cette conclusion est basée essentiellement sur ce qui est ressorti lors de la réunion d'évaluation finale organisée le 20 avril 2015.

Différents point ressortent principalement durant ce Plan Grand froid :

- Au sein des différents services, on observe un **retour en masse d'anciens utilisateurs** (**Jeunes et moins jeunes déjà rencontrés il y a plus de 2 ans**). Ils reviennent dans nos rues après plusieurs mois, voire plusieurs années d'absence.

Selon nos partenaires, ces usagers sont :

- Soit partis sur une autre ville un moment et reviennent ensuite sur La Louvière ;
- Soit installés en logement ou en maison d'accueil, leur projet n'a pas fonctionné comme ils le désiraient et a abouti par un échec, d'où un retour dans la rue ;
- Soit tout simplement en difficulté de vivre seul dans un logement, cet isolement social les amène à revenir en rue.

Au vu des tendances, nous constatons une **diminution des nouveaux utilisateurs** et un retour en masse des anciens usagers.

- Les dispositifs accueillent un public de plus en plus jeune. Ces derniers rencontrent des problèmes de consommation de drogues et d'alcool, entraînant chez eux une démotivation dans la réalisation de démarches sociales et administratives.

Mais aussi des **difficultés comportementales** qui ont un impact sur les refus.

Une majorité des refus est due à un non respect du règlement d'ordre intérieur (violences physiques et verbales).

- Une diminution du nombre de refus. Parmi l'ensemble de ceux-ci, nous observons une diminution des refus pour manque de place, mais une augmentation des refus pour sanction.
- Un recul des fréquentations au sein des dispositifs, toutefois celui-ci ne se fait pas ressentir par les équipes.
- Les services rencontrent de plus en plus d'illégaux. Il semble difficile de travailler avec ces usagers d'une part parce qu'ils n'ont pas de droits au niveau administratif et financier, d'autre part la barrière de la langue qui engendre la formation de petits clans, entraînant des conflits dans le groupe. Il est aussi difficile de les orienter.
- Les dispositifs ont rencontrés et accueillis très peu de familles, et aucun mineur seul.

Décision du Conseil d'Administration du Relais Social de La Louvière en séance du 22 avril 2015 :

Après avoir pris connaissance des tendances générales du P.G.F. 2014-2015, considérant les difficultés rencontrées par Picardie Laïque en vue d'assurer l'ouverture continue de l'abri de nuit en début du mois d'avril 2015 alors que les températures étaient encore basses ;

En vue de prioriser la sécurisation des usagers lors de ces périodes difficiles et d'éviter les fermetures de certains dispositifs clés en matière de prise en charge de sans-abri :

Pour le P.G.F. 2015-2016 : Il est décidé, au terme de la période officielle de ce plan fixée au 31 mars, d'inviter les partenaires à assurer l'ouverture optimale des services aux grands précarisés et ce, jusqu'au 30 avril.

1) **Aucune fermeture ne sera tolérée** durant cette prolongation nécessaire.

Nous inviterons donc les partenaires à tout mettre en œuvre pour garantir l'accès à leurs différents services.

2) En soutien au travail des éducateurs de l'abri de nuit, notre Présidente, Colette BURGEON, va interpeller les Présidents des **C.P.A.S. de la Communauté Urbaine du Centre** en vue de **négoier la mise à disposition potentielle de veilleurs de nuit (dans le cadre de l'article 60§7)** qui pourraient assurer l'encadrement et l'accueil des hébergés à chaque fois en présence d'un éducateur.

Nous espérons par cette démarche optimiser l'ouverture du dispositif et soulager les professionnels qui ont déployés de gros efforts.

Pour le Relais Social Urbain de La Louvière,

Colette BURGEON, Présidente

Dominique DEBELLE, Coordinateur général

Mandy DESTERBECQ, Chargée de projets