

**ASSOCIATION CHAPITRE XII**  
**« Le Relais Social Urbain de La Louvière »**  
**régie par la loi du 08/07/1976**



**« Evaluation du Plan hivernal  
2009-2010 »**

Dominique DEBELLE  
Coordinateur général

Dominique VITRY  
Coordinatrice adjointe

Mélanie STAGNITTO  
Assistante sociale-chercheuse

Weslie VANLAERE  
Agent de soutien au réseau



Wallonie

Avec le soutien de la Région Wallonne

## « Le Relais Social Urbain de La Louvière »

*régie par la loi du 08/07/76*



☒ Rue Achille Chavée 60 à 7100 La Louvière  
☎ 064/88 52 31  
☒ 064/88 51 98  
✉ debelle.dominique@lalouviere-cpas.be



Wallonie

*Avec le soutien de la Ministre de la Santé, de l'Action Sociale  
et de l'Egalité des Chances de la Région Wallonne*

---

# Plan SOS Hiver 2009-2010 du Relais Social Urbain de La Louvière

## 1. Contexte de cette évaluation :

La volonté de la Région Wallonne est de donner la coordination des plans hivernaux aux Relais Sociaux Wallons.

Il nous est demandé d'évaluer le dispositif global et de répondre à 3 questions spécifiques :

- *Comment avons-nous utilisé le subside de € 30.000 ?*
- *Chez les partenaires, qui a fait quoi et avec quels subsides spécifiques ?*
- *Que devons-nous améliorer dans notre réseau et quelles sont les perspectives ?*

La Région Wallonne souhaite faire du Plan Hiver un axe spécifique des Relais Sociaux en nous octroyant un subside récurrent.

Une réunion d'évaluation est prévue à la D.G.O. 5 en présence des Coordinateurs généraux des Relais Sociaux le Jeudi 29 avril 2010.

L'enjeu sera d'apporter les réponses aux 3 questions posées.

## **2. Historique du Plan au niveau local :**

C'est le 1<sup>er</sup> novembre 2007 que notre Relais Social a organisé sa première concertation visant à organiser une intervention spécifique à la période hivernale.

A l'époque, nous souhaitions accorder une **priorité aux sans-abri** errant dans la Ville. Ils étaient estimés à une douzaine.

Il nous semblait opportun d'avoir une approche de réseau adaptée à l'égard de ce public.

Nous savions déjà d'eux qu'ils refusaient l'accès à une maison d'accueil ou à un logement, qu'ils ne sauraient pas y vivre individuellement sans constituer un risque sérieux pour eux et pour la collectivité.

Ce noyau dur se composait d'individus extrêmement agressifs, violents et souffrant d'alcoolisme. Certains constituent encore, à ce jour, le noyau appelé « Chaotiques » en raison de leurs troubles psychiques et/ou psychiatriques.

Estimant que la fixation d'un seuil d'intervention à la température sous le degré zéro était inadéquate, nous préconisâmes l'activation d'un dispositif sur une période précise à l'instar de la période définie par le D.U.S. **du 1er novembre 2009 au 31 mars 2010.**

En termes d'interventions, nous pensions qu'il serait préférable dans un premier temps de nous axer sur la manière de leur rendre la vie dehors plus supportable mais sans développer un excès d'offres de services donnant un trop grand confort par des avantages qui les inciteraient à ne pas sortir de leurs conditions difficiles.

Dès lors, nous sommes partis de leurs besoins primaires pour agencer des réponses permettant d'apporter la sécurité de base nécessaire en période de grands froids :

- Se nourrir
- Se chauffer
- Se vêtir en suffisance en fonction des conditions climatiques
- Bénéficier de soins
- Bénéficier de soins d'hygiène

Nous travaillâmes ensuite à l'élaboration de mesures préventives et curatives qui se sont sans cesse améliorées en fonction de l'évolution du tissu social local.

## **3. Cadre méthodologique du Plan hivernal Louviérois :**

### **3.1. Public-cible**

Toute personne en errance sur le territoire de La Louvière qui se trouve exposée aux grands froids (Sans-abri chroniques, mal logés, sans papiers,...)

### **3.2. Finalité**

Pour notre population la plus démunie, organiser un dispositif permettant de réduire les risques liés aux grands froids, lui garantir l'accès aux droits fondamentaux prévus par l'article 23 de la Constitution (accès à un logement décent,...) et faciliter la satisfaction de ses besoins primaires durant cette période difficile en visant une garantie de sécurité et de dignité humaine.

### 3.3. Objectifs généraux et opérationnels

En déclinaison des objectifs généraux, nos objectifs opérationnels sont :

<b>Objectif général 1 :</b> Organiser des concertations avec les partenaires et les usagers en vue de permettre une coordination globale des diverses actions existantes sur le terrain
Etablir un état des lieux annuel des offres et besoins des partenaires du réseau
Obtenir des informations sur les besoins de nos usagers via nos groupes de parole
Mettre en adéquation, dans la mesure du possible, les offres du réseau en fonction des besoins des usagers
Rédiger une note générale comprenant les offres du réseau local sur base des besoins primaires du public-cible
Evaluer le plan global au niveau de sa cohérence générale auprès des professionnels
Evaluer le plan global au niveau de sa cohérence générale auprès des usagers
<b>Objectif général 2 :</b> Développer des actions préventives et curatives visant à réduire les risques auprès de notre public-cible
Encourager le renforcement du travail d'accrochage en rue durant les grands froids dans une dynamique pluridisciplinaire
Assurer un large diffusion de l'information afférente au Plan Hivernal tant auprès des professionnels du réseau qu'auprès des usagers (mailing intensif, communiqués de presse,...)
Assurer la diffusion des fiches conseil du Relais Santé destinées aux professionnels du réseau et aux usagers
Se renseigner sur toutes les actions spécifiques à la période hivernale entreprises par des services non membres du réseau et en assurer la diffusion (exemple : Organisation de repas solidaires, offres de vêtements,...)
<b>Objectif général 3 :</b> Offrir un accueil de jour adapté aux besoins de notre public-cible
Etendre les heures d'ouverture du dispositif « 109 » jusqu'à 21h et prévoir un accueil optimal le week-end afin d'aider les personnes dans le besoin
Informers les usagers sur les services offerts en journée via la diffusion d'affiches
<b>Objectif général 4 :</b> En l'absence actuelle d'un abri de nuit sur le territoire, observer les besoins du public-cible et l'orientation effectuée par les services partenaires en vue de trouver des solutions au niveau de l'hébergement d'urgence, en abri de nuit ou en maison d'accueil
Obtenir des informations sur les besoins de nos usagers au niveau de l'accueil de soirée auprès des professionnels du réseau
Obtenir des informations sur les besoins de nos usagers au niveau de l'accueil de soirée via nos groupes de parole
Informers les usagers sur la disponibilité du D.U.S. en soirée via la diffusion d'affiches
Evaluer les modalités de prise en charge du public-cible et les orientations proposées face à leur demande d'hébergement
<b>Objectif général 5 :</b> Sous réserve des crédits disponibles, offrir au D.U.S., service de première ligne, du matériel adapté au besoin de se chauffer du public-cible
Procéder à l'acquisition de 24 catalyseurs à bonbonnes de gaz avec sécurité veilleuse et détecteurs de CO, de 30 poêles à pétrole de type inverter soufflant à température réglable et de 31 radiateurs électriques
Procéder à l'acquisition de 32 Body Warmers, de 50 chauffe-mains et de 48 chauffe-pieds
Céder le matériel au D.U.S. afin qu'il puisse répondre aux besoins des usagers

### 3.4. Activation du Plan Hivernal

Le Plan hivernal est activé du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars quelles que soient les conditions climatiques.

Notre plan local ne comporte pas de phases successives d'alerte comme c'est le cas pour le Plan canicule.

En effet, nos professionnels du réseau s'accordent sur l'importance de la température fictive ressentie par le corps (« Windchill ») impliquant de réelles sensations de froid et d'inconfort.

### 3.5. Développement du fonctionnement du Plan local

Il convient de distinguer les mesures prises en journée et celles prises en soirée.

#### 3.5.1. Dispositions prises en journée :

Deux types de mesures sont prises en journée :

- Les mesures préventives ;
- Les mesures curatives

**Au niveau des mesures préventives**, un véritable travail d'accroche est réalisé en allant à la rencontre des personnes se trouvant dans la rue et en les orientant vers les services pouvant leur apporter une aide concrète.

Cette accroche est effectuée :

- **sur tout le territoire Louviérois par les services suivants :**
  - La Police locale (064/27 00 00) ;
  - Les éducateurs de rue de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville dans leurs quartiers respectifs (064/27 81 81) ;
  - Le Psychologue mobile (extra-muros) de l'A.S.B.L. Psy Chic (064/22 25 71)
- **Au centre Ville par les services suivants :**
  - La cellule mobile des éducatrices de rue et les Gardiens de la Paix de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville (accompagnement individualisé, orientation et travail d'accroche lors des zonages) (Madame NIFFECE 064/27 81 81) ;
  - L'A.S.B.L. « La Louvière Centre Ville – Centre de Vie » (zonage des stewards urbains) (064/27 87 65);
  - La Coordinatrice du Relais Santé (Information sur les conséquences du froid, distribution de tracts et accompagnement vers les services de santé) (Madame PIERARD 064/88 52 74 ou 0477/73 23 15)

Nous visons la réduction des risques pour les personnes occupant l'espace public et dangereusement exposées au froid.

## Au niveau des mesures curatives :

### • Un numéro d'appel unique pour la population :

Un seul numéro d'appel est opérationnel pour répondre aux demandes :

- 24h/24 : le numéro vert du **D.U.S. (0800/120 14)**.

### • Fonctionnement de la procédure :

- Une personne en difficulté appelle
- La personne qui réceptionne l'appel complète de suite une « *fiche d'intervention* »
  - Soit elle donne les informations utiles
  - Soit elle oriente l'appelant vers d'autres ressources (un médecin, sa famille, ...)
- La personne qui a reçu l'appel **durant les heures de bureau** se charge d'identifier si l'appelant relève des listings des usagers du Service d'Aide au Maintien à Domicile du C.P.A.S.(S.A.M.D.), (listings en possession de l'agent d'accueil) :
  - Soit **la personne est aidée par** les aides familiales, par les repas à domicile, par les gardiennes à domicile ou par une infirmière du C.P.A.S. et dans ce cas, l'appelant est orienté vers l'assistant social compétent du **S.A.M.D.** (Il reçoit la fiche d'intervention et intègre ses interventions avant de retourner la fiche à la Centrale de Coordination des Services de Soins à Domicile du C.P.A.S. (C.C.S.S.D.)
  - Si **l'appelant ne relève pas** du listing des services proposés par le **S.A.M.D.** et qu'il sollicite une intervention durant les heures de bureau, alors, **l'assistant social de garde du D.U.S.** prendra toutes les dispositions utiles (Contact avec l'assistante sociale de référence, visite à domicile, sollicitation du service transport,...).
- Si l'appelant sollicite une aide **en dehors des heures de bureau**, il entrera en contact avec la **centrale du D.U.S.** qui filtrera les demandes :
  - Soit la demande nécessite une **intervention d'urgence** et l'assistant social urgentiste de garde prendra toutes les dispositions utiles.
  - Soit la **demande est non urgente** et l'appelant est invité à contacter le numéro d'accueil du S.A.M.D. pour les personnes aidées par ce service dès la première heure de l'ouverture des bureaux pour ensuite être aidé selon la procédure décrite en cas d'appel durant les heures d'ouverture. L'urgentiste transmettra la fiche d'intervention au S.A.M.D.

- **Dans tous les cas**, la fiche d'intervention est complétée totalement par le D.U.S. et le service qui est intervenu devrait idéalement rentrer une fiche de suivi d'intervention en vue d'informer le D.U.S.

- **De l'offre de services au regard des demandes :**

Nous prenons en charge les personnes selon la priorité de leurs besoins...

- **Besoin de se protéger du froid :** Dispositif d'accueil de jour à bas seuil d'accès « **Le 109** » situé Clos de la Ferme d'Aulne, 15 à 7100 La Louvière  
MANDERLIER Florence, Assistante sociale (064/22 62 07)

**Capacité d'accueil : 8 à 10 personnes**

Encadrement : 1 assistante sociale et 2 éducateurs de l'A.S.B.L. Picardie Laïque

Horaires : du lundi au vendredi de 9h30 à 15h30

Le relais est assuré la Cellule mobile de l'A.P.C. pour assurer l'encadrement les samedi et dimanche de 10h à 15h

Un repas est donné à midi moyennant paiement de € 1

Des activités variées sont proposées et des permanences sont assurées par des services du réseau (Relais Santé, D.U.S., Service Loge-Toit du C.P.A.S.)

Une permanence du psychologue extra-muros de l'A.S.B.L. « Psy Chic » est assurée afin d'apporter l'aide psychologique nécessaire.

- **Besoin d'hygiène :** Il est possible, sur rendez-vous, de prendre une douche au sein des **Magasins Citoyens** du lundi au vendredi entre 9h et 10h ou en cas d'urgence dans un autre créneau horaire. Lorsque la situation nécessite des soins spécifiques, il est possible que la douche soit administrée par la Coordinatrice du Relais Santé. Les usagers recevront ensuite un colis vestimentaire adapté au climat et une tasse de café avant d'être orientés vers le dispositif « 109 ».

Magasins Citoyens : Rue Hamoir, 56 à 7100 La Louvière  
(064/23 60 10)

- **Besoin de vêtements chauds :** Il est possible de se procurer des vêtements chauds auprès de différents partenaires :
  - A la **Vestiboutique** de l'antenne locale de la Croix-Rouge de Belgique de La Louvière (Vêtements neufs à bas prix)

Les lundi, mercredi et vendredi de 9h à 10h et de 13h à 15h  
Chaussée Paul Houtart, 314 à 7110 Houdeng-Goegnies

- Chez **Vesti bulle** au sein des Magasins Citoyens (Vêtements de seconde main en très bon état) tous les jours de la semaine

- Au sein de l'**A.S.B.L. Utopie** Rue des Rivaux, 109 à 7100 La Louvière (064/22 46 48)
- **Besoin d'alimentation** : Il est possible de se procurer des colis alimentaires auprès des services suivants :
  - Au sein de l'**A.S.B.L. Utopie** Rue des Rivaux, 109 à 7100 La Louvière (064/22 46 48) les lundi et jeudi de 9h à 11h30 et de 13h à 15h
  - **Saint-Vincent de Paul**
    - o La Louvière : Mme MEES, 064/22 65 13 Place René Pêtre, 9 à 7100 La Louvière, les derniers mercredis du mois de 10h à 12h (coût : € 1)
    - o Houdeng-Aimeries : Mr THOMAS, Rue Monoyer, 7 à 7110 Houdeng-Goegnies, tous les mardis après-midi de 13h à 17h (coût : € 3 et possibilité de colis en urgence)
    - o Haine-Saint-Paul : Mme DRONSART, Rue du Nouveau Quartier, 13 à 7100 Haine-Saint-Paul (064/22 48 71) tous les mardis après-midi de 13h à 15h, 1 mercredi sur 2 de 8h30 à 11h et tous les jeudis de 8h30 à 11h (coût : € 1,50 et possibilité de colis en urgence)
    - o Maurage : Mr Chevalier, Maison Communale, Grand Place à 7110 Maurage (064/66 27 37 ou 0497/40 53 47) 1 samedi sur 2 de 10h à 12h
  - A l'**épicerie sociale** de l'antenne locale de la Croix-Rouge de Belgique de La Louvière uniquement accessible aux personnes ayant fait l'objet d'une enquête préalable du C.P.A.S. et possibilité d'avoir un colis en cas d'urgence (064/21 66 81)
 

Les mardi et jeudi de 13h à 16h  
Chaussée Paul Houtart, 314 à 7110 Houdeng-Goegnies
  - Chez **Les Citoyens du Cœur**, rue du Couvent, 36 à 7100 Haine-Saint-Paul, Mr Pevenage (064/26 21 55 OU 0494/65 63 01) Distribution de denrées à la demande
- **Besoin de soins** :
  - **Relais Santé de La Louvière** (064/88 52 74) Rue Paul Janson, 45 à 7100 La Louvière
  - **Médecine Pour le Peuple** (064/21 74 50) Rue de Bouvy, 65 à 7100 La Louvière
  - **Maison médicale** « Le Val d'Haine » de Maurage et de Bracquegnies (064/70 90 04) Rue de Nivelles, 240 à 7110 Strépy-Bracquegnies
  - **Service Social du C.H.U. Tivoli** (064/27 61 11) Avenue Max Buset, 34 à 7100 La Louvière

- **Service Social du Centre Hospitalier de Jolimont-Lobbès** (064/23 40 28) Rue Ferrer, 159 à 7100 Haine-Saint-Paul
  
- **Besoin d'un logement ou d'un hébergement :**
  - **A.S.B.L. « L'Abri »** Maison d'Accueil (064/88 52 74) Rue Mathy, 10 à 7100 La Louvière (**capacité 17 lits**)
  - **A.I.S. Logicentre** (064/23 20 00) Rue de La Loi, 22 à 7100 La Louvière
  - **Centr'Habitat** (064/43 18 68) Rue E. Anseele, 48 à 7100 La Louvière
  - **Service Logement du C.P.A.S.** (064/88 52 26) Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière
  - **Service Loge-Toit du C.P.A.S.** (Aide individuelle ou collective à la recherche d'un logement)
  
- **Besoin dans le cadre de l'urgence sociale :**
  - **Dispositif d'Urgence Sociale diurne du C.P.A.S.** (064/88 52 39) Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière de 8h00 à 16h30
  
- **Besoin d'un soutien psychologique :**
  - **Psychologue mobile (extra-muros) de l'A.S.B.L. Psy Chic** Monsieur RODEMBOURG (064/22 25 71) Rue du Moulin, 79B à 7100 La Louvière de **9h00 à 17h06**
  - Centre de Santé de Jolimont (064/23 33 48) Rue Ferrer, 196 à 7100 Haine-Saint-Paul

### **3.5.2. Dispositions prises en soirée :**

En cas de problème lié aux grands froids, le **Dispositif d'Urgence Sociale** nocturne du C.P.A.S. reste le service central pouvant apporter des réponses diverses.  
**Numéro d'appel : 0800/12 014**

#### **Au niveau de l'hébergement**

Des logements d'urgence permettent d'héberger les personnes en situation d'extrême dénuement.

L'hébergement est assuré jusqu'au premier jour ouvrable suivant et un lien sera fait avec le service pouvant prendre le relais.

L'équipe des urgentistes ne reste pas sur place en vue d'assurer l'encadrement physique de la personne hébergée mais veille à ce que la personne prise en charge ne manque de rien (vêtements chauds, nourriture, boisson chaude,... et reste contactable si la personne souhaite un soutien psychosocial.

**La capacité totale est de 12 lits.**

#### **4. Actions entreprises durant l'hiver 2009-2010 :**

- **Concertation et prévention :**

Dès le début du mois de novembre 2009, nous avons lancé le travail préventif en invitant le Relais Santé à diffuser largement, tant auprès des professionnels qu'auprès des usagers accrochés en rue, ses fiches conseils relatives aux grands froids.

Simultanément, la Coordination générale poursuivait son travail de concertation avec les partenaires en vue de rassembler leurs offres et besoins spécifiques.

Ce travail préparatoire nous a permis de rédiger un Plan global Hivernal qui a été diffusé aux professionnels du réseau le 1<sup>er</sup> décembre 2009.

Ce plan global comprend toute la description vous présentée dans le point 2.5 du présent rapport.

Considérant les conditions hivernales assez rigoureuses à la mi-décembre, le Relais Social a lancé une campagne d'information intensive via :

- Des communiqués de presse ;
- La diffusion des informations sur le dispositif d'accueil de jour « 109 » et autres dispositifs du réseau permettant une prise en charge des usagers ;
- La création d'affiches présentant les offres du réseau qui ont été placardées par le D.U.S. et par les services d'accrochage en rue.

Nous avons encouragé les services pratiquant le travail de rue à intensifier leurs maraudes préventives.

Les évolutions de certains nouveaux services opérationnels et les articulations avec l'existant coordonné par le Relais Social, ont nécessité de nombreuses mises à jour au niveau de notre travail informatif.

- **De la réception d'un subside facultatif « Plan Hivernal 2009-2010 » par la Région Wallonne :**

Grâce à l'octroi d'un subside de € 30.000 par la Ministre Wallonne de l'Action Sociale, il a été possible de renforcer le dispositif hivernal.

Ce subside était réparti à hauteur :

- de € 20.000 en frais de personnel et/ou de fonctionnement
- de € 10.000 en frais d'investissement.

La période de subvention s'étale **du 1<sup>er</sup> décembre 2009 au 31 mars 2010.**

Les membres du Comité de Pilotage avaient émis une proposition spécifique en séance du 07 décembre 2009.

Le souhait du Comité de Pilotage était d'amorcer une expérience pilote ; l'organisation d'un service d'aide spécialisé pendant la période hivernale dont

la finalité serait de toucher les personnes en extrême précarité qui ne sont pas spécialement aidées par le C.P.A.S. et sensibiliser le citoyen car « la prévention hivernale, c'est l'affaire de tous ».

### **Une autre décision du Conseil d'Administration du Relais Social**

Le 15 décembre 2009, après avoir examiné la proposition du Comité de Pilotage, les membres du Conseil d'Administration ont décidé de prioriser l'extension de l'horaire d'accueil des usagers du « 109 ».

Ceci en tant que geste politique fort.

De fait, fermer les portes du dispositif à 15h30 en période hivernale ne semblait pas avoir de sens dans une démarche préventive.

Nous devons mettre en œuvre 2 mesures spécifiques :

- L'utilisation des 10 000€ consacrés aux frais d'acquisition par le Relais Social en vue d'acheter le matériel de chauffage de dépannage (différents appareils en fonction du mode d'habitat des personnes) Ce matériel serait ensuite donné au D.U.S. qui traite ce genre de problèmes ;
- L'utilisation de 20 000€ pour aider le C.P.A.S. au recrutement de 3 éducateurs A1 à ¾ temps (28h30/semaine) en vue de renforcer l'équipe du « 109 » et de permettre l'extension des heures d'ouverture **jusqu'à 21h00** en semaine et de proposer un souper tartines.

### **Acquisition du matériel de chauffage par le Relais Social :**

Fin décembre 2009, la Coordination générale a demandé au D.U.S. de procéder à l'état des lieux de leurs besoins en matière de matériel de chauffage.

Le 29 janvier 2010, nous recevions une proposition du service dont l'objectif principal était de penser à l'acquisition d'un matériel diversifié car les gens rencontrés se trouvent dans des lieux de vie bien différents.

Il apparaissait utile de commander :

- Des catalyseurs à bonbonnes de gaz avec sécurité veilleuse et détecteurs de CO ;
- Des poêles à pétrole de type inverter soufflant à température réglable ;
- Des radiateurs électriques ;
- Des Body Warmers ;
- Des chauffe-mains ;
- Des chauffe-pieds.

Les 08 et 10/02/2010, la Coordination générale a procédé à un appel d'offres auprès de différents fournisseurs.

Après examen des offres reçues et décision finale du Conseil d'Administration en séance du 30/03/2010, nous avons commandé :

- Chez Brico Plan It, pour un coût total de 8.955 € :
  - 24 catalyseurs à bonbonnes de gaz ;

- 30 poêles à pétrole de type  
inverter ;
- 31 radiateurs électriques
- Chez A.S. Adventure (Namur), pour un coût total de 1.043,18 € :
  - 32 Body Warmers ;
  - 50 chauffe-mains ;
  - 48 chauffe-pieds.

La commande de tout ce matériel est en cours et la livraison est prévue dans un local de stockage réservé au D.U.S.

Dès vérification de la livraison par la Coordination générale, une convention de cession de matériel sera soumise au C.P.A.S.

Nous demanderons au D.U.S. de nous informer de la consommation de ce matériel par les usagers lors du Plan Hivernal 2010-2011.

Sur les 10.000 € disponibles, nous devrions donc en consommer 9.998,18.

### **Recrutement de 3 éducatrices spécialisées :**

En date du **08 janvier 2010**, le Coordinateur général a participé aux entretiens de recrutement des éducateurs.

Sur 6 candidats, 5 personnes ont réussi l'épreuve.

Les tâches assurées prioritairement par ces éducateurs seraient :

- Assurer l'accueil du public-cible et l'accompagnement individuel et collectif en collaboration avec l'équipe déjà existante.
- Prendre part activement au partenariat mis en place (réunions d'équipes et d'évaluation)
- Assurer le suivi administratif du projet
- Assurer la livraison du matériel spécifique à l'hiver (en lien avec le D.U.S.)

En séance du **19 janvier 2010**, le Bureau Permanent du C.P.A.S a donné son accord pour l'engagement des 3 personnes suivantes :

- CENTELEGHE Steven, 23 ans, habitant Boussoit (1 an d'expérience en Centre d'Accueil d'Urgence à Mons)
- AUDAIN Laetitia, 29 ans, habitant Leval-Trahegnies (expériences diversifiées dans des stages auprès de familles en difficultés sociales, d'aide aux polyhandicapés,..)
- PANZERA Belinda, 28 ans, habitant La Louvière (Expérience professionnelle chez Edelweiss, nombreuses formations suivies)

En raison du désistement du premier candidat, le recrutement de la 4<sup>ème</sup> lauréate de l'examen a été envisagé pour constituer l'équipe :

- GUERROUCHE Malika, 44 ans, habitant La Louvière (Expérience professionnelle au C.P.A.S. local dans les Centres communautaires)

Les 3 éducatrices ont débuté leur contrat le 26/01/2010 pour terminer leur mission au 31/03/2010.

Le C.P.A.S. a proposé une **convention article 61<sup>1</sup>** permettant de détacher cette équipe au sein du « 109 », projet porté par l'A.S.B.L. Picardie Laïque.

L'équipe du C.P.A.S. allait travailler sous la responsabilité de Picardie Laïque au niveau du suivi des horaires et de la coordination des agents.

L'horaire de travail a été aménagé de telle sorte qu'un tandem soit présent au 109 et que le 3<sup>ème</sup> agent puisse assurer la transversalité utile au projet par les contacts et réunions avec les acteurs du projet.

Les éducatrices ont eu 2 types d'horaire :

- 1 agent prestera le lundi de 10h à 16h et du mardi au vendredi de 13h30 à 19h45 ;
- Les deux autres agents prêteront du lundi au vendredi de 14h48 à 21h.

De son côté, le Relais Social a proposé une **convention de rétrocession de subside** au C.P.A.S. pour couvrir les charges salariales du coût de personnel soumise au Conseil de l'Action Sociale du 27/01/2009.

## **5. Evaluation et tendances générales :**

### **• Méthodologie d'évaluation :**

Cette évaluation porte sur 2 aspects distincts :

- L'évaluation des tendances générales observées durant l'hiver 2009-2010 par tous les partenaires du Relais Social ;
- L'évaluation de l'utilisation du subside facultatif de € 30.000 alloué par la Région Wallonne pour nous permettre de développer des stratégies locales durant cet hiver.

Au niveau méthodologique, l'évaluation des tendances générales a fait l'objet d'un travail d'analyse portant sur les réponses reçues suite à l'envoi par nos soins d'une enquête comprenant des questions ouvertes, nous permettant de récolter des informations sur :

- Les demandes formulées (augmentation, types, demandes insatisfaites,...) ;
- La description des problèmes vécus par les usagers ;

---

<sup>1</sup> Article de la Loi organique des C.P.A.S. du 08 juillet 1976

- Les stratégies déployées par les services pour répondre aux besoins des usagers (types, adaptations, modifications,...);
- Les remarques éventuelles que les professionnels souhaitaient formuler en termes d'offres manquantes ou à envisager.

Afin de vous présenter un condensé des observations de nos partenaires, nous avons classifié leurs différents services par types d'offres, ce qui nous donnera un aperçu plus global et spécifique en fonction des demandes traitées.

Voici cette classification :

- Le service d'urgence sociale ;
- Le Service de Maintien à domicile ;
- Les services d'accroche en rue ;
- Le service d'accueil de jour « 109 » ;
- Les services généraux ;
- Les services d'hygiène ;
- Les services d'offre vestimentaire ;
- Les services d'aide alimentaire ;
- Les services de soins ;
- Les services de logement et d'hébergement ;
- Les services de soutien moral et d'aide psychologique.

En ce qui concerne l'évaluation de l'utilisation du subside facultatif de € 30.000, elle repose sur le cahier des charges du projet d'extension des heures d'ouverture du « 109 » par l'engagement de 3 éducatrices par le C.P.A.S.

L'enjeu, pour nous, est d'analyser la pertinence d'une ouverture jusqu'à 21h en considérant aussi l'avis des utilisateurs.

Enfin, au niveau de l'analyse de l'utilisation du matériel de chauffage, vu que les commandes sont en cours, cette démarche ne sera évaluable qu'au terme de l'hiver 2010-2011.

### 5.1. Tendances générales :

Les services d'urgence et d'urgence sociale	<p><b>Observations de la Police</b> Non communiquées à ce jour</p> <p><b>Observations du Service Régional d'Incendie de La Louvière</b> Il n'y a pas eu d'interventions spécialement liées aux problèmes hivernaux ni pour le public en grande précarité qui est plutôt pris en charge par la Police. Dans ce cas, il s'agit surtout de personnes sous influence d'alcool ou de drogues qui ne sont pas en état de rentrer chez elles.</p> <p>De nombreux appels sont aussi effectués par des personnes âgées ou handicapées ayant besoin d'assistance technique pour se relever après une chute.</p> <p>Il y a eu de nombreux feux de cheminées et d'intoxication au C.O. touchant en particulier les milieux défavorisés, ayant des petites salles de bain.</p>
---	---

	<p>Cette population a tendance à calfeutrer et à chauffer plus au risque de produire des incidents.</p> <p>Mais de manière générale, les pompiers ne constatent pas une augmentation ou une diversification des interventions pour le public en grande précarité sociale.</p> <p><b>Observations du D.U.S.</b>  Les demandes de recherche d'un logement n'étaient pas spécialement plus accrues avec l'hiver au contraire des nombreuses demandes financières et matérielles relatives aux besoins énergétiques (prêt de convecteurs de chaleur, dons de charbon et bois,..)</p> <p>Un constat déplorable a été fait par le D.U.S. au niveau de la multiplication des coupures énergétiques durant les grands froids et le fait que les personnes ainsi sanctionnées ont été averties tardivement tant de la coupure que du placement d'un limiteur.</p> <p>De nombreuses personnes ont élaboré des stratégies illégales pour se chauffer (vol de bois, collecte de palettes,...)</p> <p>L'équipe souligne l'excellente avancée dans la lutte contre la grande précarité avec l'avènement du service d'accueil de jour « 109 » qui a pu accueillir notre noyau dur.</p> <p>Faute de moyens disponibles, le D.U.S. n'a pas été en mesure de satisfaire les nombreuses demandes de prêt de convecteurs. La livraison du matériel commandé par le Relais Social devrait solutionner ce problème l'hiver prochain.</p> <p>Enfin, le Service attend avec impatience l'avènement de notre abri de nuit car il est de plus en plus compliqué de trouver une solution d'hébergement pour ce public durant la période hivernale.</p> <p>Des abris de nuit ont refusé l'admission de demandeurs Louviérois évoquant la nécessité pour nos autorités locales de prendre leurs responsabilités.</p>
Le Service de Maintien à domicile	<p><b>Observations du S.A.M.D. du C.P.A.S.</b>  4 interventions ont été effectuées auprès de bénéficiaires déjà connus du service.  Ces personnes disposaient d'un compteur à budget pour le gaz et l'argent mensuel alloué pour le rechargement du compteur était insuffisant pour couvrir le mois complet.</p> <p>Il a été utile d'interpeller les administrateurs de biens de ces personnes afin de solliciter les moyens supplémentaires leur permettant de se chauffer.</p>
Les services d'accroche en rue	<p><b>Observations du Dispositif Relais Santé</b>  La Coordinatrice du Relais Santé nous signale que 17 personnes ont été rencontrées durant la période hivernale. Celles-ci ne souffraient pas d'un problème</p>

médical lié au froid.

Concernant les fiches préventives, ce sont 100 fiches qui ont été distribuées aux différents partenaires, durant les permanences du Relais Santé, au 109 et pendant les maraudes en rue. Depuis l'année 2007, beaucoup de partenaires possèdent les fiches préventives et les redistribuent à leur public en période hivernale. La Coordinatrice constate une meilleure diffusion d'information en rue car il existe une très bonne collaboration avec les nouveaux dispositifs mis en place dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale.

Un changement de profil a été observé par la Coordinatrice dans la population qu'elle rencontre: de plus en plus de femmes et d'étrangers.

Le dispositif insiste sur la nécessité de mettre en place un abri de nuit et pense qu'il serait judicieux de prévoir des paires de gants pour les usagers.

#### **Observations du Psychologue mobile de Psy Chic**

Durant la période hivernale, 7 maraudes ont été effectuées par le psychologue qui a rencontré 29 personnes différentes.

Après avoir diagnostiqué leurs besoins, il a été amené à organiser 2 réunions d'urgence psychosociale pour tenter de trouver des solutions aux problèmes exposés.

Au niveau des demandes insatisfaites, le psychologue relève la demande de logement et a constaté de nombreuses demandes d'accès à l'hébergement d'urgence pour la nuit.

Il relève également un certain « délabrement physique » chez des sans-abri.

Il s'est rendu compte qu'il y avait, faute d'abri de nuit, une certaine solidarité entre usagers (les mal logés hébergeaient des sans-abri chroniques ou nouvellement arrivés sur le territoire.

Le psychologue souligne un effet pervers observé autour du dispositif « 109 » lors de l'extension des horaires.

En effet, si c'est une bonne idée, il apparaît que les usagers lors de leurs sorties s'alcoolisent plus et reviennent ensuite au sein du dispositif en le mettant à mal.

Il est essentiel de proposer un travail éducatif harmonieux et cohérent, ce qui est peu évident avec les différentes équipes en place (Picardie Laïque, A.P.C., C.P.A.S.)

#### **Observations de la Cellule mobile des éducatrices de rue de l'A.P.C.**

25h/semaine ont été consacrées au travail de zonage (dont 15h le week-end et 2 soirées par semaine (lundi et mardi)

	<p>Elles peuvent aussi débiter plus tôt pour rencontrer d'autres personnes et accompagner le public cible en tenant compte du facteur « alcool ».</p> <p>L'équipe permet aussi d'assurer l'ouverture du « 109 » le week-end.</p> <p>Elles travaillent 7 jours/7 en tandem et couvrent le Centre-ville et se déplacent aussi à la gare du Centre 3 fois/semaine.</p> <p>68 personnes ont été rencontrées (moyenne d'âge entre 30 et 39 ans) 40 personnes ont exprimé des demandes.</p> <p>Nous relevons des problèmes de logement, de revenus.</p> <p>L'équipe a donc principalement relayé vers le réseau.</p> <p>Les travailleurs semblent avoir de nombreuses demandes de solutions urgentes d'accès à un logement ou à un abri de nuit en raison de la période hivernale.</p> <p>Ce service observe qu'il est difficile de trouver des réponses par rapport à l'accès au logement mais il s'est caractérisé par la possibilité d'apporter un meilleur suivi au niveau psychosocial.</p> <p>Au niveau du comportement des usagers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Augmentation de l'usage de boissons alcoolisées en période hivernale ;</li> <li>- Moins de mendicité ;</li> <li>- Augmentation de problèmes relationnels entre usagers (suite à des prêts d'argent, une aide en hébergement,...)</li> </ul> <p>Face aux limites de certaines institutions, l'équipe a tenté de trouver des solutions pour les usagers ou encore, assurer un encadrement plus important, ce qui n'est pas spécialement dans Le cadre de travail de l'A.P.C.</p> <p>De même, certains usagers ont besoin d'un encadrement plus spécialisé (psychiatrique).</p> <p>Il sera important de débiter le travail de coordination de l'axe d'accueil de soirée en lien avec le travail de rue.</p>
<p>Le service d'accueil de jour « Le 109 »</p>	<p><b>Observations du dispositif « 109 »</b></p> <p>36 personnes différentes ont fréquenté le dispositif pendant la période hivernale. Elles ont pris 280 repas de midi et 93 repas du soir.</p> <p>Malgré les craintes exprimées par le réseau, le dispositif n'a jamais été confronté à une saturation cet hiver (plus de 10 personnes en même temps). Toutes les personnes qui se</p>

	<p>sont présentées ont pu être accueillies. Au contraire, les jours de grands froids, il y avait moins d'usagers car ceux-ci hésitent parfois à sortir de leurs logement ou abri pour se rendre au « 109 ».</p> <p>On constate cependant une augmentation du nombre de demandes formulées et un changement de celles-ci, notamment car les usagers expriment des demandes liées au froid (chauffage, couvertures, ...) et veulent plus souvent dormir à l'abri de nuit. Cela pose un souci car les demandes d'abri de nuit restent plus souvent insatisfaites en hiver, d'autant plus que La Louvière n'a pas encore d'abri de nuit. Le « 109 » aspire donc à l'ouverture de cette nouvelle structure pour l'hiver prochain.</p> <p>L'équipe a également constaté que les personnes exposées au froid ont tendance à manger beaucoup plus l'hiver pour compenser les efforts qu'elles font pour se réchauffer.</p>
Les services généraux	<p><b>Observations de 3 assistantes sociales de secteur du C.P.A.S. /20 agents</b></p> <p>Bien que ce ne soit pas représentatif de l'ensemble de ce service, il est possible d'apporter quelques éléments suite aux observations des 3 assistantes sociales ayant eu la gentillesse de répondre à l'enquête.</p> <p>4 personnes ont exprimé un problème lié aux grands froids durant la période hivernale et ont reçu une aide. Les demandes portaient sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le don de charbon ;</li> <li>- Allocations de chauffage ;</li> <li>- Revenus insuffisants pour se chauffer ;</li> <li>- Panne de chauffage ;</li> <li>- Dettes vis-à-vis des fournisseurs d'énergie</li> </ul> <p>De nombreuses orientations ont été utiles vers le Service énergie du C.P.A.S. ou vers le fonds mazout.</p> <p>Des médiations de dettes ont été entamées.</p>
Les services d'hygiène	<p><b>Observations des « Magasins citoyens » du C.P.A.S.</b></p> <p>38 douches ont été prises pendant la période hivernale principalement par des personnes orientées par le « 109 », la cellule mobile de l'A.P.C. (Ville de La Louvière) et le Relais Santé. Cela représente une augmentation par rapport à la fréquentation observée jusqu'alors que l'on explique en grande partie par le travail d'orientation effectué par les services cités plus haut et le fait que les usagers connaissent à présent le service et commencent à l'utiliser plus régulièrement, tout comme le lavoir-séchoir.</p> <p>Le service constate également que la rudesse de l'hiver, conjugué aux effets de la crise économique a aggravé la situation de certaines personnes déjà mal logées et qui se retrouvent dans des situations encore plus précaires. Il observe également que ces personnes ont des fois bien du mal à se mobiliser pour suivre les pistes de solutions qui</p>

	s'offrent à elles : rendez-vous manqué, conseils et orientations qui ne sont pas suivis, ...
Les services d'offre vestimentaire	<p><b>Observations des « Magasins citoyens » du C.P.A.S.</b> 706 personnes ont réalisé un achat de vêtement de seconde main pendant la période hivernale. 190 personnes bénéficiaient de la réduction, à moitié prix, accordée par le C.P.A.S. et ses partenaires, 516 personnes n'en bénéficiaient pas.</p> <p>Cela représente également une augmentation par rapport au reste de l'année qui peut en partie être expliquée par la période des soldes qui draine beaucoup de personnes dans les magasins et surtout qui amène de nouvelles personnes à pousser la porte d'entrée. Il ne faut donc pas nécessairement y voir une augmentation des difficultés des personnes à se vêtir mais plutôt un « effet d'aubaine » lié à la période.</p>
Les services d'aide alimentaire	<p>Nous savons que 2410 colis alimentaires ont été distribués par 2 antennes locales de Saint Vincent de Paul et de l'asbl « citoyens du cœur ». Ce chiffre ne présente pas l'ensemble de la situation car il y a sur La Louvière 2 autres antennes de Saint Vincent de Paul qui distribuent des colis alimentaires et la Croix Rouge qui fait fonctionner une épicerie sociale. Ces services ont été interpellés mais n'ont pas rentré de chiffres.</p> <p><b>Observations de l'antenne de Saint Vincent de Paul de Maurage</b> Le service voit une augmentation des demandes de colis alimentaires mais aussi d'autres demandes qui lui sont formulées. Il s'agit notamment de nouvelles demandes concernant des besoins médicaux et le chauffage.</p> <p><b>Observations de l'antenne de Saint Vincent de Paul de Bois-du-Luc</b> Ce service ne constate pas une augmentation des demandes de colis alimentaires ou autres mais évoque de nouveaux types de demandes qui les dépassent concernant le surendettement et le logement. Il leur faudrait des informations sur l'offre de service à La Louvière pour pouvoir orienter les personnes. Leur population se diversifie également, il y a de plus en plus de personnes d'origine étrangère, bien souvent sans-papiers mais également des populations « non-chômeuses » : des pensionnés, des travailleurs à temps partiels, ...</p> <p><b>Observations de l'asbl « citoyens du cœur »</b> Ce service est le seul qui ne peut pas répondre à l'entièreté des demandes en matière de colis alimentaires : pour 149 colis distribués, 34 demandes sont restées insatisfaites faute de moyens pour leur fournir une aide. En effet, cette association ne dispose pas d'infrastructures (bâtiment, frigo, ...) lui permettant de constituer des stocks suffisants.</p> <p>L'asbl observe également une augmentation des demandes de colis alimentaires (+ ou - 60%), des demandes de colis</p>

	<p>insatisfaites et des autres demandes qui lui sont faites. On note également un changement dans le type de demande avec des intervention concernant le chauffage, des vêtements (pulls, écharpes, gants, chaussettes, ..), des démarches administratives ou la réalisation de courses pour des personnes ne sachant plus se déplacer (handicapées ou âgées, ...). Beaucoup des personnes épargnent sur des postes fondamentaux du budget : soins médicaux, hygiène, alimentation, ...</p> <p>Elle constate également un changement de profil dans la population demandeuse avec de plus en plus de personnes salariées ou petits indépendants, de familles nombreuses ou monoparentales, de personnes porteuses de handicap, de personnes en médiation de dettes, ...</p>
<p>Les services de soins</p>	<p><b>Observations du Dispositif Relais Santé</b></p> <p>Pendant la période hivernale, la Coordinatrice ne remarque pas une augmentation de demande de soin mais constate que les usagers portent des chaussures inadéquates avec des semelles fines ou usées. En période de grands froids, les usagers portent deux paires de chaussette ou de très grosses chaussettes alors que leurs chaussures sont parfois bien trop petites.</p> <p>Beaucoup d'usagers refusent néanmoins de porter des chaussures qui ont déjà été portées par quelqu'un d'autre.</p> <p>Les pieds des usagers sont donc malmenés mais aucun soin de pieds pour des plaies ou autre n'a été donné par la Coordinatrice durant cette période hivernale.</p> <p>La Coordinatrice signale que certains usagers disent se chauffer avec leur four pendant quelques heures, qu'ils s'enveloppent ensuite dans les couvertures et portent plusieurs couches de vêtements chauds. Les usagers côtoient beaucoup plus longtemps les cafés et disent consommer de l'alcool pour se réchauffer!</p> <p>Il y a aussi le problème de se procurer des médicaments. Certains usagers achètent en pharmacie des pastilles pour la gorge, des sirops, boivent des préparations à base d'alcool... afin de soulager leurs « bobos d'hiver ». Ils consomment énormément de Dafalgan et sollicitent le Relais Santé pour en avoir. Cette demande est présente toute l'année.</p>
<p>Les services de logement et d'hébergement</p>	<p><b>Observations du Service logement du C.P.A.S.</b></p> <p>Le Service Logement du C.P.A.S nous signale 447 demandes adressées au service durant la période hivernale et 202 demandes d'aide financière et matérielle ont été traitées.</p> <p>Il y a bien une augmentation des demandes faites auprès de ce service durant les grands froids par rapport aux autres mois.</p> <p>Le coût des loyers, le coût de la vie, la perte d'un emploi, d'un logement, autant de causes expliquant une forte augmentation des demandes d'inscription en adresse de référence.</p>

Les agents remarquent que de plus en plus de personnes cohabitent pour diviser les charges, certains logements sont surpeuplés et des avis d'expulsion tombent.

Des fraudes ont été découvertes comme :

- L'invention d'un faux état de « sans-abri » en produisant de fausses attestations d'hébergement et ainsi toucher un taux isolé.
- Obtenir une adresse de référence en faisant croire que l'on est hébergé à gauche et à droite afin de toucher plus au niveau de l'allocation de chômage

Un changement de profil des demandeurs a été observé par le Service logement : De plus en plus de personnes qui travaillent et ne s'en sortent pas financièrement et également beaucoup de chômeurs.

Elles sont obligées de vendre leur maison ou de partir de leur domicile.

Au niveau des réponses, le Service logement tente de trouver des maisons d'accueil ou d'utiliser les appartements de dépannage pour lesquels une liste d'attente existe désormais.

Ce service pense qu'il manque de places au sein des Maisons d'accueil et éprouve donc de grosses difficultés à satisfaire les demandes des usagers. Manque aussi de logements à loyer raisonnable.

#### **Observations du Service « loge-Toit » du C.P.A.S.**

Les problèmes liés au logement sont les mêmes en période hivernale.

Avec l'aide de ce service, 27 personnes ont pu trouver un logement durant la période hivernale.

De nombreuses orientations vers le dispositif mis en place par le Relais Social ont été nécessaires pour répondre aux besoins de la population.

Les demandes portaient surtout sur :

- Obtenir des repas chauds ;
- Obtenir des colis alimentaires ;

Le service insiste sur la nécessité de mettre en place un abri de nuit et soulève, encore une fois, le manque de places en Maisons d'accueil.

#### **Observation de la Maison d'accueil « l'Abri »**

« L'Abri » a dû refuser 88 personnes faute de place pendant la période hivernale sur 102 demandes formulées.

	<p>L'institution ne constate pas de différence particulière par rapport à d'autres périodes de l'année mais une tendance qui s'accroît au fil du temps : l'augmentation du nombre de demande d'accueil de familles (alors que « l'Abri » n'accueille que des personnes seules).</p> <p>On note cependant que l'Abri accueillait les hivers précédents des personnes en errance pendant la journée. Ce ne fut plus le cas cette année, certainement en raison de l'ouverture du « 109 », dédié à ce public.</p>
<p>Les services de soutien moral et d'aide psychologique</p>	<p><b>Observation de l'antenne de La Louvière du Réseau Laïque de solidarité</b></p> <p>Le service d'assistance morale a réalisé 62 entretiens d'écoute qui ont débouché sur 27 demandes et 13 orientations notamment vers des centres psychiatriques, des abris de nuit, des structures d'accueil divers et des hôpitaux.</p> <p>On constate une augmentation et une diversification de l'accompagnement psychosocial demandé notamment en matière de précarité, d'isolement, d'addictions, de troubles de la personnalité et d'une accumulation des problématiques sociales (polyhandicapologie).</p> <p>Le service déplore que les protocoles internes à certaines structures empêchent de pouvoir trouver une solution aux problèmes dans l'urgence, notamment dans les institutions psychiatriques où on aurait besoin de lits d'urgence.</p> <p>La population accueillie évolue mais plutôt du fait de la crise économique qui a favorisé le chômage économique et amène des personnes qui travaillent vers les services d'aide.</p> <p>De plus les exclusions du chômage se révèlent aussi problématiques, d'autant plus dans ce contexte de crise.</p> <p><b>Observation du Service de Santé mentale l'asbl « Psychic »</b></p> <p>Ce service n'a pas constaté de changements durant la période hivernale.</p> <p>Il souligne cependant l'arrivée du « 109 » dans le réseau louviérois qui est, pour lui, un outil précieux pour orienter des personnes. L'action du « 109 » ainsi que celle du D.U.S et du futur abri de nuit sont, pour ce service, des éléments clés dans la mise en place d'un plan hivernal efficace « méritant d'être renforcé, aussi bien l'hiver que l'été, afin de mieux répondre aux demandes des personnes ».</p>

## 5.2. Evaluation de l'extension des heures d'ouverture du dispositif « 109 » :

Le plan hivernal du Relais Social a permis d'expérimenter l'ouverture en soirée du dispositif d'accueil à bas seuil le « 109 » grâce à l'engagement de 3 éducatrices à  $\frac{3}{4}$  temps du 26/01/2010 au 31/03/2010 par le C.P.A.S. de La Louvière.

L'objectif principal de cette expérience était de permettre à nos sans-abri et mal logés fréquentant le « 109 » de bénéficier le plus longtemps possible de la chaleur, physique et relationnelle, d'un abri de jour.

Le subside facultatif de la Région wallonne octroyant 20 000€ en frais de personnel pour le plan hivernal a ainsi été utilisé pour essayer de compléter l'offre de service à notre public en étendant temporellement les heures d'ouverture du « 109 ». Cet essai doit bien sûr être évalué afin de savoir s'il a réellement apporté une plus value au « 109 » et au plan hivernal mis en place par le Relais Social Urbain.

L'équipe de soirée a pu assurer l'ouverture du dispositif jusque 21h la semaine et 18h le samedi. En semaine elles ont pu proposer un repas « tartines » gratuit aux usagers vers 18h. **93 repas du soir** ont été pris sur cette période. L'équipe de soirée a également mis en place la réalisation de soupe avec les usagers afin d'accompagner le repas et de le rendre plus équilibré grâce à des dons réguliers de légumes frais venant d'une supérette proche. Cette activité a en outre permis aux usagers de prendre plus de responsabilités dans la gestion journalière du dispositif.

En tout, **206 personnes** ont fréquenté le « 109 » après 15h30. Ce qui fait une **moyenne de 3,74 personnes par jour** d'ouverture. A titre comparatif, la moyenne de fréquentation la journée tourne entre 6 et 7 personnes (la capacité maximale du dispositif ayant été fixée à 10 personnes). La moyenne de fréquentation de la soirée est donc bonne, surtout lorsqu'on sait qu'elle est tirée vers le bas par les 3 ou 4 jours où les éducatrices n'ont reçu personne vers la fin de l'hiver.

Si on analyse plus finement les chiffres de fréquentation on peut constater qu'au début de l'ouverture en soirée, il y avait plus de personnes alors qu'il n'y a plus qu'une ou deux personnes par soir vers la fin de l'hiver comprenant des températures plus clémentes.

Les professionnels interprètent cette évolution sur la période hivernale par :

- 1) la période de soumonces et de carnaval (entre le 15/02 et le 16/03) qui offre d'autres possibilités d'activités aux usagers;
- 2) Le fait que certaines personnes ont d'autres obligations (familiales) ou contacts (réseau) et ne peuvent ou ne veulent pas rester au « 109 » plus de temps;
- 3) Il y a peut-être aussi un certain ras-le-bol qui s'installe au bout de la journée déjà passée au « 109 » : on a vu que certains usagers coupaient leur journée, il quittaient le « 109 » en fin d'après-midi pour y revenir au moment du repas du soir.

Le réseau louviérois s'est exprimé en faveur d'une reconduite de l'expérience en y faisant des aménagements. Si on retente l'expérience d'ouverture en soirée

pendant l'hiver, il faudrait peut-être l'envisager pendant les mois les plus froids, c'est-à-dire décembre, janvier et février car on observe une réelle différence dans la fréquentation du mois de mars.

De plus, les heures d'ouverture n'ont pas besoin de couvrir une extension jusque 21h et fermer vers 19-20h paraît suffisant. En effet, bien souvent les personnes partaient vers 19h-20h, après le souper (donc avant 21h) et l'équipe du soir a parfois passé la fin de la soirée seule.

Cette tendance est renforcée par le phénomène d'insécurité ressenti par certains usagers et surtout les femmes. Lorsqu'il fait noir (et la nuit tombe tôt pendant ces mois-là), et que les usagers doivent partir à pied, ça peut être inquiétant.

En outre il faut envisager qu'à l'hiver 2010, La Louvière disposera d'un abri de nuit qui ouvrira ses portes sans doute vers 21h et qui se trouve à 4km du « 109 ». Il faut donc envisager que certains usagers vont quitter l'abri de jour pour se rendre à l'abri de nuit à pied, ce qui prendra du temps.

Cette expérience a permis au porteur du projet d'envisager la possibilité et la faisabilité d'une ouverture du dispositif jusqu'à 19h-19h30 même si pour l'instant les finances du projet ne le permettent pas. En effet, une des conclusions quant à la gestion du dispositif est qu'il serait plus facile que ce soit la même équipe qui gère le dispositif, ou du moins des personnes ayant le même employeur. Cela a de fait posé des soucis de gestion (horaires, participation aux réunions d'équipe et réunions cliniques, ...) et il a fallu faire beaucoup d'efforts pour que les équipes tendent vers une certaine cohérence (application des mêmes règles, rapprochement des philosophies de travail, ...).

## **6. Perspectives pour l'hiver 2010-2011 :**

### **6.1. Analyser les besoins spécifiques du réseau**

Nous devons poursuivre le travail d'étude des besoins des partenaires du réseau chaque année afin d'actualiser notre offre globale de services.

D'autre part, le fait d'ajouter la coordination générale du Plan hivernal en tant qu'axe de travail des Relais Sociaux nécessite de rencontrer davantage les besoins institutionnels liés aux conditions climatiques particulières de cette période.

L'enjeu est d'utiliser au mieux le subside qui pourrait nous être alloué chaque année.

**Sur base des besoins du réseau, déterminer la meilleure utilisation possible du futur subside hivernal 2010-2011.**

Notons aussi que les Relais Sociaux peuvent jouer un rôle d'interface avec le Commandement Militaire du Hainaut en vue de solliciter l'Armée :

- Soit pour l'obtention de matériel en fonction des réserves disponibles en stock (chaussures, couvertures, vêtements,...) ;
- Soit pour l'organisation de nuitées pour des sans-abri au sein d'une caserne.

Il est donc utile de sonder les services intervenant auprès des plus démunis, partenaires du Relais Social ou non.

Nous pouvons espérer faciliter la livraison du matériel dont ils auraient besoin.

**Nous devons donc poursuivre la concertation via le groupe de travail consacré au Plan Hivernal.**

## **6.2. Mettre à jour le dispositif local hivernal et informer largement**

Nous avons vu le rôle important joué par le S.A.M.D. du C.P.A.S. qui connaît quelques changements résultant d'une réorganisation suite à la création d'une Association Chapitre XII « Coordi 15 » regroupant 15 communes de la Région du Centre et proposant une Centrale de Coordination des Services à Domicile (C.C.S.D.).

La C.C.S.D. louviéroise a donc été absorbée et les effectifs ont été réduits. Cette conjoncture impliquera davantage un glissement du S.A.M.D. du C.P.A.S. vers un rôle de seconde ligne et laissera au D.U.S. la place centrale.

**Nous devons donc revoir les procédures de prise en charge des demandes des usagers.**

En fonction de l'avancée de la création de l'Abri de nuit, nous devons anticiper l'activation de ce dispositif tant par le réseau que par les usagers.

Une première réunion de coordination d'accueil de soirée a lieu le 20/04/2010 afin d'y travailler.

Notre agent P.T.P. de soutien au réseau travaille actuellement à la création d'un outil d'information sur les services d'aide et leur localisation géographique.

Cet outil sera distribué aux habitants de la rue.

## **6.3. Déployer un travail d'accroche en rue optimal dans une perspective préventive**

Nous souhaitons offrir un accrochage adapté en rue auprès des personnes en errance dans une perspective pluridisciplinaire.

Nous avons de nouveaux services sur le terrain permettant d'œuvrer en ce sens.

D'autre part, notre Relais Santé souhaite réactualiser ses fiches conseil en santé.

## **6.4. Aménager les réponses curatives**

### **- Du matériel de chauffage**

La livraison au D.U.S. du matériel de chauffage commandé par le Relais Social permettra de répondre aux demandes, jusque là, non satisfaites.

Nous serons en mesure d'en produire une quantification exacte.

- **De l'extension des horaires d'accès à l'accueil de jour du « 109 »**

Sur base de l'évaluation de l'expérience menée cette année, nous devons réfléchir aux moyens nécessaires permettant d'offrir un accueil jusque 19h-20h (c'est encore à débattre) et nous devons fixer l'articulation avec le futur abri de nuit.

- **Des modalités de prise en charge au sein de l'Abri de nuit**

Elles sont à déterminer consensuellement avec les partenaires du réseau.

- **Des difficultés de prise en charge des sans papiers**

Si le D.U.S. est intervenu exceptionnellement pour mettre à l'abri 2 sans-papiers au sein de leurs logements d'urgence, le C.P.A.S. attire notre attention sur le fait qu'ils ne peuvent légalement aider ce type de public.

Nous demandons à la Région Wallonne de réfléchir à cette problématique et de nous donner des conseils en matière de prise en charge.

L'abri de nuit ne risque-t-il pas de drainer ce public ?

Nous ne pouvons pas encore anticiper l'ampleur du phénomène en considérant les 2 cas rencontrés cet hiver.

Nous considérons toutefois l'expérience des Villes de Charleroi et Liège qui ont été amenées à traiter un surplus de demandes ayant limité fortement les capacités d'accueil pour les sans-abri.

**7. Annexes – Outils utilisés au niveau de l'information et de l'évaluation du dispositif :**

Dominique DEBELLE

Coordinateur général  
Du Relais Social Urbain de La Louvière