



## **Rapport d'évaluation**

### **Plan grand froid 2010 – 2011**

#### **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. Picardie Laïque (A.S.B.L.)**

**Activités du service :** Dispositif d'accueil de jour à bas seuil (« Le 109 »)

**Permanence d'accueil :** Du lundi au vendredi de 9h30 à 15h30

Tous les jours de la semaine, l'équipe des 4 éducateurs de Picardie Laïque (engagés grâce au subside hivernal) a assuré l'ouverture de 15h30 à 19h30

**Le week-end**, l'encadrement est assuré de 10h à 15h30 par les éducatrices de la Cellule mobile de l'A.P.C. (Ville)

Et de 15h30 à 19h30 (*Equipe Picardie Laïque, engagée dans le cadre du Plan Hivernal*)

En cas de maladie ou d'impossibilité de l'A.P.C. à assurer l'ouverture : L'équipe des 4 éducateurs de Picardie Laïque a assuré l'ouverture de 10h à 15h30 le week-end au lieu de 15h30 à 19h30.

**Projet particulier :**

**Objectif 1 :** Elargissement des heures d'ouverture du dispositif « 109 » en vue de renforcer la prise en charge des personnes dangereusement surexposées aux risques liés aux grands froids.

Grâce au subside octroyé dans le cadre du Plan Hivernal 2010-2011, 2 éducateurs de classe A1 et 2 éducateurs de classe A2 ont été engagés du 01/11/2010 au 31/03/2011 à raison, chacun de 20h/semaine (Soit 20/38<sup>ème</sup>) :

- Buisseret Florie (Educatrice A1)
- Mathieu Emilie (Educatrice A1)
- Alardin Nicolas (Educatrice A2)
- Duploux Olivier (Educatrice A2)

**(Subside hivernal accordé : 35 490 €)**

**Objectif 2 :** Organiser un accueil avec une boisson chaude et/ou un repas (éventuellement payant)

Notre Relais Social a décidé de financer la distribution des repas chauds entre le 01/11/2010 et le 31/03/2011. Ce repas chaud est payant pour l'utilisateur qui verse 1 € pour y avoir droit. **(Subside hivernal accordé : 3 200 €)**

**Objectif 3 :** Réalisation d'affiches à destination du grand public pour faire connaître le service et

spécifier les modalités de contact du dispositif d'accueil de jour ainsi que sa situation géographique :  
**(Subside hivernal accordé : 600 €)**

**Public cible :** Toute personne occupant de manière permanente ou temporaire l'espace public (sans-abri, mal logés, sans papiers, personnes en rupture sociale).

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

**Pouvoir subsidiant :** Région Wallonne

Personnel en fonction au 31 décembre 2010 : 3 ETP (équipe de base du projet : 1 assistante sociale et 2 éducateurs de classe A1)

**Personnel spécifique au subside hivernal :** 4 éducateurs (2 de classe A1 et 2 de classe A2) à raison chacun de 20/38ème

**dont personnel subsidié via le Relais Social :** Les 7 agents sont subventionnés par le Relais Social Urbain local (3 dans le cadre de subventions accordées pour les projets annuels et 4 via ce subside spécifique au Plan Hivernal).

## **2. Picardie Laïque (A.S.B.L.)**

**Activités du service :** Abri de nuit « Le Tremplin »

**Permanence d'accueil :** Nous pensons que l'ouverture du dispositif aurait lieu durant la période hivernale 2010-2011 : Accès au dispositif de 21h à 22h puis hébergement toute la nuit.

**Projet particulier :** Par rapport à l'objectif opérationnel prévu par le cahier des charges du Plan Hivernal de la Région Wallonne) (Prévoir un dispositif supplétif ou dormant en cas d'absolue nécessité ou de saturation du dispositif et ce, en collaboration et dans le respect des compétences des autorités locales :

- Acquisition de matériel permettant l'organisation d'un dispositif supplétif (achat de matelas et de matériel de couchage pour une capacité de 9 lits) **(Subside hivernal accordé : 1500 €)**
- Acquisition du matériel permettant d'offrir un potage réalisé sur place pour les hébergés qui arrivent en soirée (louche, marmite, mixer) **(Subside hivernal accordé : 110 €)**

Réalisation d'affiches à destination du grand public pour faire connaître le service et spécifier les modalités de contact de l'abri de nuit ainsi que sa situation géographique : **(Subside hivernal accordé : 600 €)**

**Public cible :** Les personnes en difficultés sociales définies par le Décret du 12/02/2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales (majeurs, mineurs émancipés, pères mineurs, mères mineures et mineures enceintes, caractérisés par une fragilité psychosociale ou matérielle, se trouvant dans l'incapacité de vivre de manière autonome, ainsi que les enfants qui les accompagnent.

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

**Pouvoir subsidiant** : Région Wallonne

Personnel en fonction au 31 décembre 2010 : 7 ETP :

1 assistante sociale- responsable (TP)

2 éducatrices de classe A1 (TP)

4 éducateurs de classe A2

**dont personnel subsidié via le Relais Social** : Tous les postes sont subventionnés par notre Relais Social Urbain

### **3. Dispositif d'Urgence Sociale du C.P.A.S. de La Louvière**

**Activités du service** : Réponse aux situations de crise dans le cadre de l'urgence sociale

**Permanence d'accueil** : Le Service est activé en journée ou en soirée à la demande de l'utilisateur se trouvant en situation de détresse sociale.

**Projet particulier** : Par rapport à l'objectif d'optimisation de l'accueil continu des bénéficiaires prévu par le cahier des charges de la Région Wallonne et en particulier en ce qui concerne la mise en œuvre, avec l'aide du réseau, d'un travail de rue spécifique de type maraude sociosanitaire :

Equiper les assistants sociaux du D.U.S. de matériel utile à la réalisation de ce travail d'accroche (acquisition de 2 sacs à dos adaptés au travail de maraude et comprenant une trousse de secours).

**(Subside hivernal accordé : 250 €)**

**Public cible** : Toute personne en situation d'urgence sociale se trouvant sur le territoire de la Ville de La Louvière.

**Pouvoir organisateur** : C.P.A.S. de La Louvière

**Pouvoir subsidiant** : Région Wallonne via le Relais Social Urbain

Personnel en fonction au 31 décembre 2010 : 4 assistants sociaux (3,5 ETP)

**dont personnel subsidié via le Relais Social** : Tout le personnel est pris en charge par le Relais Social local

### **4. Relais Santé du C.P.A.S. de La Louvière**

**Activités du service** : Viser à faciliter l'accès aux soins aux personnes vivant la grande précarité en agissant comme moteur d'un partenariat psycho-médico-social et en assurant un accompagnement personnel en vue de favoriser progressivement la prise en charge autonome de

leur santé.

**Permanence d'accueil :** Tous les jours une permanence est prévue soit en matinée, soit l'après-midi (assurée par une infirmière)

Des maraudes étaient réalisées à concurrence d'une heure par jour à partir de décembre 2010.

**Projet particulier :** Par rapport à l'objectif d'optimisation de l'accueil continu des bénéficiaires prévu par le cahier des charges de la Région Wallonne et en particulier en ce qui concerne la mise en œuvre, avec l'aide du réseau, d'un travail de rue spécifique de type maraude sociosanitaire :

Equiper les infirmières du Relais Santé de matériel utile à la réalisation de ce travail d'accroche (acquisition de 2 sacs à dos adaptés au travail de maraude et comprenant une trousse de secours, 2 parkas identifiées et adaptées au travail durant les grands froids, des thermos de café, des gobelets jetables, des bonnets et écharpes à distribuer.)

**(Subside hivernal accordé : 2 500 €)**

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

**Pouvoir organisateur :** C.P.A.S. de La Louvière

**Pouvoir subsidiant :** Région Wallonne via le Relais Social Urbain

Personnel en fonction au 31 décembre 2010 : 2 infirmières psychiatriques (2 ETP)

**dont personnel subsidié via le Relais Social :** Tout le personnel est pris en charge par le Relais Social

## **5. Coordination générale du Relais Social Urbain de La Louvière**

**Activités du service :** Coordination des services privés et publics, formation des professionnels, soutien financier et développement de projets en vue de lutter contre la grande précarité.

**Permanence d'accueil :** Notre service ne dispose pas de permanence puisqu'on ne rencontre pas les usagers mais nous sommes contactables tous les jours ouvrables dans l'esprit de continuité du service public.

**Projet particulier :** Par rapport à l'objectif opérationnel prévu par le cahier des charges du Plan Hivernal de la Région Wallonne) (Prévoir un dispositif supplétif ou dormant en cas d'absolue nécessité ou de saturation du dispositif et ce, en collaboration et dans le respect des compétences des autorités locales :

- Acquisition de matériel permettant l'organisation d'un dispositif supplétif (achat de 4 lits superposés pour une capacité d'hébergement de 8 personnes)

Et rétrocession de ce matériel au Dispositif d'Urgence Sociale en vue de permettre la mise en œuvre d'un dispositif supplétif, le cas échéant.

**(Subside hivernal accordé : 750 €)**

**Public cible :** Nous visons les partenaires du réseau directement et de manière indirecte les usagers aidés par ces services.

**Pouvoir organisateur :** Association Chapitre XII

**Pouvoir subsidiant :** Région Wallonne

Personnel en fonction au 31 décembre 2010 :

**dont personnel subsidié via le Relais Social :** Tout le personnel est pris en charge par le Relais Social via des subsides de la Région Wallonne.

Synthèse des opérateurs subventionnés et moyens financiers

Opérateurs	Actions	Financées par	Intervention Pouvoirs Publics Belges	
			Frais personnel (ETP & période)	Frais fonctionnement
C.P.A.S. (Relais Santé)	Travail de rue (équipement pour équipe (sacs à dos, parka) et pour les usagers : thermos, écharpes, gobelets en plastique)	Relais Social Urbain de La Louvière	/	<b>2.500 €</b>
C.P.A.S. (Dispositif d'Urgence Sociale)	Interventions d'urgence en rue (équipement pour les agents : sacs à dos)	Relais Social Urbain de La Louvière	/	<b>250 €</b> /500 (par M.B. de décembre 2010 : Le subside accordé était de 500 € mais le C.P.A.S. pensait avoir assez de moyens avec 250 €, donc le disponible de 250 € a été accordé à la Coordination générale pour l'achat de lits.
A.S.B.L. Picardie Laïque	Dispositif d'accueil de jour (Le 109)	Relais Social Urbain de La Louvière	<b>35 490 €</b>	<b>3 800 €</b>
A.S.B.L. Picardie Laïque	Abri de nuit « Le tremplin »	Relais Social Urbain de La Louvière	/	<b>2 210 €</b>
Relais Social Urbain de La Louvière	Coordination générale du Relais Social Urbain	Région Wallonne	/	<b>750 €</b> (au lieu de 500 € par M.B. du C.A. de décembre 2010)

Hébergement d'urgence

Opérateurs	Nombre de nuitées	Profil				
		Nbre hommes	Nbre femmes	Seul	Couple	Famille
C.P.A.S. de La Louvière (D.U.S.) Hébergement supplétif	133	13	7	13	2 <i>(sans enfants)</i>	5  avec un total de 7 enfants
Abri de nuit Picardie Laïque en travaux et donc non ouvert durant l'hiver <i>(L'équipe a donc assuré l'encadrement au D.U.S.)</i>	81  Ces 81 nuitées sont comprises dans les 133	13	5	N.C.	N.C.	3 enfants
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

Les statistiques qui vous sont présentées ici relèvent essentiellement du dispositif supplétif du D.U.S. durant la période hivernale. Notons que la particularité 2010-2011 réside dans le fait que, via une collaboration dûment établie entre le C.P.A.S. local et l'A.S.B.L. Picardie Laïque, l'équipe des éducateurs du futur abri de nuit (en attente de l'ouverture prochaine du dispositif) ont assuré l'accueil et l'encadrement d'une bonne partie des usagers ayant bénéficié d'un hébergement d'urgence du D.U.S.

Cet encadrement a été proposé de la mi-décembre 2010 à fin mars 2011 (sauf en janvier 2011 puisque l'équipe des éducateurs de Picardie Laïque attendait la permission de signer le nouveau contrat de travail pour l'exercice 2011).

Il est important de préciser que les conditions d'accès à l'hébergement d'urgence du D.U.S. prévoient une priorité aux usagers qui activent soit la première fois, soit pour une seconde ou troisième fois le service. Dès lors, l'accès n'est pas rendu possible pour les personnes qui sollicitent le D.U.S. plus de 3 fois (« Les multirécidivistes »). Cette pratique doit davantage s'envisager comme étant à optique éducative plutôt qu'« excluante ». Il n'est pas souhaité d'installer l'utilisateur dans une surconsommation des aides d'urgence, mais on l'incite à consulter les services traditionnels de jour.

D'autre part, le C.P.A.S. ne peut admettre des sans papiers en accueil d'urgence.

Nous estimons donc qu'une dizaine d'utilisateurs n'ont pas pu bénéficier de l'hébergement d'urgence et ont été amenés à trouver des solutions sur d'autres territoires. 5 utilisateurs ont été signalés dans le cadre d'une prise en charge en abri de nuit à Charleroi et à Mons.

D'autres ont pratiqué le squat :

- dans les sas de banques (2 sans-abri) ;
- dans le hall de la gare du Centre (2 sans-abri) ;
- dans le sas d'un hôpital (1 personne) ;
- à proximité du local du centre d'accueil de jour « Le 109 » (1 sans-abri).

Notons que la Police nous informe que 2 sans-abri commettaient volontairement des actes tous les 5 jours pour pouvoir dormir en garde à vue au Commissariat, évitant ainsi une exposition aux grands froids nocturnes.

Notre Police locale met à l'abri les usagers qui ne peuvent ou ne souhaitent pas accéder aux services du réseau. L'approche est sécuritaire pour l'individu concerné.

**Accueil de jour**

Opérateurs	Nbre jours d'ouverture		Nbre hommes	Nbre femmes
	Semaine	Week-end		

Picardie Laïque (Dispositif « 109 »)	144 jours d'ouverture	(compris dans les 144)	42	11
	7 jours de fermeture (4 fériés, 1 intempérie et 2 jours imposés)	1 jour de fermeture (intempérie)		
	614 accueils en journée	125 accueils		
	248 repas chauds distribués sur la période			
<b>TOTAL</b>			<b>42</b>	<b>11</b>

**Accueil de soirée :**

Opérateurs	Nbre soirées		Nbre hommes	Nbre femmes
	Semaine	Week-end		
Dispositif « 109 »	633 accueils de 15h30 à 18h30	125 accueils	Voir ci-dessus	
<b>TOTAL</b>				

53 usagers différents ont fréquenté le dispositif 109. Nous en comptons 36 durant l'hiver 2009-2010.

Les statistiques récoltées par le service ne permettent pas d'apporter la nuance exacte entre ceux qui fréquentent le service en journée et ceux qui viennent plutôt en début de soirée.

Les données ont été enregistrées en nombre d'accueils en semaine (en journée) et en soirée),

Sur base de ces données, nous observons un total global de 1 372 accueils pour les 53 usagers différents. Il y a donc une moyenne de 26 accueils par personne.

L'accueil en début de soirée en semaine représente 46,13 % des accueils.

L'accueil en journée la semaine représente 44,75 % des accueils.

L'accueil le week-end représente près de 9,22 % des accueils.

Bien qu'il n'y ait pas une grande disparité entre l'accueil en journée et en soirée, nous constatons malgré tout la prédominance de la fréquentation du créneau horaire de la soirée. (Or c'était moins le cas durant l'hiver 2009-2010 qui quantifiait ce type d'accueil à 206 après 15h30)

Ce chiffre a quasiment triplé cet hiver.

Ce service est donc bien utilisé par les usagers qui avaient formulé une demande à notre réseau d'étendre les heures d'accès au 109.

Nous avons limité au maximum la fermeture du dispositif tant durant le week-end qu'en semaine.

Notre subvention couvrait la prise de repas chauds à midi, cet hiver, 248 repas chauds ont été distribués alors que nous en comptons 280 l'hiver 2009-2010.

S'il y a eu plus d'usagers qui ont fréquenté le « 109 » que par rapport à l'hiver 2009-2010, ils n'ont pas davantage mangé.

Nous partons de l'hypothèse que ce n'est pas le repas qui est attractif, mais bien la possibilité de créer du lien et de rompre l'isolement quotidien de l'utilisateur.

---

### Travail de rue

Opérateurs	Nbre contacts	Nbre hommes	Nbre femmes
Police de La Louvière	11 (contacts – interventions pour des sans-abri qui squattaient)	6	0
Service de Santé mentale Psy Chic	29 contacts (32 maraudes)	7	1

Cellule mobile éducatrices de rue de l'A.P.C.	Total non communiqué  Moyenne 7 personnes différentes rencontrées à la semaine (pic en janvier 2011)  En fonction de la situation de l'utilisateur, le contact varie de 1 à 30	30	2
Relais Santé	76 contacts (45 maraudes)	14	1
<b>TOTAL</b>	<b>116 + x ? APC</b>	<b>57</b>	<b>4</b>

L'A.P.C. n'a pas été en mesure de nous donner les statistiques précises des contacts pris en période hivernale. Le chiffre total devrait être bien au dessus de 116 puisque le service a rencontré plus d'utilisateurs que les autres services d'accroche en rue et que pour certains individus, une moyenne de 30 contacts a été nécessaire.

La tendance générale observée par les services préventifs indique qu'il y a eu moins d'utilisateurs en rue en période de grand froid.

Quant à ceux qui ont été rencontrés, il s'agissait majoritairement de mal logés qui préféraient pratiquer la manche plutôt que d'activer un service du réseau.

Quant aux sans-abri, ils ont été surtout rencontrés par la Police, en soirée, dans des lieux de squat.

De manière générale, les partenaires ont distribué le matériel mis à disposition par l'armée (vêtements chauds) et le D.U.S. a été sollicité pour distribuer des couvertures.

D'autres utilisateurs, qui occupaient traditionnellement l'espace de la rue, ont développé des stratégies alternatives comme la pratique de l'hébergement « droite/gauche » chez des tiers. Ils n'étaient donc pas visibles en rue.

Les deux demandes les plus fréquentes adressées au réseau étaient la recherche d'un logement adapté et la réponse à la question « que vais-je devenir demain ? »

Pour ce qui concerne la mission du Relais Santé, outre les 15 personnes accrochées en rue, il convient de prendre en considération :

- 9 personnes rencontrées parmi celles ayant séjourné en hébergement d'urgence du dispositif supplétoire du D.U.S..

- 27 personnes rencontrées au sein du Centre d'accueil de jour « Le 109 » ayant nécessité 91 entretiens.

Dès lors, ce dispositif a touché 51 usagers.

- Sur 51 usagers, **15 personnes ont disposé de soins (soit 29,41 %)** :

- 9 au sein du dispositif « 109 » ;
- 5 au sein du dispositif supplétif du D.U.S. ;
- 1 via le travail d'accroche en rue.

Un peu moins d'une personne rencontrée sur 3 a eu besoin de soins.

---

## 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 utiles les partenaires du réseau afin de mettre en œuvre le Plan

Réalisé ?  Oui      Non       Partiellement

Expliquez :

#### **A.1. : La précieuse collaboration avec l'armée**

Dès le mois d'août 2010, des contacts ont été pris avec l'armée pour nous réserver du matériel utile à distribuer lors des grands froids.

Parallèlement, nous avons sollicité tous nos partenaires pour établir le cadastre de leurs besoins en fonction du listing des fournitures disponibles de notre armée :

- 30 body warmers avec manches
- 5 body warmers sans manches
- 30 parkas
- 66 paires de gants
- 15 pulls en V
- 10 cagoules
- 14 paires de chaussures de la pointure 40 à 46

Ce travail préparatoire a permis en décembre 2010 de bénéficier d'un bon stock de matériel qui a été dispatché chez nos partenaires et qui ont été distribués (surtout les pulls, bodywarmers, parkas, ...)

Par contre, il n'y avait pas de couvertures pour notre réseau et fort heureusement, le D.U.S. avait aussi activé l'armée en vue de se constituer des provisions.

C'est donc essentiellement le D.U.S. qui a pu répondre aux demandes de couvertures au niveau du réseau.

## A.2. : La préparation du Plan Hivernal avec les partenaires du réseau

Le 30/09/2010, nous avons réuni les partenaires du réseau afin d'analyser leurs besoins et de récolter les projets possibles entrant bien dans le cadre du subsidé relatif au Plan Hivernal 2010-2011 (11 professionnels présents issus de 5 institutions).

Les 5 projets sont décrits tout au début du présent rapport.

Le tout a été soumis aux instances décisionnelles du Relais Social afin de pouvoir être opérationnels pour le 01/11/2010.

Le développement d'actions est une chose, l'anticipation du plan global en est une autre.

A cette fin, une réunion de coordination a eu lieu le 07/10/2010 (16 professionnels de 9 institutions : Abri de nuit, R.S.U.L.L., le D.U.S., le Relais Santé, l'A.P.C. de la Ville, la Police, les stewards urbains de l'A.S.B.L. « La Louvière Centre ville », Les Magasins Citoyens du C.P.A.S., le service de santé mentale Psy Chic).

Nous avons étudié ensemble le cahier des charges du Plan Hivernal de la Région Wallonne et avons retranscrit nos actions en fonction des objectifs visés.

D'autre part, nous avons rappelé les missions de chacun et avons procédé à l'état des lieux pour déterminer comment chaque partenaire allait s'organiser.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez : Depuis 2008, il existe une procédure de prise en charge de l'utilisateur durant la période hivernale. Chaque année, nous la remettons à jour en fonction des changements potentiels d'horaires ou de personnel.

Tous les partenaires reçoivent cette procédure générale dès son actualisation achevée.

Cette procédure met le D.U.S. au centre en tant que service récepteur possible de toute demande liée au Plan hivernal.

Tous les services sont décrits et répartis en deux axes :

- Les services préventifs (A.P.C., Police, Stewards urbains, Relais Santé, Psychologue mobile de Psy Chic, D.U.S.,...)
- Les services curatifs (Le 109, Les Magasins Citoyens, les partenaires du secteur de l'aide alimentaire, les partenaires du secteur de l'aide vestimentaire, les hôpitaux,...)

L'information circule bien dans le réseau et les membres qui participent aux réunions de Coordination du Plan Hivernal s'organisent en fonction de leurs missions respectives. Ils communiquent avec les autres professionnels de ces institutions.

Quant aux partenaires du réseau élargi couvert par notre Relais Social, ils reçoivent également copie de la procédure générale de prise en charge des usagers.

Il est admis qu'en cas de question ou de problème, la Coordination générale soit contactée de toute urgence soit par téléphone, soit par mail afin d'adapter le plan global si nécessaire et en assurant la diffusion de toute nouvelle information au sein du réseau.

Certaines équipes associées au projet général ont une démarche proactive d'information en nous tenant au courant des tendances observées autour de leur pratique de terrain.

Pour d'autres, nous prenons soin de téléphoner pour nous enquérir de leur situation.

---

Nous n'attendons pas qu'un partenaire appelle ou nous adresse un mail signalant une quelconque difficulté, ni ne concluons hâtivement que tout se passe bien en l'absence d'un signe extérieur.

---

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

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

Expliquez : Le Plan Hivernal est l'affaire de chaque membre de notre équipe.

Du Coordinateur général à l'agent administratif, chacun est parfaitement au courant du Plan global, des faits d'actualité et est en mesure de répondre aux questions qui nous seraient posées.

Tous sont aussi capables d'orienter tout demandeur en fonction de la procédure générale car ils participent à l'actualisation de cet outil et en reçoivent un exemplaire finalisé.

Exemples :

L'agent administratif consulte régulièrement les prévisions météorologiques et assure les échanges d'information avec le réseau.

L'assistante sociale chargée de recherche procède à l'actualisation de la procédure générale, des outils informatiques, affiches et folders.

En 2010, jusqu'en novembre, c'est la Coordinatrice adjointe qui assurait le suivi du Plan Global, sous la supervision du Coordinateur général.

A la fin de son contrat, nous avons réorganisé le suivi du Plan en impliquant davantage l'assistante sociale chargée de recherche.

Nom du travailleur et volume de travail consacré au projet : Responsable du Plan (Dominique DEBELLE, Coordinateur général)

Agents chargés du suivi :

- Mélanie STAGNITTO, Assistante sociale et chercheuse
- Catherine LAGNEAU, Agent administratif

Le travail en cette période est considérable et nous pouvons estimer le temps utile à la gestion de ce travail à **96 heures** sur la période hivernale et au-delà (soit plus de 2 semaines et demi de travail intensif) :

- Travail préparatoire (*collaboration avec l'armée, étude des besoins des partenaires, échanges informels, commandes, dispatching, aller chercher le matériel, organiser la distribution, ...*) : 20 heures ;
- Réunions de coordination (analyse des projets, organisation du Plan hivernal) : 6 heures ;
- Rédaction, traitement des subventions, notes, courriers, mise à jour de nos outils, informations générales, communiqués de presse : 40 heures ;
- Réunion d'évaluation, rédaction du rapport + analyse des justificatifs (rappels aux retardataires,...) : 30 heures

4) Proposer, après concertation avec les partenaires publics et privés du réseau, une procédure de prise en charge des personnes sans-abris

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

Expliquez : Cela a été développé en réponse à la seconde question.

Quelle procédure a été mise en place : Même remarque que dessus (Ce document est intitulé : « Plan SOS Hiver + année de référence »)

• **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  
d'accueil) :

en possession de l'agent

- 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.** qui 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.

#### 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**

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 besoins et les contraintes rencontrés : Nos actions n'ont rien d'aléatoires car elles résultent généralement des conclusions du Plan Hivernal de l'année précédente.

Ainsi, l'extension des horaires d'accueil au sein du 109 avaient fait l'objet d'une requête initiale des usagers. Nous sommes donc allés à la rencontre de leur besoin en la matière.

Nous savions que rien n'existait au niveau organisationnel d'un dispositif supplétif au niveau du D.U.S., nous avons fait le nécessaire pour procéder à l'acquisition du matériel utile (lits superposés).

Nous savions que la priorité de Picardie Laïque et des partenaires du réseau était l'ouverture dans les plus brefs délais de l'abri de nuit et nous avons anticipé la possibilité d'enrichir la capacité d'accueil en cas d'activation d'un dispositif supplétif. (D'où l'achat des 9 matelas).

L'année passée (Hiver 2009-2010), nous avons financé l'achat de matériel de chauffage pour le D.U.S., nous savions que le D.U.S. ne disposait pas d'un stock en suffisance permettant de répondre aux besoins des usagers.

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

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

Il était prévu de réaliser l'évaluation intermédiaire du dispositif hivernal à la mi-janvier 2011.

La Coordination générale n'a pas été en mesure d'organiser cette réunion et a donc contacté les partenaires afin de prendre des nouvelles quant à la situation de chacun sur le terrain.

D'autre part, aucun partenaire n'a rencontré de véritable problème durant cet hiver.

Par contre, nous avons procédé à l'évaluation finale du Plan lors d'une réunion programmée le 04 mai 2011 regroupant 14 professionnels de 8 institutions (sur les 9 qui participent)

#### 7) Entretien du travail du réseau, par exemple, en réunissant les partenaires régulièrement en vue de trouver des pistes de solution aux éventuels problèmes et questions

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

Expliquez : La Coordination générale est restée à disposition du réseau et a eu l'occasion de se rendre sur le terrain pour se rendre compte du bon déroulement des activités ou de tenter de résoudre des petits problèmes logistiques relatifs à la commande de matériel divers.

De nombreux mails ont été échangés avec le réseau ainsi que des contacts téléphoniques assez

fréquents.

#### 8) Entretien du rôle « pilote » en veillant à la bonne communication, entre partenaires du réseau, dans la prise en charge des personnes en difficulté sociale et/ou sans-abris

Réalisé ?  Oui          Non           Partiellement

**Expliquez :** Les réponses aux diverses questions montrent que nous devons veiller à échanger régulièrement avec le réseau afin de communiquer, et surtout pour veiller au bon déroulement des actions.

Le travail de gestion du Plan Hivernal mené depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2007 a porté ses fruits en permettant aux partenaires du réseau d'identifier le Relais Social dans ce rôle de « pilote » du dispositif global.

Notons aussi qu'il y a eu un impact par les notes informatives de la Région Wallonne identifiant clairement les Relais Sociaux en tant que pôles centraux de tels plans.

La presse locale a redoublé ses contacts pour se tenir au fait de notre actualité.

D'autres se sont lancés dans des comparaisons entre villes, à l'instar de la RT.B.F. comparant les difficultés de saturation à Charleroi et nos difficultés d'ouverture à La Louvière.

Une autre note de la Région Wallonne a veillé à informer les différents C.P.A.S. de nos régions en précisant le rôle que nous étions amenés à jouer.

L'identification dans ce rôle de « pilote » a donc été consolidée par ce travail massif d'information.

#### 9) Permanence ou point de contact entre tous les acteurs du réseau

Réalisé ?  Oui          Non           Partiellement

**Expliquez :** Nous nous organisons de telle manière qu'il y ait toujours une personne présente pour pouvoir répondre aux besoins éventuels des partenaires.

A charge pour nous d'organiser une réunion dans l'urgence en cas de problème.

#### 10) Synergies avec le relais santé

Réalisé ?  Oui          Non           Partiellement

**Expliquez :** Bien que ce soit le C.P.A.S. local qui soit l'opérateur du Relais Santé, le Relais Social Urbain de La Louvière en assure la coordination. Nous sommes donc en contacts fréquents avec l'équipe de deux infirmières.

Le Relais Santé mène un travail préventif assez conséquent :

- Il organise des permanences tous les jours (6 usagers ont pu être accrochés par les permanences dont 1 ayant bénéficié de soins spécifiques);
- Il organise une maraude par jour (et nous l'avons vu, il a pu toucher 15 personnes qui étaient dangereusement exposées aux grands froids) ;
- Il est allé à la rencontre des usagers qui ont bénéficié d'un hébergement d'urgence dans le cadre du dispositif supplétif hivernal du D.U.S. (9 personnes ont été rencontrées);
- Il a poursuivi ses permanences au sein du centre d'accueil de jour « Le 109 » afin de s'assurer que les usagers fréquentant cet espace n'avaient pas de problèmes spécifiques (91 entretiens menés avec 27 personnes différentes).

Sur toutes ces 51 personnes rencontrées, au total, 15 personnes ont bénéficié de soins durant la période hivernale.

Ces missions diverses font du Relais Santé un dispositif essentiel du travail de rue et du dispositif global de prise en charge.

#### 11) Contacts avec les autres relais sociaux afin d'aborder les problèmes liés notamment à l'errance, le renvoi ou la migration des sans-abris d'une ville à l'autre

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

**Expliquez :** Durant la période hivernale, nous avons rencontré les autres Coordinateurs généraux des autres Relais Sociaux via les réunions Cocorel (Coordination des Coordinateurs des Relais Sociaux). Un point relatif au Plan Hivernal était inscrit à l'ordre du jour.

Deux réunions ont eu lieu dans ce cadre :

- Le 08 novembre 2010 au Relais Social Urbain de Liège ;
- Le 11 janvier 2011 au Relais Social de Namur.

Nos rencontres ont abouti à la rédaction d'un courrier (par les soins de Madame Colinet) destiné à sensibiliser les partenaires à l'orientation effectuée en dehors des dispositifs locaux.

D'autre part, le centre d'accueil de jour « Le Rebond » situé à Charleroi a orienté un usager sur le territoire Louviérois en prenant soin de contacter préalablement nos services partenaires qui allaient reprendre le suivi.

#### 12) Contacts et collaborations avec les autorités locales de l'arrondissement administratif

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

**Expliquez :** Nous avons procédé essentiellement à un travail d'information sur le dispositif existant à La Louvière.

D'autre part, nous avons l'avantage d'avoir une Présidente qui assure la

Présidence de la Commission Permanente des Présidents de C.P.A.S. de la  
Communauté Urbaine du Centre.

Elle pouvait ainsi informer ses collègues.

En rencontrant des travailleurs sociaux exerçant dans d'autres communes de la  
Région, il apparaîtrait qu'un bon nombre d'entre eux soit au courant de nos dispositifs locaux.

Tout le travail d'information effectué par communiqué de presse n'est sans doute pas étranger à  
ce constat.

Notons aussi l'impact de la conférence de presse de notre Ministre Eliane TILLIEUX réalisée le 20  
novembre 2010 à Jemeppe sur Meuse ainsi que d'un courrier officiel du S.P.W.(daté du 04  
novembre 2010) destiné aux Gouverneurs, Bourgmestres et Présidents de C.P.A.S.  
informant du rôle des Relais Sociaux Urbains et indiquant nos coordonnées de contact.

**Nous attirons votre attention sur le fait que les coordonnées relatives à notre Relais Social  
Urbain n'étaient pas celles qui avaient été actualisées.**

**Nous vous demandons d'encoder les données suivantes :**

**Relais Social Urbain de La Louvière**

**Rue Achille Chavée, 60 à 7100 La Louvière**

**Monsieur DEBELLE, Coordinateur général : 064/84 75 79**

**Secrétariat du Relais Social Urbain : 064/21 48 13**

**Adresse mail : dominique.debelle@rsull.be**

Hélas, nous ne savons pas si des services ont tenté de nous joindre à l'ancien numéro.

De manière générale, nous n'avons pas eu de collaboration extra-locale particulière qui s'est  
enclenchée suite à l'information faite.

Par contre, nous avons reçu un appel téléphonique (sur le bon numéro) d'un usager  
venant de la Commune de Manage qui demandait une orientation en hébergement car il allait  
sortir du C.H.U de Tivoli. Il disait ne pas avoir de suivi spécifique en matière d'aide au logement  
de la part du C.P.A.S. de Manage.

### 13) Contacts et collaborations avec l'armée et la protection civile

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

**Expliquez :** Comme nous l'avons expliqué dans la première question relative à l'analyse  
qualitative (partie A.1.), nous avons poursuivi notre collaboration avec l'armée dès le mois d'août

2010, ce qui a abouti à la livraison d'un stock de matériel répondant aux besoins de nos partenaires. Ce matériel a été distribué aux usagers qui en avaient besoin.

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

**Dates du dispositif :** du 1<sup>er</sup> novembre 2010 au 31 mars 2011

**Dates de vigilance accrue :** Décembre 2010 : mois pendant lequel les conditions ont été assez difficiles.

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

**Réalisé ?** Oui  Non  **Partiellement**

**Expliquez :** Comme nous l'avons indiqué dans la partie quantitative, nous avons offert un service le plus continu possible durant la période hivernale.

Toutefois, en raison des conditions climatiques particulièrement rudes, nous n'avons pu empêcher la fermeture du dispositif « 109 » 2 journées (1 en semaine, 1 un week-end) faute de personnel.

Si l'on considère les jours fériés, 4 jours de fermeture ont été enregistrés mais lorsque les températures s'étaient adoucies.

Tout a été mis en œuvre pour rester le plus possible accessible aux usagers.

**C. Optimiser 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 :** Comme chaque année, nous proposons un travail préventif des services d'accroche en rue tout au long de la journée :

- Educatrices de la Cellule mobile de l'A.P.C., les gardiens de la paix et les éducateurs de quartier ;
- Le D.U.S. en cas d'urgence et s'il est activé ;
- Le service de santé mentale Psy Chic (les psychologues mobiles) ;
- Le Relais Santé ;
- Les stewards urbains de l'A.S.B.L. « La Louvière centre Ville ».

Cette action est complétée par la collaboration avec la Police qui couvre la soirée (en soirée, la plupart de nos services de rue ne fonctionnent pas : seuls deux journées par semaine sont couvertes

jusque 18h30.

Tous ces services parviennent à toucher les usagers en errance dans la rue et à les orienter au mieux vers les services dits « curatifs ».

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

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

**Expliquez :** Nous espérons compter sur l'ouverture de l'abri de nuit « Le Tremplin » durant la période hivernale. Hélas, les retards de travaux n'ont pas permis d'ouvrir ce nouveau dispositif d'accueil.

Dès lors, nous ne disposons que du D.U.S. pour espérer mettre à l'abri une partie du public.

Nous rappelons que les multirécidivistes (ceux qui interpellent plus de 3 fois le D.U.S. sur l'année) n'accèdent pas à l'hébergement d'urgence.

Grâce à l'encadrement en personnel proposé par Picardie Laïque via sa collaboration avec le C.P.A.S., il a été possible d'allonger les périodes d'accueil de certaines personnes.

L'objectif du dispositif supplétif du D.U.S. n'était pas de palier le manque d'abri de nuit mais bien d'assurer la mission d'urgence générale selon la philosophie du service du C.P.A.S.

Il semble évident que nous serons plus enclin à proposer un service 24h/24 dès l'arrivée de l'ouverture de l'abri de nuit, véritable renfort de l'offre du réseau.

## 3) Adaptation des dispositifs existants afin de prendre en charge les demandes supplémentaires :

- ◆ 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 :** Comme nous l'expliquons dans la présentation des projets subventionnés dans le cadre du Plan Hivernal 2010-2011, nous avons élargi les heures d'accès au dispositif d'accueil de jour.

En temps normal, le service reçoit les usagers du lundi au vendredi de 9h30 à 15h30.

Le C.P.A.S. a aussi tenu à renforcer l'action du D.U.S. grâce à une collaboration avec l'équipe des éducateurs de l'abri de nuit de Picardie Laïque.

Un logement a été aménagé pour mettre en œuvre un dispositif supplétif pour les accueils d'urgence en soirée.

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

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

Expliquez : Notre réseau comprend de nombreux services travaillant dans une philosophie d'accueil à bas seuil.

Toutefois, lorsqu'il est utile d'activer une formule d'hébergement, il existe des critères d'accès selon le type de service activé :

Exemple : Accès aux logements d'urgence du D.U.S. en priorité aux personnes qui ne sont pas multirécidivistes, qui ne souffrent pas de troubles psychiques sévères, ...

L'encadrement physique apporté par Picardie Laïque a permis d'accueillir des personnes qui n'auraient pas pu séjourner en logement d'urgence faute d'un tel encadrement existant.

Mais le réseau estime qu'il y a près de 10 personnes qui n'ont pas pu accéder à cette formule supplétive.

Nous attendons avec impatience l'ouverture de l'abri de nuit, qui pourra être garant de la souplesse demandée.

Mais attention, il existe toujours un Règlement d'Ordre Intérieur fixant des attentes particulières envers les usagers.

Il serait utopique de garantir un accueil optimal lorsqu'un usager dépasse toutes les limites prévues par le réseau (comportement, consommation,...)

◆ Assurer un accueil inconditionnel et ce, dans la limite des places disponibles au sein des institutions

Inconditionnalité garantie ? Oui Non

Comment ? : En accueil de jour, nous pouvons garantir cette philosophie.

En accueil de soirée, nous devons attendre l'ouverture de l'abri de nuit pour pouvoir travailler en ce sens.

Selon sa philosophie éducative, le D.U.S n'a pas pour ambition d'assurer ce bas seuil souhaité par le cahier des charges de la Région Wallonne relatif au Plan Hivernal.

4) 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 : Nous l'avons dûment expliqué dans le présent rapport, le D.U.S. a aménagé un local d'hébergement d'urgence spécialement dans ce contexte hivernal. Il permettait d'accueillir 9 personnes.

5) Un transport gratuit des bénéficiaires 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 :** Le Relais Social local a adressé une requête à la Ministre Eliane TILLIEUX afin de demander l'autorisation d'acquérir une camionnette permettant d'assurer le transport des usagers.

Nous reçûmes une réponse négative.

Nous avons invité le partenaire « Picardie Laïque » à solliciter un subside auprès de la Loterie Nationale afin d'atteindre cet objectif pour l'année 2011.

Ce partenaire étant opérateur du service d'accueil de jour et du futur abri de nuit, le réseau pense qu'il peut assurer le transport des usagers entre ses deux dispositifs.

6) Un suivi social pour les bénéficiaires qui le souhaitent a-t-il été mis en place ?

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

**Expliquez :** Nos partenaires ne sont pas tributaires du Plan Hivernal pour proposer un suivi social à ses usagers. Il est bien offert tout au long de l'année.

De même, ledit suivi social a de plus en plus évolué vers une prise en charge pluridisciplinaire mettant l'utilisateur au centre du processus d'aide.

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

1) Accueil avec une boisson chaude et/ou un repas (éventuellement payant)

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

Sur base du subside accordé, nous avons subventionné la distribution de repas chauds.

248 repas chauds ont été distribués.

De manière générale, nos partenaires soignent l'accueil lors des grands froids.

Les boissons chaudes sont également proposées par les soins du Relais Santé, au sein du « 109 » et lors de l'accueil prévu par les Magasins Citoyens.

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

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

**Matériel acquis :** Le D.U.S. possède le matériel de chauffage qui peut être mis à disposition des demandeurs. C'est aussi le seul service du réseau à disposer de couvertures de l'armée.

Ce service a d'ailleurs été amené à en distribuer bon nombre aux usagers et à la demande de certains partenaires du réseau.

Grâce au subside octroyé dans le cadre du Plan Hivernal 2009-2010, le D.U.S. a procédé à l'acquisition de matériel adéquat :

- De chauffage :

- 
- 24 catalyseurs à bonbonnes de gaz ;
  - 30 poêles à pétrole de type inverter ;
  - 31 radiateurs électriques

---

- De prévention contre le froid :

- 
- 32 Body Warmers ;
  - 50 chauffe-mains ;
  - 48 chauffe-pieds.
- 

En outre, les usagers peuvent bénéficier de vêtements chauds via des canaux de distribution différents :

- La vestiboutique de la Maison Croix-Rouge ;
- Le service « Vesti bulle » des Magasins Citoyens du C.P.A.S. local ;
- Le stock de dons de vêtements de l'A.S.B.L. « Utopie ».

Nous avons complété cette offre par la collaboration avec l'armée, ce qui nous a permis de dispatcher des vêtements chauds aux différents partenaires qui l'ont souhaité (Relais Santé, D.U.S., Dispositif 109,...)

Malgré cette offre de service, il est apparu que l'on ne trouvait pas facilement des bonnets et écharpes.

Le Relais Santé a donc commandé ce matériel pour pouvoir répondre au mieux aux demandes des usagers.

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

Réalisé ?  Oui      Non       Partiellement

Il est possible pour les usagers de prendre une douche au sein des Magasins Citoyens du C.P.A.S., à la demande et sur rendez-vous, tous les jours de la semaine de 9h à 10h.

La personne qui dispose de ce service gratuit reçoit également un café.

Rôle du relais santé ? D'autre part, le Relais Santé propose des soins dans son local de permanences ou peut les effectuer lors de ses déplacements (accroche en rue) ou de ses permanences externes (au 109).

Il est évident qu'en raison des mesures d'asepsie, le soin au sein du local adapté est préconisé.

15 personnes ont bénéficié de soins sur les 51 personnes rencontrées durant la période

hivernale (soit 29,41 %).

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

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

Par quels moyens ?

Nous réalisons un gros travail d'information :

- Par la création d'affiches reprenant tous les dispositifs actifs en période hivernale, affiches placardées en des endroits stratégiques ;
- Par la distribution aux usagers de folders informatifs par les services d'accroche en rue ;
- Par une sensibilisation de l'opinion publique à travers nos communiqués de presse, des publications dans les journaux et via des brochures locales (« La Louvière à la Une ») ;
- Par une diffusion à la télévision locale des reportages réalisés par les journalistes intéressés par le Plan Grands froids (R.T.B.F., AC TV,...)

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

Par quels moyens ?

Nous réalisons un gros travail d'information :

- Par la diffusion systématique de nos d'affiches reprenant tous les dispositifs actifs en période hivernale aux différents services partenaires du réseau ;
- Par la distribution aux professionnels de folders informatifs sur notre offre de service et sur la procédure à suivre pour traiter les demandes ;
- Par nos communiqués de presse, des publications dans les journaux et via des brochures locales (« La Louvière à la Une » que bien des professionnels reçoivent chez eux) ;
- Par une diffusion à la télévision locale des reportages réalisés par les journalistes intéressés par le Plan Grands froids (R.T.B.F., AC TV,...)

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

**Oui**  Non

Par quels moyens ? Le Plan global local a été diffusé largement via la presse locale qui couvre la région et aux différents C.P.A.S. de la Communauté Urbaine du Centre.

Ce travail devra être actualisé chaque année en fonction de l'évolution institutionnel et des actions proposées.

du paysage

## **CONCLUSIONS** :

De manière générale, nous n'avons pas connu de grosses difficultés au niveau de l'action **des services de jour**.

Chaque partenaire disposait du matériel utile en fonction des besoins des usagers.

Notre collaboration avec l'armée a permis d'apporter des vêtements adaptés aux mesures de protection contre le froid.

Les partenaires se sont donc bien complétés dans l'offre générale.

Nous avons remarqué que les grands froids ont impliqué moins de présence en rue, surtout de la part des mal logés. Pour ce qui concerne les sans-abri, les difficiles conditions climatiques ne les ont pas empêchés de pratiquer « la manche ».

Ils ont bénéficié d'un suivi intensif de nos services préventifs intervenant en rue.

**Au niveau de l'accueil de soirée**, malgré l'organisation d'un dispositif supplétif par le D.U.S. et les efforts effectués pour faciliter l'accès au logement d'urgence, nous estimons à une dizaine de personnes ceux qui n'ont pas accédé à cette forme d'aide ou ont préféré squatter des lieux précis.

Fort heureusement, ils ont généralement été aidés par la Police ou ont trouvé des solutions en dehors de la Ville en accédant à des abris de nuit.

Nous espérons compter sur l'ouverture de l'abri de nuit à La Louvière, mais les travaux n'étaient pas achevés.

Cette conjoncture a impliqué la présence d'un point faible Au niveau de l'offre de services en soirée.

Par contre, nous disposons du matériel utile à la mise en place d'un dispositif supplétif lorsque le cas le justifie.

## **Améliorations à apporter au dispositif :**

L'évaluation du Plan Hivernal 2010-2011 a montré :

- L'importance de compter sur l'ouverture et l'accès à l'abri de nuit qui permettra d'accueillir plus largement dans une optique de bas seuil ;
- L'importance de l'extension des plages horaires d'accès au dispositif d'accueil de jour « Le 109 » mais en couvrant jusque 20 heures et non pas 19h30 ;
- La démarche d'acquisition d'un véhicule effectuée par Picardie Laïque qui permettrait d'assurer le transport des usagers du « 109 » à l'abri de nuit *(ce transport serait assuré en soirée pour*

*conduire les usagers ayant besoin d'un hébergement en abri de nuit vers le dispositif et ce, après fermeture des portes du « 109 » à 20 heures).*

Debelle Dominique

Coordinateur général