



Rapport d'évaluation finale

Plan grand froid 2011 – 2012

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

0. Préambule

0.1) Introduction

Depuis octobre 2005, le Relais Social Urbain de La Louvière coordonne le plan « Grand Froid ».

Ce plan vise à mobiliser les ressources locales et à coordonner les différents dispositifs publics et associatifs qui pourraient être utiles aux personnes sans-abri, à la rue, précarisées ou mal-logées durant les périodes de grands froids.

Depuis 2009, la Région Wallonne via la Ministre de l'Action Sociale octroie des moyens financiers aux Relais Sociaux en vue de soutenir la mise en œuvre de ces plans.

Des objectifs généraux sont fixés par un cahier des charges, ce qui implique, pour les Relais Sociaux de mettre tout en œuvre pour répondre aux attentes du Gouvernement Wallon.

Sur base des évaluations des plans hivernaux 2010-2011, ce cahier des charges a été adapté. Ainsi, le principe d'inconditionnalité a été rappelé mais aussi renforcé.

Cela impliquait notamment d'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.

Une autre implication s'imposait à nous, la levée des quotas de nuitées à l'abri de nuit et l'adaptation des conditions d'accès aux structures d'accueil.

0.2) Notre 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,...)

0.3) Notre 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.

0.4) D'un point de vue opérationnel...

Deux types de mesures sont prévus : les mesures préventives et les mesures curatives :

- **Une approche préventive consistant :**

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

Cette accroche est effectuée par les services suivants sur tout le territoire louviérois : la Police locale, les éducateurs de rue de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville dans leurs quartiers respectifs, le Psychologue mobile de l'A.S.B.L. Psy-Chic, le Relais Santé du C.P.A.S.

Une **action de zonage préventif** est également réalisée spécifiquement au Centre-Ville par la cellule mobile des éducatrices de rue et les Gardiens de la Paix de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville, les stewards urbains de L'A.S.B.L. « La Louvière Centre Ville – Centre de Vie ».

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

- **Une approche curative consistant :**

Pour les partenaires du réseau à **fournir une offre de réponses spécifiques en fonction des besoins** des grands précarisés en période de grand froid :

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

- besoin de se protéger du froid
- besoin d'hygiène
- besoin de vêtements chauds
- besoin d'alimentation
- besoin de soins
- besoin d'un logement ou d'un hébergement
- besoin dans le cadre de l'urgence sociale
- besoin d'un soutien psychologique

0.5) NOS SERVICES ACTIFS DANS LE CADRE HIVERNAL :

0.5.1) Axe de l'accroche en rue :

Les « maraudes » hivernales de nos services du réseau ont pour objectif d'établir un contact avec les personnes vivant dans la rue et serviront de premier relais vers les services du réseau.

Le Relais Santé

Dans le cadre du plan hivernal, nos infirmières intensifient leur travail d'accroche en rue, proposent de la soupe, du café aux usagers, distribuent le cas échéant des vêtements adaptés et veillent à apporter les soins aux personnes ayant un besoin particulier à ce niveau. Elles sont aussi chargées d'orienter les usagers vers les services de soins traditionnels.

L'Action de Prévention et de Citoyenneté de la Ville de La Louvière (APC)

Par leur accroche en rue, nos éducatrices vont à la rencontre de toute personne qui serait en errance à La Louvière et veillent à impulser une dynamique d'accroche.

Au cas par cas, elles peuvent proposer un accompagnement physique à l'utilisateur en l'orientant vers un service pouvant apporter une réponse à sa demande.

Psy-chic

Les deux « psy-mobiles » en effectuant des maraudes ont un rôle d'accroche psychologique, d'écoute, et d'orientation vers les services du réseau.

Remarque ...

Ces services peuvent également au cas par cas proposer un accompagnement physique/téléphonique aux personnes en détresse sociale aiguë et se trouvant à la rue.

Ils peuvent également assurer la liaison/la concertation/le travail d'équipe avec le ou les organismes utiles à la prise en charge de leur situation ou encore un soutien socio-psychologique.

La Police locale (Zone Police 5325)

Patrouilles sécuritaires, interventions et action d'accroche préventive et informative, orientation.

0.5.2. Axe de l'urgence sociale :

Le Dispositif d'Urgence Sociale (DUS)

En cas de problème relevant de l'ordre de l'Urgence Sociale, le DUS peut être activé pour répondre à certains besoins.

Ces réponses peuvent être de plusieurs ordres :

- Réponse par un hébergement en logement d'urgence avec orientation le lendemain vers un service pouvant apporter une solution d'hébergement plus durable ;

- Recherche au sein du réseau de l'utilisateur d'une solution d'hébergement chez un tiers ;
- Orientation de l'utilisateur vers une chambre d'hôtel ;
- Fourniture de matériel de chauffage adéquat en fonction du lieu de vie de l'utilisateur.

En cas de saturation de l'abri de nuit, le D.U.S. peut être activé pour apporter des solutions au cas par cas en fonction de la situation de l'utilisateur.

En soirée et le week-end:

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

Le numéro d'appel est le 0800/12 014.

Au niveau de l'hébergement réservé aux situations d'urgence, des logements « d'urgence » – pour une capacité totale de 12 lits - permettent d'héberger les personnes en situation d'extrême dénuement social.

Remarque...

En ce qui concerne la prise en charge de l'utilisateur, il est demandé à tous les services du réseau fonctionnant en journée de veiller à ce que l'utilisateur ait pris soin d'anticiper ses problèmes potentiels d'hébergement en orientant au maximum vers les services pouvant traiter de telles situations.

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

- Le *Service Logetoit du C.P.A.S.* pour les aider à rechercher activement un logement adapté à leurs ressources ;
- Le *Service Logement du C.P.A.S.* pour rechercher une Maison d'accueil ou tout type d'hébergement existant relevant d'un accompagnement social ;
- *L'Agence Immobilière Sociale « Logicentre »* ;
- *La Maison d'accueil « L'Abri »* ;
- *La S.C.R.L. Société de logements de service public « Centr'Habitat »* ;

0.5.3.) Axe de l'accueil de jour :

Le « 109 »

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

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

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

Une troisième catégorie est acceptée sous réserve de places disponibles :

Les **personnes en habitat précaire** relevant des 2 catégories suivantes :

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

Le dispositif :

- assure un accueil totalement inconditionnel ;
- permet à toute personne de bénéficier des commodités de base ;
- permet aux personnes qui le souhaitent de bénéficier d'un repas chaud à midi.

Horaire période Hivernale

- Du **lundi au vendredi** de 15h30 à 20h30

- Les **2 premiers week-ends du mois** :

Ouverture assurée par les éducateurs de rue de l'APC :

- *Le Samedi de 10h00 à 15h30*
- *Le Dimanche de 10h00 à 15h30*

- Les **2 derniers week-ends du mois** :

Ouverture assurée par l'équipe éducative de Picardie Laïque :

- *Le Samedi de 12h30 à 20h30*
- *Le Dimanche de 13h30 à 20h30*

Remarque...

Les **personnes dites « mal logées »** ayant un logement peuvent être orientées vers le **Service Laïque d'Accompagnement et d'Orientation (S.L.A.O.)** :

Ce dispositif a pour vocation d'apporter un soutien moral par une approche psychosociale adaptée et propose des orientations spécifiques.

0.5.4. Axe de l'accueil de soirée et de nuit

L'abri de nuit « Le tremplin »

L'abri de nuit assure un hébergement collectif d'urgence pour la nuit. Dans le cadre du plan hivernal, la capacité d'accueil de l'abri de nuit est portée à **16 lits**.

Le dispositif ouvre ses portes 7 jours sur 7 de 21h à 8h30.

L'accueil a lieu de 21h à 22h. Il est assuré par une équipe de deux éducateurs.

« L'accessibilité au sein de l'abri de nuit est soumise à **certaines priorités** qui sont les suivantes :

- 1) a - Familles, femmes ou hommes avec enfants, femmes enceintes (certificat à montrer) ;
b - Personnes à mobilité réduite (sous réserve d'une autonomie suffisante) ;
c - Femmes seules.
- 2) Nouveaux arrivants hommes au sein de l'institution ;
- 3) En fonction du nombre de nuits passées ;
- 4) Tirage au sort. »

Si des personnes se présentent au-delà de la tranche d'heure prévue, l'accueil ne sera possible que si elles sont en état d'urgence et sous réserve de la disponibilité des places.

Si le dispositif est complet, une réorientation sera prévue par les éducateurs.

La philosophie du « Tremplin » :

- Permettre aux personnes fréquentant l'abri de nuit de dormir dans un lieu accueillant, sécurisé et chaud ;
- Assurer un accueil totalement inconditionnel ;
- Permettre à toute personne de bénéficier des commodités de base ;
 - o Pouvoir : se reposer, se laver, s'alimenter, se réchauffer, changer de linges, bénéficier d'un suivi infirmier si nécessaire (en collaboration avec le relais santé) ;
- Permettre l'accueil des personnes accompagnées d'un chien non dangereux.

I. Rapport quantitatif

I.1. Description des actions

Le Plan hivernal 2011-2012 de notre Relais Social comprenait 4 axes spécifiques en ce qui concernait le bon usage du subside accordé à notre réseau :

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

Pour la réalisation de ce projet, 2 éducateurs à plein temps devaient être engagés dès que possible afin de pouvoir assurer l'ouverture 7 jours sur 7 du dispositif :

- Du lundi au vendredi de 15h30 à 20h30
- Les deux derniers week-ends du mois : le samedi de 12h30 à 20h30 et le dimanche de 13h30 à 20h30.

Cela devait permettre de protéger nos usagers du froid mais aussi de se poser dans un endroit accueillant pendant toute la journée et jusqu'à un éventuel accueil au sein de l'abri de nuit.

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

Au centre d'accueil de jour "Le 109", nous avons assuré le financement de la distribution d'un repas chaud du lundi au vendredi durant toute cette période.

Nous avons permis à l'abri de nuit d'acquérir les consommables utiles à la distribution de soupe chaude lors de l'accueil de soirée et des consommables utiles à la distribution d'une collation matinale.

Nous avons aussi soutenu notre Relais Santé qui souhaitait acquérir du café, de la soupe tant pour ses permanences que pour le travail d'accroche en rue.

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

A cette fin, nous leur avons permis d'acquérir des vêtements adaptés (pulls, polars, chaussettes, bonnets, sous-vêtements chauds,...) qui ont été distribués aux usagers avec pour finalité de se protéger du froid.

· L'achat de matériel de couchage afin de pouvoir augmenter la capacité d'accueil de l'Abri de nuit.

L'abri de nuit s'est porté acquéreur de 4 lits afin de porter la capacité d'accueil de 12 lits à 16 lits.

En outre du matériel de couchage supplémentaire (matelas, couvertures, ...) a été acheté en vue d'apporter un confort minimal aux sans-abri.

I.2. Fiches descriptives des 3 projets subventionnés

I.2.A) 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)

Projet particulier : Equiper les infirmières du Relais Santé en consommables et vêtements utiles aux usagers rencontrés au sein du travail d'accroche.

(Subside hivernal accordé : 1 250 €)

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 2011 : 2 infirmières (2 ETP) + 1 coordinatrice du service de Cohésion Sociale du C.P.A.S., désignée responsable de ce projet, en étroite collaboration avec le Coordinateur général.

dont personnel subsidié via le Relais Social : Tout le personnel est pris en charge par le Relais Social (En ce qui concerne la Coordinatrice, seule la partie de son temps de travail consacré à la gestion du Relais Santé est valorisable sur le subside du Relais Santé).

I.2.B) 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 3 éducateurs de Picardie Laïque (engagés grâce au subside hivernal) a assuré l'ouverture de 15h30 à **20h30**

Le week-end :

Les 2 premiers week-ends de chaque mois, l'encadrement est assuré de 10h à 15h30 par les éducatrices de la Cellule mobile de l'A.P.C. (Ville).

Et **les 2 derniers week-ends de chaque mois,** grâce à l'action des éducateurs engagés dans le cadre de l'extension, de 12h30 à 20h30 le samedi et de 13h30 à 20h30 le dimanche.

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 2011-2012, 3 éducateurs ont été engagés :

- DELPLANCHE Lucie, éducatrice A1, à temps plein du 26/12/2011 au 31/03/2012 ;

- D'HAENENS Arnaud, éducateur A1, à temps plein du 01/01/2012 au 31/03/2012 ;
- DURIEU Aurélie (Educatrice A1) à temps plein du 01/03/2012 au 31/03/2012.

(Subside hivernal accordé : 35 000 €)

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 01/11/2011 et le 31/03/2012. Ce repas chaud est payant pour l'utilisateur qui verse 1 € pour y avoir droit.

(Subside hivernal accordé : 2 525 €)

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 2011 : 3 ETP (équipe de base du projet : 1 assistante sociale et 2 éducateurs de classe A2)

Personnel spécifique au subside hivernal : 3 éducateurs de classe A1 à plein temps chacun.

dont personnel subsidié via le Relais Social : Ces 6 agents sont subventionnés par le Relais Social Urbain local (3 dans le cadre de subventions accordées pour les projets annuels et 3 via ce subside spécifique au Plan Hivernal).

I.2.C.) Picardie Laïque (A.S.B.L.)

Activités du service : Abri de nuit « Le Tremplin »

Permanence d'accueil : 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 4 lits et de matelas **(Subside hivernal accordé : 940 €)**)
- Acquisition de consommables permettant d'offrir une collation en soirée et en matinée sur place pour les hébergés fréquentant l'abri de nuit **(Subside hivernal accordé : 4 285 €)**

- Achat de vêtements adaptés aux conditions hivernales et mis à la disposition d'usagers dans le besoin (**Subside hivernal accordé :1 000 €**)

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 2011 : 6 ETP :

1 assistante sociale- responsable (TP)

2 éducatrices de classe A1 (TP)

3 éducateurs de classe A2 (TP)

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

Synthèse des opérateurs subventionnés et moyens financiers

Opérateurs	Actions	Financées par	Intervention Pouvoirs Publics Belges	
			Frais personnel (ETP & période)	Frais fonctionnement
Relais Santé du C.P.A.S. de La Louvière	Achat de vêtements et consommables	Le Relais Social	/	1 250 €
Centre d'accueil de jour « Le 109 » de Picardie Laïque	Extension de l'horaire d'accueil de jour en soirée et les 2 derniers week-ends de chaque mois	Le Relais Social	35 000 € Engagement de 2 éducateurs de janvier à fin mars 2012 + renforcement de l'équipe par l'engagement d'un éducateur en mars 2012	2 525 € pour la distribution des repas chauds
Abri de nuit « Le	Achat de	Le Relais Social	/	4 285 € en

Tremplin » de Picardie Laïque	consommables, de vêtements et de 4 lits et 5 matelas dans le cadre de l'augmentation de la capacité d'accueil			consommables 1 000 € en vêtements pour usagers 940 € (frais d'acquisition) pour achat des lits et matelas
-------------------------------	---	--	--	---

Remarque :

Considérant l'engagement tardif des éducateurs au sein du Centre d'accueil de jour en raison des délais de réception de l'arrêté de subvention hivernal ;

Vu la nécessité de valoriser le budget alloué au maximum, avec accord préalable du Comité de Pilotage et des instances de la Région Wallonne, ce plan financier a fait l'objet d'une petite modification :

- Un éducateur supplémentaire a été affecté à l'extension des horaires de jour ;
- Une partie du pécule de sortie 2011 des éducateurs de l'abri de nuit pouvait être valorisée dans le cadre P.G.F. (Soit 3 127,78 €).

I.3. Données quantitatives

Hébergement d'urgence

Opérateurs	Nombre de nuitées	Profil				
		Nbre hommes	Nbre femmes	Seul	Couple	Famille
Abri de nuit « Le Tremplin » Capacité d'accueil portée à 16 lits durant la période hivernale	2008 Pour 112 personnes différentes dont 98 adultes et 14 mineurs accompagnant un adulte (7 garçons et 7 filles)	68	30	76	5	8

Hébergement d'urgence du D.U.S.	241 Pour 38 personnes différentes (18 adultes dont certains accompagnés d'enfants) (20 enfants recensés au total sans précision sur le sexe)	8	10	9	1	9
TOTAL	2 249 Pour 150 personnes différentes	76	40	85	6	17

- Commentaire général :

Le dispositif mis en place a permis d'accueillir 150 personnes différentes dont 34 mineurs d'âge (22,67 % du public hébergé).

Le nombre total de nuitées méritera d'être comparé aux données des Relais Sociaux de plus petite taille à l'instar de Mons, Tournai, Namur et Verviers mais en considérant notre capacité d'accueil fixée à 16 lits pour l'abri de nuit.

Nous observons d'emblée deux tendances majoritaires au niveau de l'accueil :

- 76 hommes accueillis pour 40 femmes. Les hommes représentent donc 65,51 % des 116 adultes hébergés ;

- 108 situations familiales ont été identifiées dont une tendance majoritaire de personnes isolées (85 situations/108, soit 78,70 %).

Notons qu'il convient de ne pas sous-estimer la représentativité des 17 familles estimée à 15,74 % des types de ménage hébergés.

Tant au niveau de l'abri de nuit qu'au niveau du D.U.S., nous sommes interpellés par le chiffre de 34 enfants hébergés en urgence. Ces enfants représentent à eux-seuls 22,67 % du public global (Près d'1 personne sur 5).

Comme nous le verrons plus loin, accueillir des enfants au sein d'un réseau n'est pas une sinécure et pose certains soucis organisationnels.

- Données complémentaires :

Sur base de l'outil co-construit avec l'I.W.E.P.S., nos partenaires ont été en mesure d'apporter d'autres précisions quant au public hébergé.

A propos de l'abri de nuit :

Sur les 112 personnes différentes hébergées à l'abri de nuit, nous avons enregistré 33 primo-utilisateurs (soit 29,46 % du public global).

Les 14 enfants accompagnant au moins un adulte à l'abri de nuit représentent 12,5 % du public global.

Les refus d'accès à l'abri de nuit :

51 refus d'accès à l'abri de nuit ont été enregistrés :

- 43 faute de place (84,31 %) (dont 6 couples ne voulant pas dormir séparément)
- 7 pour sanction en raison d'un comportement inadapté
- 1 pour raison médicale (avec réorientation à l'hôpital)

Pour les 43 personnes refusées faute de place, 41 réorientations ont été proposées par l'équipe éducative, soit pour 95,35 % des personnes concernées.

Détail des réorientations :

- La personne trouve 1 solution via son réseau : 26 personnes (63,41%)
- Activation du D.U.S.: 14 (34,15 %)
- 1 nuit à l'Hôtel : 1

2 personnes ont refusé les pistes de réorientation suggérées par l'équipe en place.

Penchons-nous sur quelques autres items spécifiques :

➤ **Age :**

- Parmi les 68 hommes, deux tendances majoritaires apparaissent :
 - 12 sont âgés de 18 à 24 ans (17,91 %)
 - 11 sont âgés de 40 à 44 ans (16,42 %)

- Parmi les 30 femmes, deux tendances majoritaires apparaissent :
 - 7 sont âgées de 25 à 29 ans (23,33 %)
 - 6 sont âgées de 18 à 24 ans (20 %)
- **Type de ménage :** 76 isolés hébergés à l'abri de nuit/98 adultes, soit 77,55 %
- **Nationalité :**
 - 67,86 % de Belges – 22,32 % d'étrangers (25 personnes) dont 14 hors U.E., soit 56 % des étrangers.
 - 9,82 % d'usagers de nationalité inconnue.
 - 52 % de nos étrangers disposaient d'un titre de séjour
- **Origine géographique :**

48 % du public vient de La Louvière, 18,75 % d'un autre arrondissement Wallon et 16,07 % venant d'un arrondissement couvert par autre Relais.

Nous avons hébergé des personnes venant de Charleroi et Mons.

Notons que Charleroi a pu mesurer l'effet de l'ouverture de l'abri de nuit à La Louvière en constatant une perte de 4 % d'usagers partis sur notre territoire.

➤ **Type de revenus :**

43,75 % d'allocataires sociaux, 25,89 % sans ressources - 6,25 % de personnes ayant un revenu professionnel

➤ **141 Problèmes de logement identifiés:**

Dont 3 tendances :

- Problème de logement précaire (expulsions 29,46 %) ;
- Personnes disant être à la rue 29,46 % ;
- Personnes en rupture familiale 18,75 % d'usagers.

➤ **291 difficultés rencontrées identifiées**

Dont l'isolement social représentant 54,46 % des difficultés et les difficultés financières 52,68 % des problèmes révélés par nos usagers.

➤ **252 orientations ont été proposées :**

Dont :

- 48 vers l'accueil de jour (19,05 %) pour espérer sortir les usagers de la rue ;
- 31 vers le C.P.A.S (12,30 %) pour permettre une aide financière ou administrative ;
- 30 vers des services d'aide au logement (11,90 %) en soutien à ceux qui ont un besoin immédiat d'accéder à un logement décent.

➤ **92 provenances ont été identifiées :**

- 29 provenances de l'utilisateur ou via son réseau (soit 31,52 %)
- 63 provenances d'institutions (68,48 %)

Il en ressort que notre réseau oriente majoritairement les usagers fragilisés vers l'abri de nuit.

A propos du D.U.S. :

Le D.U.S. a été confronté à deux types de publics majoritaires durant cette période hivernale :

- Un nombre conséquent de femmes seules avec enfants (en moyenne 2 enfants par fratrie) qui suite à des problèmes de rupture familiale ou de violence conjugale et faute d'accès possible au refuge pour femmes battues en raison d'une saturation permanente du dispositif, se sont vues accordé de longs séjours au sein des logements d'urgence en attente d'accéder à une structure adaptée à l'accueil des familles.

20 enfants ont été accueillis sur les 38 personnes différentes hébergées en urgence, ce qui représente un pourcentage non négligeable de 52,63 (près d'1 personne/2).

Voyant les demandes affluer en février 2012, le D.U.S. a sollicité une réunion d'urgence auprès du Bourgmestre afin de réfléchir collectivement à une réponse dans l'urgence.

Dans l'hypothèse où la situation se serait aggravée, un centre sportif aurait été mis à la disposition en journée pour assurer l'accueil de ces familles monoparentales saturant progressivement le dispositif D.U.S.

- En journée, la rencontre de nombreux seniors en détresse sociale ayant besoin d'une aide pour se chauffer.

En ce qui concerne l'hébergement d'urgence, sur les 18 adultes, 10 femmes ont été accueillies, soit 55,56 %.

Sur les 19 situations familiales encodées, 2 tendances majoritaires équivalentes sont apparues :

- La présence de 9 familles, soit 47,37 % ;
- La présence de 9 isolés, même pourcentage.

Les refus d'accès au D.U.S.

Le D.U.S. a enregistré 41 refus de prise en charge (25 hommes, 14 femmes et 2 enfants)

En ce qui concerne les motifs :

- 10 situations de manque de collaboration avec le D.U.S. ;
- Des personnes se trouvant hors entité au moment de l'appel ;
- Des personnes ayant un profil différent des critères d'accès à l'hébergement du D.U.S. (illégaux, ivresse,...)

Ces personnes ont été réorientées généralement en priorisant l'utilisation du réseau de proches ou de tiers.

En journée : 55 chauffages ont été distribués (surtout de type mazout vu le coût généré par les systèmes au gaz et électricité).

- Analyse comparative par rapport au P.G.F. 2010-2011 :

Dans la mesure où l'hiver passé, l'abri de nuit n'avait pas ouvert ses portes, seul le D.U.S., renforcé par un encadrement physique des éducateurs du futur abri de nuit au sein d'un logement d'urgence du C.P.A.S., avait assuré l'hébergement d'urgence.

Ceci explique que nous avons enregistré 133 nuitées pour 27 personnes différentes.

Il est donc logique d'observer une augmentation des nuitées, soit près de 17 fois plus de nuitées que durant l'hiver 2010-2011.

Il est aussi logique d'avoir accueilli plus de personnes.

Nous avons à l'époque pour les 27 personnes accueillies et donc dans une moindre mesure les tendances suivantes :

- 65 % d'isolés
- 25 % d'isolés avec plusieurs enfants
- 10 % de couples sans enfants

Nous avons vu que lors de l'hiver 2011-2012, nous avons aidé autant de personnes isolées que de familles, ce qui n'était pas le cas l'année passée.

Notre Comité de Pilotage estime que nous serons en mesure de comparer avec une meilleure unité de référence (Abri de nuit + D.U.S.) l'hébergement assuré en 2012-2013.

- Tendances observées par l'équipe éducative de l'abri de nuit

- L'Abri de nuit n'pas toujours affiché complet durant cet hiver ;
- Il existe fort heureusement une bonne débrouillardise des usagers n'ayant pas eu accès au dispositif ;
- Il existe une certaine difficulté d'accueillir les familles, elles prennent de la place au sein du dispositif et certaines familles refusent d'être séparées selon les lits hommes et femmes ;
- L'abri de nuit a accueilli un public diversifié mais a remarqué une forte présence d'illégaux qui ont accédé au dispositif selon les attentes du cahier des charges hivernal de la Wallonie. Notons que les orientations en journée sont assez limitées pour ce public.
- Un paradoxe est apparu à la fin de la période hivernale, les refus augmentent fortement (En moyenne, 8 refus sont enregistrés chaque soirée du début du mois d'avril 2012). L'équipe éducative a pris une mesure en ramenant le quota de limite des nuitées à 80 nuits maximum au lieu de 180 nuits.

A l'avenir, il est proposé d'assurer le comptage des nuits des personnes accueillies en mars afin de permettre aux nouvelles personnes dans le besoin d'accéder à l'abri de nuit et en cadrant ceux qui avaient peut-être le sentiment de pouvoir s'installer dans l'hébergement d'urgence (5 mois de levée de quota + 180 nuitées permises).

- Tendances observées par le D.U.S.

- Le dispositif d'hébergement urgence du D.U.S. a été complètement saturé (c'est la 1ère fois depuis leur existence que cela arrive) ;
- La durée d'hébergement va parfois jusque 60 jours car les délais pour obtenir un rendez-vous en Maison d'accueil nécessitent au moins 15 jours d'attente ;
- Des femmes accompagnées d'enfants ont été essentiellement accueillies ;
- Il y a augmentation de femmes en rupture familiale et victimes de violences conjugales ;

- De plus en plus de personnes âgées (avec revenus) ont des difficultés pour se chauffer (Ils sont en perte de liens sociaux, isolement, difficultés de mobilité, manquent d'informations... ;
- Au plus fort de l'hiver, il restait 4 chauffages en stock, suite à une réunion d'urgence organisée par le Bourgmestre, notre Présidente a souhaité l'acquisition de 10 chauffages supplémentaires pour répondre aux besoins de la population ;
- Les appareils prêtés sont souvent restitués en mauvais état ;
- Le Stock du D.U.S. a été cambriolé, une grosse partie du matériel a été volée (couvertures, tentes, vêtements appareils de chauffage,..)

Nous notons que 45 chauffages ont été volés, il en reste 48, ce qui est insuffisant pour couvrir la forte demande enregistrée cet hiver.

Propositions sur base des constats :

- Réfléchir à la création d'un espace d'accueil en journée adapté aux familles.
- Tester la nouvelle règle de quota suggérée par l'équipe éducative permettant de renforcer l'objectivation de l'accès à l'hébergement d'urgence.
- Informer les services spécialisés dans l'aide au seniors de la nécessité d'accrocher des personnes âgées en détresse sociale et solliciter un meilleur relais entre le D.U.S. et le service de Maintien à Domicile pouvant aller à la rencontre de ces personnes isolées en difficultés.
- Veiller à ce que le D.U.S. réorganise un stock de matériel adapté à l'aide logistique durant les conditions hivernales.

Focus :

D'après les chiffres communiqués par notre Ministre Wallonne de l'Action sociale lors de sa conférence de presse d'évaluation du Plan Hivernal effectuée à Mons le 24 avril 2012, l'axe d'hébergement d'urgence de notre Relais Social a couvert 6,82 % des 32 983 nuitées enregistrées en abris de nuit par tous les Relais Sociaux Wallons pour 5,31 % des 2 111 hébergés (112 hébergés chez nous).

Comparativement à d'autres Relais Sociaux de taille moyenne :

- **Mons a couvert 7,87 % des hébergements globaux avec 2 596 nuitées pour 144 hébergés (6,82 % des 2 111 hébergés) ;**

- Namur a couvert 11,12 % des hébergements globaux avec 3 667 nuitées pour près de 350 hébergés (16,58 % des 2 111 hébergés).

Accueil de jour

Opérateurs	Nbre jours d'ouverture		Nbre hommes	Nbre femmes
	Semaine	Week-end		
Picardie Laïque – Centre d'accueil de jour « Le 109 » Equipe annuelle	104,5/109	/	120	46
Equipe éducatrice de rues de l'A.P.C. de la Ville (Uniquement les deux premiers week-ends de chaque mois)	/	17/22 espérés		
TOTAL	104,5	17	120	46

Accueil de soirée (Période du 01/01/2012 AU 31/03/2012)

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

Picardie Laïque – Centre d'accueil de jour « Le 109 » Equipe d'extension hivernale	65/109 espérés	11/21 espérés	38	12
TOTAL	65	11	38	12

Notons que les personnes fréquentant le service lors de l'extension de soirée sont des personnes déjà comptabilisées lors de l'accueil de journée, il convient donc de ne pas additionner les totaux de l'accueil de soirée au niveau des personnes différentes.

Par contre, nous observons que 50 personnes différentes ont utilisé l'extension de soirée sur les 166 usagers différents, soit 30,12 %. Près de 3 personnes sur 10 fréquentent le dispositif hivernal d'accueil de soirée.

Données transversales :

132,5 jours d'ouverture/152 ont été assurés dans le cadre de l'accueil de jour et de son extension en soirée.

104,5 jours ont été assurés en semaine/109 (soit 95,87 % de couverture maximale)

28 jours ont été accessibles le week-end/43 (soit 65,12 % de couverture maximale)

19,5 jours de fermeture ont été enregistrés.

1 798 accueils ont été assurés durant toute la période :

- 1 130 accueils en journée du lundi au vendredi ;
- 519 accueils en extension de soirée du 01/01/2012 au 31/03/2012 ;
- 149 accueils durant les extensions de week-end.

Les extensions permises par le subside P.G.F. ont permis de couvrir 37,15 % des accueils globaux !!!

Notons que si l'équipe éducative de renfort hivernal avait pu débiter son action dès novembre 2011, ce pourcentage serait plus conséquent ainsi que le nombre total de personnes accueillies vu que les extensions ont été effectives pour 3 mois/5 durant la période hivernale.

166 personnes différentes ont été accueillies dont 55 primo-utilisateurs (33,13 % du public accueilli).

120 hommes et 46 femmes ont été recensés.

Nous comptons un total de 369 repas chauds distribués aux usagers :

- 338 repas chauds distribués en journée (soit 91,60 % du total des repas) ;
- 31 en soirée.

Données complémentaires :

➤ **Age :**

- Parmi les 120 hommes, deux tendances majoritaires apparaissent :
 - 30 personnes sont âgées de 50-54 ans (25%) ;
 - 23 personnes sont âgées de 18-24 ans (soit 19,17 %)
- Parmi les 46 femmes, deux tendances majoritaires apparaissent :
 - 18 femmes sont âgées de 18-24 ans (soit 39,13 %) ;
 - 14 femmes sont âgées de 25-29 ans (30,43 %).

➤ **Type de Ménage :** sur les 166 personnes accueillies, 126 étaient en situation « isolée », soit 75,90 %.

➤ **Nationalité :**

81,33 % de Belges ont été accueillis pour 18,67 % d'étrangers (31 personnes) dont 17 hors U.E., soit 54,84 % des étrangers.

➤ **Origine géographique :**

- 51,81 % des usagers étaient originaires de La Louvière (86 personnes) ;
- 21,08 % étaient issus de notre arrondissement Administratif ;
- 12,05 % des personnes venaient d'un arrondissement couvert par autre Relais (Soit 20 personnes).

➤ **Types de revenus :**

- 66,87 % des usagers sont des allocataires sociaux (111 personnes) ;
- 17,47 % des usagers sont sans ressources (29 personnes) ;
- 2,41 % de personnes ont un revenu professionnel (4 usagers).

- **Problèmes de logement identifiés :**

Parmi les problèmes répertoriés, 133 personnes ont évoqué le fait de venir d'une institution (principalement l'abri de nuit), soit 80,12 % de nos usagers.

Notons que 98 personnes ont déclaré être en rue, soit 59,04 % des usagers.

▪ **Difficultés identifiées :**

Nous observons une tendance majoritaire évoquant un **problème de logement**, 130 situations identifiées, soit 78,31 %

▪ **Orientations :**

L'orientation s'est effectuée :

- Vers les services d'aide socio-sanitaire (Magasins Citoyens) 35 orientations (21,08 %) ;
- Vers l'abri de nuit (28 orientations, soit 16,87 %) ;
- Vers le C.P.A.S. pour aide financière (21 orientations, soit 12,65 %) ;
- Vers le service de santé mentale Psy Chic pour 15 orientations, soit 9,04 % des orientations globales.

Analyse comparative par rapport au P.G.F. 2010-2011 :

P.G.F. 2009-2010	P.G.F. 2010-2011	P.G.F. 2011-2012
36 personnes différentes	53 personnes différentes	166 personnes différentes
Non répertorié	1 372 accueils	1 798 accueils

Par rapport à l'hiver 2009-2010, nous observons une forte augmentation d'usagers accueillis, soit 461 % et de 313 % par rapport à l'hiver 2010-2011.

Cette augmentation s'explique en grande partie par le fonctionnement de l'abri de nuit.

Notons que si nous constatons que de nombreux usagers, au départ de l'abri de nuit, sont orientés vers le centre de jour, ceci s'explique par une volonté d'espérer nouer des liens d'accroches car tous ne sont pas inscrits dans une dynamique (Problème – Evocation d'une demande – rencontre d'un professionnel – négociation d'une démarche de résolution de problèmes...).

L'orientation vers l'accueil à bas seuil est aussi une démarche importante au niveau de la prise en charge de l'utilisateur.

Le nombre d'accueil a augmenté cet hiver, soit de 131,05 % par rapport à l'hiver 2010-2011.

Tendances observées par l'équipe éducative du centre d'accueil de jour :

- Beaucoup de jeunes femmes seules enceintes ont été accueillies ;
- Les éducateurs ont souligné un bon nombre de jeunes de moins de 25 ans présents, jeunes avec lesquels il n'est pas facile de travailler, ce public est perçu comme étant plus caractériel, plus influençable (toxicomanie, alcoolisme, violence) et n'ayant pas de projets ;
- L'accueil de personnes ayant des déficiences mentales est assez difficile ;
- L'équipe éducative a rencontré de nombreuses personnes ayant subi un accident de la vie (divorce, perte d'emploi) et qui semblent entraînés dans une spirale amenant vers la grande précarité ;
- Les usagers estiment que les extensions horaires rencontrent leurs besoins et saluent l'ouverture en semaine jusque 20h30, il s'agit à leur sens d'une bonne transition avant l'accès à l'abri de nuit.

Propositions sur base des constats :

- Réfléchir à la possibilité de renouveler l'extension possible des horaires d'accueil.

A cette fin, le Relais Social est invité à préfinancer l'engagement des professionnels utiles avant l'arrivée de l'avance de la subvention hivernale.

Idéalement, ceci nécessite l'arrivée plus rapide de l'arrêté de subvention de notre Relais Social, ce qui permet d'engager les dépenses.

Il semble trop hasardeux de soutenir un projet, même si le cahier des charges a été validé par l'Administration vers la fin du mois d'Octobre.

- Réfléchir à l'orientation idéale des femmes enceintes au niveau d'un accueil de jour adapté.

Nous pensons ici au lien à créer avec la mise en œuvre d'un lieu d'accueil adapté aux familles.

Focus :

D'après les chiffres communiqués par notre Ministre Wallonne de l'Action sociale lors de sa conférence de presse d'évaluation du Plan Hivernal effectuée à Mons le 24 avril 2012, l'axe d'accueil de jour et de soirée de notre Relais Social a couvert 4,58 % des 39 297 accueils enregistrés par tous les Relais Sociaux Wallons.

Comparativement à d'autres Relais Sociaux de taille moyenne :

- **Mons a couvert 4,54 % des accueils globaux avec 1 785 accueils ;**
- **Verviers a couvert 2,82 % des accueils globaux avec 1 110 accueils.**

Travail de rue

Opérateurs	Nbre contacts	Nbre hommes	Nbre femmes
Psy Chic (Psychologues mobiles)	39	13	3
Educatrices de rue de l'A.P.C. (Ville)	302	68	30
Infirmières du Relais Santé	75	32	7
TOTAL	416	113	40

Cet hiver, nos travailleurs de rue ont effectué 416 contacts d'accroche en rue pour 153 personnes différentes.

Données complémentaires :

Données de nos psychologues de rue :

➤ Age :

- Parmi les 13 hommes accrochés, deux tendances majoritaires apparaissent :
 - 4 hommes sont âgés de 40-44 ans (30,77 %) ;
 - 3 hommes sont âgés de 35-39 ans (soit 23,08 %)
- Parmi les 3 femmes rencontrées, deux tendances apparaissent :
 - 2 femmes sont âgées de 25-29 ans (soit 66,67 %) ;
 - 1 femme est âgée de 55-59 ans (33,33 %).

- Type de Ménage : sur les 16 personnes rencontrées en rue, 5 étaient en situation « isolée » sans enfant, soit 31,25 % et 4 ont déclaré être en couple (25 %).

- **Nationalité** : Tous étaient Belges.
- **Origine géographique** : 15 personnes/16 étaient originaires de La Louvière.
- **Types de revenus** :
 - 43,75 % des usagers rencontrés sont des allocataires sociaux (7 personnes/16) ;
 - 12,50 % des usagers sont sans ressources (2 personnes) ;

- **Problèmes de logement identifiés** :

Parmi les 16 personnes rencontrées :

- 5 ont déclaré avoir un logement (31,25 %) ;
- 5 ont déclaré être à la rue (31,25 %) ;
- 4 ont déclaré vivre chez un tiers (25 %).

4 d'entre eux restent dans la sphère de l'hébergement d'urgence (25 %)

- **Difficultés identifiées** :

Parmi les difficultés évoquées, tous ont souligné une grande difficulté financière.

Pour 4 d'entre eux (25 %), un problème de santé mentale a été détecté ainsi que des difficultés relationnelles.

Pour 3 d'entre eux, un problème de santé physique a été décelé.

3 autres ont évoqué l'envie de trouver un emploi.

- **Orientations** :

L'orientation s'est effectuée pour 10 personnes/16 (62,5 % d'orientés sur les personnes rencontrées) :

- Vers l'abri de nuit (4 orientations/10, soit 40 %) ;
- Vers un service d'aide au logement (4 orientations, soit 40 %) ;
- Vers une maison d'accueil pour 2 orientations, soit 20 % des orientations globales.

Données de notre éducatrice de rue :

- **Age** :

- Parmi les 68 hommes accrochés, nous en observons 15 âgés de 40-44 ans (22,06 %), les jeunes âgés de 18 à 24 ans représentent 13,24 % pour 9 individus.
- Parmi les 30 femmes accrochées, 5 sont âgées de 25-29 ans (soit 16,67 %), 5 sont âgées de 35-39 ans.
- **Type de Ménage** : sur les 98 personnes rencontrées en rue, **69** étaient en situation « isolée », soit 70,41 %. 6 vivent en couple et n'ont pas d'enfant (6,12 %).
- **Nationalité** : 77 personnes étaient Belges, soit 78,57 %, 6 étrangers ont été rencontrés (6,12 %), nous ne disposons pas du renseignement pour 15 personnes.
- **Types de revenus** :
 - 64,29 % des usagers rencontrés en rue sont des allocataires sociaux (63 personnes/98) ;
 - 15,31 % des usagers sont sans ressources (15 personnes/98) ;

- **Problèmes de logement identifiés** :

Parmi les 98 personnes rencontrées :

- 16 ont déclaré avoir un logement (16,33 %) ;
- 61 ont déclaré être à la rue (62,24 %) ;
- 5 étaient des squatteurs (5,10 %)
- 4 ont déclaré vivre chez un tiers (4,08 %).

- **Difficultés identifiées** :

Parmi les difficultés évoquées, sur 98 personnes 83 ont souligné une grande difficulté financière, soit 84,69 %.

Pour 66 d'entre eux (67,35 %), un problème administratif a été évoqué.

50 personnes ont évoqué l'envie de trouver un emploi, soit 51 %.

Les problèmes d'assuétudes sont identifiés pour 24 personnes, soit 24,49 % des usagers de la rue.

Pour 37 personnes, des problèmes de santé mentale ont été évoqués ou constatés, soit 37,76 % du public rencontré.

Les problèmes de santé physique représentent 30,61 % des usagers, soit 30 personnes.

- **Orientations** :

Parmi les orientations proposées par l'éducatrice, 4 grandes tendances se dessinent :

- Vers le C.P.A.S. (55 orientations pour 98 personnes, soit 56,12 % en vue de disposer d'une aide financière ;
- Vers un service d'aide au logement (54 orientations, soit 55,10 %) ;
- Vers un service de mise en ordre administrative, 50 orientations, soit 51 % ;
- Vers le Centre d'accueil de jour (50 orientations, soit 51 %).

Analyse comparative par rapport au P.G.F. 2010-2011 :

116 contacts avaient été enregistrés lors de l'hiver 2010-2011, l'action des travailleurs sociaux de rue a été plus intensive lors de la période hivernale 2011-2012 vu l'arrivée brutale du grand froid.

La prévention s'est intensifiée en maintenant un bon rythme de sorties malgré le peu de personnes rencontrées en rue.

Nous avons donc intensifié notre accroche à concurrence de 358 % par rapport à l'hiver précédent.

Il est interpellant de constater que nous n'avions rencontré que 4 femmes en rue lors de l'hiver 2010-2011 alors que durant cet hiver, 40 femmes ont été accrochées (soit 10 fois plus que l'année passée).

C'est inquiétant d'autant que nous parlons bien ici de femmes se trouvant à la rue.

Nous avons touché 153 personnes différentes pour 61 personnes l'hiver passé.

Emettre l'hypothèse que l'ouverture de l'abri de nuit pourrait aussi expliquer la présence de plus de personnes en rue ne nous semble pas se justifier.

En effet, Psy Chic a identifié pour ses 16 usagers accrochés en période hivernale, 15 personnes originaires de La Louvière.

L'éducatrice de rue de l'A.P.C. a identifié 60 Louviérois sur les 98 personnes accrochées cet hiver (soit 61,22 %), 10 autres étaient originaires de la Région du Centre (C.U.C.) et 8 personnes venaient d'un Pays étranger.

Tendances observées par les travailleurs de rue :

- Il y avait peu d'usagers en rue avant janvier et à partir de février 2012, beaucoup de mal logés sont revenus la fréquenter ;
- Les personnes sont abîmées physiquement et mentalement ;

- Les services de rue rencontrent plus de femmes (4 femmes rencontrées via le P.G.F 2010-2011) ;
- Les personnes ne sont pas preneuses et n'entendent pas les orientations faites ;
- Le réseau de la rue amène alcoolisation massive de ceux qui le fréquentent ;
- La coordination au cas par cas est un bon outil pour les professionnels car le bas seuil a permis aux professionnels de prendre conscience de certaines problématiques et d'adapter leur pratique (ex: psychotiques) ;
- Il est important de respecter le rythme de la personne ;

Propositions sur base des constats :

- Poursuivre notre réflexion portant sur l'accroche adaptée pour les personnes posant des problèmes au réseau en raison de comportements inadaptés, d'une volonté manifeste de ne pas collaborer.

Focus :

D'après les chiffres communiqués par notre Ministre Wallonne de l'Action sociale lors de sa conférence de presse d'évaluation du Plan Hivernal effectuée à Mons le 24 avril 2012, l'axe d'accroche en rue de notre Relais Social a couvert 4,89 % des 8 504 contacts en rue enregistrés par tous les Relais Sociaux Wallons.

Comparativement à d'autres Relais Sociaux de taille moyenne :

- **Mons a couvert 4,12 % des contacts en rue avec 350 contacts ;**
- **Verviers a couvert 1,26 % des contacts en rue avec 107 contacts ;**
- **Namur a couvert 11,12 % des contacts en rue avec 946 contacts.**

Notre Relais Santé :

Outre son travail d'accroche en rue, notre Relais Santé a :

- Effectué 118 soins pour 21 personnes ;
- Proposé une écoute pour 40 personnes différentes lors de 168 visites au dispensaire (33 hommes et 7 femmes) ;

- Distribué des vêtements et des boissons chaudes.

Tendances observées par les infirmières du Relais Santé :

- Peu d'usagers en rue avant février 2012.
- Les demandes formulées par les usagers visent essentiellement le besoin de rencontrer un médecin généraliste ou encore, de bénéficier d'une douche.

II. Rapport qualitatif

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

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

1) Réunir en temps utile les partenaires du réseau afin de mettre en œuvre le Plan

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

En vue de préparer le Plan Hivernal 2011-2011, la Coordination générale du Relais Social Urbain de La Louvière a organisé **deux réunions préparatoires** :

- **Le 14/10/2011** en présence des partenaires déposant un projet dans le cadre du subside P.G.F. de la Région Wallonne.

Nous avons vérifié que les objectifs poursuivis par les partenaires sollicitant une subvention respectent bien l'esprit des objectifs généraux fixés par le Cahier des charges du Gouvernement Wallon.

Nous vérifions aussi les montants demandés pour instruire ensuite un dossier global auprès de nos instances décisionnelles.

- **Le 20/10/2011**, une réunion de coordination rassemblant les partenaires actifs dans le cadre du Plan Hivernal.

Cette réunion de coordination visait les professionnels de 11 institutions : L'Abri de nuit, 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, La Louvière Ville Santé, la Croix-Rouge et le Centre d'accueil de Jour « Le 109 ».

Nous avons analysé ensemble le cahier des charges du Plan Hivernal de la Région Wallonne et avons veillé à implémenter nos actions en fonction des nouveaux objectifs visés.

Nous avons également rappelé les missions de chacun et examiné l'organisation spécifique de chaque service.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

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

Cette prise en charge se déroule à 2 niveaux :

- **Par une approche préventive consistant :**

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

Cette accroche est effectuée par les services suivants sur tout le territoire louviérois : la Police locale, les éducateurs de rue de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville dans leurs quartiers respectifs, le Psychologue mobile de l'A.S.B.L. Psy-Chic, le Relais Santé du C.P.A.S. et le D.U.S. du C.P.A.S. de La Louvière.

Une action de zonage préventif est également réalisé spécifiquement au Centre-Ville par la cellule mobile des éducatrices de rue et les Gardiens de la Paix de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville, les stewards urbains de L'A.S.B.L. « La Louvière Centre Ville – Centre de Vie ».

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

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

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

1. Le D.U.S. et la Croix-Rouge pouvant mettre à disposition du matériel de chauffage adapté à différents types d'habitat ;
2. L'extension de l'agrément de l'abri de nuit à 16 lits au lieu des 12 lits annuels ;
3. L'extension des horaires d'accueil du dispositif d'accueil de jour « Le 109 » en semaine et le week-end jusqu'à 20h30 ;
4. L'offre de repas chauds au sein du dispositif 109 pour les usagers qui y accèdent ;
5. L'offre de douches au sein des Magasins Citoyens du C.P.A.S. et de l'Abri de nuit ;
6. L'offre de vêtements adaptés aux conditions climatiques par le Relais Santé, l'Abri de nuit, les Magasins Citoyens, La Croix-Rouge et Utopie ;

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

- Besoin de se protéger du froid
- Besoin d'hygiène
- Besoin de vêtements chauds
- Besoin d'alimentation
- Besoin de soins
- Besoin d'un logement ou d'un hébergement
- Besoin dans le cadre de l'urgence sociale
- Besoin d'un soutien psychologique

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

En soirée et le week-end:

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

Au niveau de l'hébergement réservé aux situations d'urgence, des logements « d'urgence » – pour une capacité totale de 12 lits - permettent d'héberger les personnes en situation d'extrême dénuement social.

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

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

Nous avons vu dans la partie quantitative que le fonctionnement de l'abri de nuit a permis d'intensifier l'accueil de nuit.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

L'ouverture de l'Abri de nuit en mai 2011 a nécessité la révision de la procédure générale de prise en charge avec nos partenaires (Le D.U.S. n'occupera plus seul le rôle centralisateur des appels).

Lors de la réunion de Coordination hivernale des partenaires associés au P.G.F., un consensus a été proposé en vue de définir une procédure générale.

La procédure générale a été approuvée à l'unanimité des voix par les membres du Comité de Pilotage en séance du 28 octobre 2011 et ratifiée par le Conseil d'Administration.

En journée :

Les partenaires effectuant un travail d'accroche en rue veillent à procurer toutes les informations utiles aux usagers rencontrant des difficultés liées aux grands froids.

Le cas échéant, un accompagnement physique peut être proposé pour aider l'utilisateur à se rendre au service pouvant prendre le relais par rapport à un besoin spécifique.

Au départ de l'abri de nuit, lorsque l'utilisateur rencontre l'assistante sociale en permanence du matin, il recevra les informations utiles comprenant l'offre de services du réseau.

Si l'assistante sociale oriente un usager vers un dispositif du réseau, elle veillera à avertir ledit dispositif de la situation de cet usager (Cette pratique est déjà mise en place dans le cadre de la collaboration avec le Centre d'accueil de jour)

En cas de problème relevant de l'ordre de l'urgence Sociale, le D.U.S peut être activé pour répondre à certains besoins (Aide pour obtenir du matériel de chauffage, des vêtements adaptés, des couvertures, l'aide à la recherche en urgence d'une formule d'hébergement adaptée à la situation du demandeur,...)

Le froid me cause un réel problème et je ne sais pas qui peut m'aider ...



Contact : 064/88 52 39 (Numéro à composer en journée)

En ce qui concerne la prise en charge de l'utilisateur, il est demandé à tous les services du réseau fonctionnant en journée de veiller à ce que l'utilisateur ait pris soin d'anticiper ses problèmes potentiels d'hébergement en orientant au maximum vers les services pouvant traiter de telles situations.

Exemples :

« Avez-vous une solution pour cette nuit ? »

« Dans l'hypothèse où il n'y aurait pas de place à l'abri de nuit, que comptez-vous faire ? »

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

- Le Service Logetoit du C.P.A.S. pour les aider à rechercher activement un logement adapté à leurs ressources ;
- Le Service Logement du C.P.A.S. et le D.U.S.(dans les cas d'urgence) pour rechercher une Maison d'accueil ou tous types d'hébergement existant relevant d'un accompagnement social.
- L'Agence Immobilière Sociale « Logicentre » ;
- La Maison d'accueil « L'Abri »

- La S.C.R.L. Société de logements de service public « Centr'Habitat »

En cas d'impossibilité du professionnel à trouver une solution potentielle au niveau de la prise en charge de l'utilisateur, nous disposons d'un outil :

La réunion de Coordination psychosociale

Qu'est-ce que c'est ?

On distingue 2 types de réunions :

- 1. Une réunion entre professionnels appartenant à diverses institutions. Elle vise à clarifier leur accompagnement auprès d'un usager qu'ils ont en commun et à harmoniser leurs interventions.*
- 2. Une réunion des professionnels en présence d'un usager afin de faire le point avec lui sur sa situation psycho-médico-sociale et la poursuite du suivi.*

Comment activer la réunion ?

1) Contacter par téléphone ou par mail Grégoire RODEMBOURG, psychologue au Service de Santé mentale « Psy Chic » : 64, rue du moulin – 7100 La Louvière.

Tel : 064/ 22.25.71.

Mobile : 0493/ 57.73.68.

Mail : psychic.ssm@gmail.com

Lors de ce contact :

- 2) Présenter l'utilisateur : brève anamnèse (Nom/prénom, âge, situation familiale, financière, parcours de vie,...).
- 3) Evoquer la situation problématique : Que se passe-t-il aujourd'hui ? Comment se passe le suivi ?
- 4) Quels sont les acteurs psycho-médico-sociaux à mobiliser ? Donner leurs coordonnées, leur lieu de travail, leur rôle dans le suivi.

En soirée :

Deux services peuvent être activés :

- **1) L'Abri de nuit**
- **2) Le Dispositif d'Urgence Sociale**

1) Pour une demande d'hébergement d'urgence : L'Abri de nuit « Le Tremplin »

En période hivernale, la capacité d'accueil sera portée à 16 lits.

Sur le site L'accueil est prévu de 21h à 22h.

Abri de nuit « Le Tremplin », Avenue de la Mutualité, 41 à 7100 Haine-Saint-Paul

Contact : 064/54 13 86 ou 0492/77 86 92

Que faire en cas de refus d'accueil de l'utilisateur à l'Abri de nuit ?

Deux cas légitimés de refus d'accueil à l'Abri de nuit sont fondés et nécessitent une réponse spécifique en fonction du type de cas.

1^{er} cas : Si l'accueil de l'utilisateur est rendu impossible faute de place ...

Pour un utilisateur ayant besoin d'un hébergement d'urgence, sous réserve qu'il soit coopératif, ayant un comportement socialement acceptable et ne nécessite pas spécialement un encadrement social physique permanent : Le D.U.S. sera activé par l'équipe de l'Abri de nuit et apportera une réponse au cas par cas.

2^{ème} cas : Si l'accueil de l'utilisateur est rendu impossible en raison d'un comportement social le mettant en danger ou mettant en danger autrui.

En telle situation, **2 réponses** sont prévues :

1) Il sera systématiquement fait appel à **la Police** qui prendra le relais en conduisant l'utilisateur au Commissariat pour les deux situations suivantes :

- Soit le comportement inadapté de l'utilisateur porte préjudice à la bonne tenue de l'établissement ;
- Soit le comportement inadapté de l'utilisateur sème le trouble dans la rue ;

2) **Dans l'hypothèse où l'utilisateur est expulsé de l'Abri de nuit** en raison d'un comportement inadapté et qu'il semble accepter cette exclusion nécessaire, ne provoquant aucun trouble sur la voie publique, ni sur le site de l'Abri de nuit, au moment de l'expulsion, l'équipe éducative de l'Abri de nuit veillera à donner une couverture de survie pour éviter tout risque d'hypothermie.

En telle situation, une prise en charge potentielle sera fixée au cas/cas :

- Soit le D.U.S. sera averti de la situation et pourra tenter d'apporter une autre réponse à la personne ;

- Soit l'utilisateur présente des troubles manifestes de santé mentale, dans l'hypothèse où il ne peut être considéré comme posant un acte volontaire de refus de prise en charge, une orientation vers les établissements psychiatriques serait souhaitée avec pour objectif d'évaluer la justification d'une mise en observation potentielle ;

- Soit l'utilisateur refuse toute coopération en posant un acte volontaire de refus de compliance, auquel cas, il sera mis devant ses responsabilités et ne pourra recevoir de réponse du réseau, en dehors de la réception d'une protection minimale contre le froid (la couverture de survie).

Pour ces 3 situations, dès le lendemain, il est possible d'activer une réunion de Coordination psychosociale pour faire le point et réfléchir à une réponse adéquate.

2) Pour les situations relevant de l'urgence Sociale, le Dispositif d'Urgence Sociale du C.P.A.S. traitera les appels d'aide.

Le froid me cause un réel problème et je ne sais pas qui peut m'aider ...



- Après 16h30 : Réception par le D.U.S. d'un appel d'un usager via le numéro : 0800/120 14

Les réponses du service peuvent être de plusieurs ordres :

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

Analyse évaluative :

De manière générale, notre procédure a été appliquée par nos professionnels du réseau.

Nous n'avons pas observé de difficultés en journée en dehors des problèmes d'orientation de certaines familles accompagnées de nombreux enfants.

Lorsque la capacité d'accueil de l'abri de nuit était saturée, l'équipe éducative n'hésitait pas à activer le D.U.S.

Il fut toutefois nécessaire de préciser les critères d'accès à l'hébergement du D.U.S. car les éducateurs ne comprenaient pas que certains usagers soient pris en charge, d'autres pas.

Ceux qui ne l'étaient pas relevaient de la catégorie dite « multirécidiviste », donc ceux qui avaient activé le D.U.S. plus de trois fois et qui ne coopéraient pas lorsque des solutions étaient proposées en journée.

En cas d'incident avec un usager ayant un comportement inadéquat, la Police fut appelée et s'est déplacée.

Nous avons observé deux écoles différentes lors des interventions :

- Des policiers appliquant la procédure en emmenant au Commissariat les personnes qui avaient manifesté une conduite inacceptable au sein du dispositif ;
- Des policiers se demandant ce qu'ils allaient faire avec l'usager rebelle, sollicitant les éducateurs pour réfléchir à une orientation possible.

Lorsque le D.U.S. a annoncé sa saturation des lits d'urgence, les éducateurs de l'abri de nuit ont alors diminué fortement leurs appels à ce service et ont donc orienté directement.

Pour les usagers, nous avons vu dans l'analyse quantitative que des solutions ont été trouvées mais généralement grâce à leur débrouillardise car ils n'étaient pas tous enclin à entendre les conseils d'orientation.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

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.

Le Coordinateur général prend régulièrement des nouvelles auprès des partenaires quant à leur quotidien. De même, il répond aux nombreuses sollicitations.

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

Notre nouvelle assistante sociale chargée de l'implémentation a essentiellement géré les dons faits au Relais Social et a assuré le dispatching de certains dons effectués à la Ville.

Nous pouvons certifier que durant cette période, les oreilles ont chauffé du rayonnement des nombreux appels téléphoniques reçus (demandes d'information, offre de dons, questions sur des orientations à privilégier, journalistes,..).

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 :

Nous avons décrit les actions subventionnées au début du présent rapport.

Nous pouvons conclure qu'elles ont toutes eu leur utilité au regard de l'utilisation faite par les usagers.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

Nous avons organisé **deux réunions d'évaluation** :

- **Le 16/01/2012**, l'évaluation intermédiaire nous permettant de faire un premier point sur la situation générale
- **Le 16/04/2012**, en présence de nos partenaires, nous avons procédé à l'évaluation finale du dispositif et avons récolté les dernières données statistiques. Chacun était invité à évoquer les tendances observées ainsi que de faire le point sur son offre de service au regard de la demande des usagers.

L'évaluation permet de récolter de nombreuses informations.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

Nous avons été en mesure de donner les statistiques demandées car les professionnels de notre réseau ont réalisé un gros travail de récolte de données basé sur l'outil co-construit avec l'I.W.E.P.S.

Ceci explique que l'analyse quantitative est plus développée cette année au regard des informations apportées.

La Coordination générale salue l'effort réalisé par les professionnels.

8) Entretenir le 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 :

Nous n'avons pas eu de problème majeur à gérer durant cet hiver.

Toutefois, le D.U.S. a sollicité une réunion d'urgence suite à son inquiétude de constater que l'hébergement d'urgence était saturé.

L'équipe craignait fort qu'en cas de nouvelles arrivées, il soit impossible de répondre aux demandes urgentes.

D'autre part, suite à l'action de la R.T.B.F., de nombreuses offres de dons transitaient vers le C.P.A.S.

Les urgentistes étaient complètement submergés.

Le 07/02/2012, le Bourgmestre et la Présidente du Relais Social ont sollicité une réunion d'urgence en invitant le Coordinateur général et des partenaires clés du dispositif hivernal (16 participants).

Après avoir fait le point sur la situation, quelques décisions furent prises :

Le C.P.A.S.	Pouvait préparer l'adaptation de l'hébergement d'urgence au local situé à la rue du Moulin pour 7 à 10 lits supplémentaires. Notre Présidente proposa l'acquisition de 10 chauffages à pétrole vu la forte demande traitée par le D.U.S.
La Ville	A lancé un communiqué de presse portant sur l'aide citoyenne qui serait orientée en fonction des besoins de nos partenaires associatifs. Sur base de ces besoins, établis par la Coordination générale, un descriptif fut réalisé. Nous y avons intégré un appel à volontaires souhaitant apporter une aide dans le secteur associatif. Le communiqué de presse précisa que toute personne rencontrant un

Une autre décision importante fut qu'il convenait de prioriser la prise en charge de l'accueil de sans-abri par les professionnels et non d'orienter vers des particuliers désireux d'héberger quelques nuits une personne en détresse sociale.

9) **Entretenir le rôle « pilote » en veillant à la bonne communication, entre partenaires du réseau, dans le cadre de la prise en charge des personnes en difficulté sociale et/ou sans-abris**

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

A La Louvière, notre réseau connaît le rôle pilote joué par le Relais Social dans le cadre de la gestion du Plan Hivernal.

Pilote dans le sens où, chaque année, nous construisons le plan en fonction de l'évolution des services, des problèmes répertoriés lors des évaluations précédentes.

En coordonnant, nous sommes au fait de l'actualité du réseau.

De nombreux partenaires informent régulièrement de leur situation particulière.

Il arrive que des professionnels nous demandent vers qui orienter tel ou tel don.

Lorsqu'un partenaire rencontre une quelconque difficulté, la communication se fait très rapidement.

En période hivernale, la Coordination générale est une sorte de carrefour où se croisent informations, requêtes, demandes de conseils, offres spécifiques.

A charge pour nous de traiter l'information et de la dispatcher où il se doit.

Nous sommes joignables tout au long de l'hiver.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

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

En ce qui concerne la formation, notons qu'une formation consacrée à la gestion de l'agressivité, mise en place par notre Relais Social, était en cours et rassemblait de nombreux professionnels du réseau spécifique au Plan Hivernal.

Ce type de formation entrait bien à propos si nous considérons les risques potentiels d'augmentation d'agressivité chez les usagers en souffrance aiguë en cette période difficile.

D'autres professionnels ont reçu des formations leur donnant des outils spécifiques au niveau de l'accueil des usagers.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

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

Nous pouvons aussi les activer rapidement en cas de nécessité.

Notons aussi que le rôle central occupé par le D.U.S. permet de garantir la couverture des appels potentiels 24h/24.

12) Organiser les synergies avec le relais santé

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

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

Les infirmières du Relais Santé nous rencontrent régulièrement et n'hésitent pas à nous interpeller le cas échéant.

Leur rôle est très précis dans le cadre de ce plan car elles intensifient leur travail d'accroche en rue, proposent de la soupe, du café aux usagers et veillent à apporter les soins aux personnes ayant un besoin particulier à ce niveau.

Le Relais Santé nous fait rapport sur son travail au moins une fois par semaine.

Au niveau du réseau, le Relais Santé est clairement identifié, des synergies existent avec la maison d'accueil « L'Abri », l'Abri de nuit « Le Tremplin, le Centre d'accueil de jour « Le 109 », le D.U.S., les psychologues mobiles de Psy Chic, Les Magasins Citoyens du C.P.A.S. et les éducateurs de rue de l'A.P.C.

Remarque :

Une première infirmière a été écartée le 27/12/2011 pour cause de futur « heureux événement ».

Notre seconde infirmière a donc géré seule l'offre de service jusqu'au 07/03/2012, période où elle a aussi été écartée pour les mêmes raisons.

Nous concluons que la grossesse peut être contagieuse.

Plus sérieusement, le service a malgré tout assuré ses contacts d'accroche au sein du 109, de la maison d'accueil « L'Abri » et de l'abri de nuit.

Nous pensons qu'une équipe complète aurait apporté davantage de soins, de contacts en rue que les chiffres que nous vous transmettons.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

Nous entretenons régulièrement des contacts entre nous que ce soit via la COCOREL ou en nous contactant.

Les Relais Sociaux avaient pris soin de nous transmettre chacun leurs brochures informatives.

Dès lors, nous avons transmis les offres des autres Villes Wallonnes aux acteurs de notre réseau.

Nous avons constaté que des professionnels de notre réseau local ont eu des contacts avec des institutions d'autres Villes en vue d'orienter des usagers qui étaient de passage à La Louvière.

Dans le sens inverse, ma collègue coordinatrice de Mons a pris soin de me contacter pour demander si nous pouvions accueillir un usager du réseau Montois accompagné de son chien.

Les liens furent faits. Nous pouvions accueillir la personne en hébergement de nuit.

Il est apparu que l'utilisateur n'est pas venu.

Mais nous soulignons l'importance de la démarche informative préalable effectuée par notre collègue.

Nous évitons ainsi les impressions d'envoi de « patates chaudes » entre réseau.

7 usagers ont été orientés vers l'abri de nuit Montois.

2 personnes originaires de La Louvière ont sollicité une place à l'accueil de jour sur Mons.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

Lors de nos réunions de Cocorel, nous accordons une place importante au Plan Hivernal dans le cadre du Plan Hivernal. Nous prenons soin de faire un tour de table auprès de chaque coordinateur afin d'entendre ses constats généraux.

Cette année, une procédure inter-relais a été mise en place pour les situations de transit d'usagers de Villes en Villes.

En voici le principe :

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

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

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

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

Réalisé ? Oui Non **Partiellement**

Expliquez :

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

Les agents du C.P.A.S. actifs dans notre Plan Hivernal connaissent la procédure générale existante. Leurs collègues reçoivent aussi des informations générales relatives au Plan local.

Pour ce qui concerne l'information utile aux **C.P.A.S. de l'arrondissement administratif au sein duquel se trouve La Louvière**, un mail d'information sur nos procédures en place a été adressé.

La Louvière se situe dans l'arrondissement administratif de **Soignies**, étendu sur une superficie est de 517,36 km² et comprenant une population de 181 217 habitants au 31/12/2009.

8 communes composent cet arrondissement : Braine-Le-Comte, Ecaussinnes, Enghien, La Louvière, Le Roeulx, Lessines, Silly et Soignies.

Notons aussi que, conformément à nos statuts constitutifs, nous avons pris soin d'informer **les C.P.A.S. relevant du territoire couvert par la Communauté Urbaine du Centre.**

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

- Chapelle-Lez-Herlaimont, Manage et Seneffe, relevant de l'arrondissement administratif de Charleroi ;
Pour ces C.P.A.S., nous prendrons soin d'envoyer copie du courrier au Relais Social Urbain de Charleroi.
- Anderlues, Binche, Estinnes, Merbes-Le-Château et Morlanwelz relevant de l'arrondissement administratif de Thuin.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

Chaque année, nous prenons soin de contacter l'armée en août.

Nous leur adressons une liste des besoins de nos partenaires en fonction des stocks dont l'armée dispose.

Notre agent d'implémentation a réceptionné les colis et a veillé au bon dispatching au sein des partenaires du réseau qui étaient concernés.

17) Etablir ou renforcer les contacts avec la SNCB

Réalisé ? Oui **Non** Partiellement

Expliquez :

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

Notons qu'à La Louvière, l'A.P.C. a noué des liens avec la S.N.C.B. et bénéficie d'un local à la gare du Centre, permettant d'aller rencontrer toute personne qui serait en errance sur les lieux et d'ainsi impulser une dynamique d'accroche.

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

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

Dates du dispositif : Du 01/11/2011 au 31/03/2012

Dates de vigilance accrue : La vigilance a été accrue fin janvier 2012 lorsque les températures ont fortement chuté.

Ouverture pendant les congés et les fêtes : Nous avons tenté au maximum de garantir l'ouverture des services.

Le D.U.S. a été opérationnel tout au long de la période hivernale, tout comme l'abri de nuit.

Le centre d'accueil de jour a enregistré des jours de fermeture mais pas lors des périodes de grands froid.

Réalisé ? Oui Non **Partiellement**

Expliquez :

Sur base des moyens humains en œuvre sur le terrain, il est assez difficile de garantir une ouverture des dispositifs tout au long de l'hiver.

Notons que nos structures d'hébergement étaient bien opérationnelles toute la période.

La difficulté se pose surtout en journée.

Mais comme évoqué dans l'évaluation de l'accueil de jour et de soirée, nous avons assuré plus de jours d'ouverture que durant l'hiver passé, qui était plus rude sur la durée.

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 :

Nous le faisons chaque année via nos services dits « préventifs » qui assurent ce zonage socio sanitaire en équipes pluridisciplinaires (A.P.C., Relais Santé, Psy Chic, Stewards Urbains, Gardiens de la Paix, ...)

La Police participe aussi à cette action de grande vigilance en allant à la rencontre de toute personne en potentielle difficulté pour ensuite l'orienter vers un service du réseau.

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

Réalisé ? Oui Non **Partiellement**

Expliquez :

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

Conformément au projet du dispositif « 109 », l'accueil de jour s'étalera jusque 20h30 du lundi au vendredi et 2 week-ends par mois (ceux non couverts par l'A.P.C. : Le samedi de 12h30 à 20h30 et le dimanche de 13h30 à 20h30)

Les deux premiers week-ends de chaque mois, l'A.P.C. assure l'ouverture du 109 de 10h à 15h30.

Quant à l'abri de nuit, son accueil est organisé à 21h00.

Nous nous permettons de répondre « Partiellement » à cet item vu qu'il y a eu des jours de fermeture observés en période hivernale.

Lorsque le Centre d'accueil de jour n'est pas accessible, les usagers se réfugient où ils peuvent.

Considérant que nous avons affiné les profils des usagers, d'autres réponses devront être mises en place en intégrant l'hypothèse de fermeture du Centre de jour.

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

L'adaptation s'était essentiellement axée autour de l'abri de nuit et des procédures à fixer autour des hypothèses de saturation.

Nous avons observé, lors de la réunion organisée par le Bourgmestre, que le D.U.S. est en mesure d'augmenter sa capacité d'accueil d'hébergement d'urgence en cas de nécessité.

La démarche n'a pas été enclenchée cet hiver.

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

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

Deux dispositifs se sont adaptés aux exigences de la période hivernale :

- Le 109 en élargissant ses horaires d'accueil
- L'Abri de nuit en demandant une extension d'agrément de 12 lits à 16 lits en période hivernale (Soit 4 de plus)

Le D.U.S. est resté vigilant aux usagers qui n'avaient pas de réponses possibles, orientant vers des solutions alternatives.

Les besoins ont été analysés au cas par cas.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez : Comme expliqué ci-dessus.

◆ Lever tous les quotas

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

Les éducateurs ont levé la règle qui prévalait de quota fixé à 105 nuits (vu le prorata fonctionnel de l'année 2011, en raison de l'ouverture en mai de l'abri de nuit).

Inconditionnalité garantie ? **Oui** Non

Comment ? :

Dans la mesure des places disponibles, nous avons garanti l'accueil inconditionnel aux usagers selon les critères d'accès à l'abri de nuit qui couvrent toutes les catégories possibles de personnes ayant besoin d'accéder à l'hébergement d'urgence.

Nous avons aussi accueilli des sans papiers vu que ce projet d'abri de nuit est porté par un partenaire du secteur privé.

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

Réalisé ? **Oui** Non

Expliquez :

Lors de la saturation de l'abri de nuit, Le D.U.S. a été activé pour apporter des solutions au cas par cas en fonction de la situation de l'utilisateur.

Ces réponses étaient de plusieurs ordres :

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

Lors de l'afflux massif de femmes seules avec enfants, l'équipe du D.U.S. a été amenée à réfléchir rapidement à l'extension possible de leur capacité d'accueil.

Il était possible de répondre à cette urgence en installant 7 lits de camps supplémentaires au sein du local de la rue du Moulin.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Bien que grâce à un subside de la Loterie Nationale, Picardie Laïque pourra procéder à l'acquisition d'une camionnette, il faudra du temps pour recevoir ledit subside, acheter le véhicule et faire les démarches nécessaires à sa mise en circulation.

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

Le transport en véhicule serait plus indiqué en cas de transport nécessaire d'une personne à mobilité réduite.

Dans ce cas, le D.U.S. peut être activé ou le service des éducatrices de rue de l'A.P.C.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Nos partenaires assurent le suivi social tout au long de l'année.

L'orientation vers des services de logement a été une réponse dûment identifiées dans nos statistiques.






C'est grâce à des projets subventionnés par le Relais Social tels « LogeToit » et « Accompagnement social des locataires chaotiques » que nous pouvons encadrer les personnes en recherche.

D'autre part, pour les personnes qui ne sont pas en demande ou pour celles dont les problèmes trop complexes cumulés posent davantage de difficulté au niveau de la prise en charge, nous disposons d'un outil dans le cadre de notre collaboration avec le Service de Santé Mentale Psy Chic.

En effet, pour toute situation de prise en charge difficile d'un usager par un professionnel du réseau, il existe la possibilité de solliciter une réunion de Coordination psychosociale en présence des différents intervenants concernés et de l'usager.

L'objectif est de trouver l'orientation adaptée à la situation.

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

-  Le Service Logetoit du C.P.A.S. pour les aider à rechercher activement un logement adapté à leurs ressources ;
-  Le Service Logement du C.P.A.S. et le D.U.S.(dans les cas d'urgence) pour rechercher une Maison d'accueil ou tous types d'hébergement existant relevant d'un accompagnement social ;
-  L'Agence Immobilière Sociale « Logicentre » ;
-  La Maison d'accueil « L'Abri » ;
-  La S.C.R.L. Société de logements de service public « Centr'Habitat.

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

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Les personnes qui le souhaitent peuvent bénéficier à un moment de la journée de sanitaire et de commodités leur permettant de se reposer, de se laver et/ou de se réchauffer voir même de laver ou changer de linges. Ceci implique de :

Nos partenaires s'activent à préparer un accueil adapté :

- Il est possible de se reposer au centre d'accueil de jour et à l'abri de nuit ;
- Il est possible de prendre une douche sur rendez-vous au sein des Magasins Citoyens et de recevoir un café, douches aussi possibles à l'abri de nuit ([1 419 douches prises](#)) ;
- Il est possible de se réchauffer chez tout partenaire actif au sein du réseau et de recevoir une boisson chaude (Relais Santé, Psy Chic, 109, abri de nuit, A.P.C.,...);
- Les usagers peuvent recevoir des vêtements adaptés soit au sein de l'Abri de nuit ([135 vêtements distribués](#)), des Magasins Citoyens, auprès de la Croix Rouge, du Relais Santé, du D.U.S. et de tout partenaire ayant sollicité du matériel militaire ou acquis via le subsidé.
- Nos partenaires du secteur de l'aide alimentaire ont aussi accueilli les usagers

Nous avons observé que le Forem a aussi ouvert ses portes à tout public durant la période de grand froid.

Leur cantine était mise à disposition du public.

1) Organiser un accueil avec une boisson chaude et/ou un repas (éventuellement payant) ;

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

A titre exemplatif, le Relais Santé a proposé des boissons chaudes, soit en permanence, soit lors de l'accroche en rue. (En l'absence d'infirmières à l'évaluation finale : données quantitatives inconnues).

Un repas chaud a été proposé aux Usagers du 109 (338 repas chauds donnés en journée et 31 en soirée);

Les usagers fréquentant l'Abri de nuit ont reçu une soupe chaude en soirée et une collation le matin avant d'être orientés vers les services du réseau (3 898 collations distribuées le soir et le matin).

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

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

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Matériel acquis :

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

Ce matériel a été prêté à toute personne ayant des difficultés en la matière.

Les vêtements chauds ont surtout été distribués via les Magasins Citoyens, l'abri de nuit, le Relais Santé et le Centre d'accueil de jour.

Le D.U.S. a été appelé davantage pour des couvertures.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Voir ci-dessus, point 1.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Rôle du relais santé ?

Notre Relais Santé assure des permanences continues chaque semaine et ce au sein du centre d'accueil de jour, de l'abri de nuit et de la maison d'accueil « L'Abri ».

Ce dispositif est équipé pour prodiguer les soins utiles.

Notons qu'il y a intensification du travail d'accroche en rue selon la philosophie préventive.

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

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

Par quels moyens ?

Des folders informatifs actualisés ont été distribués par les professionnels du réseau en lien d'accroche avec l'utilisateur.

Des affiches ont été réalisées et placardées aux endroits stratégiques de circulation des sans-abri.

Les hôpitaux en ont installées à diverses valves prévues à cet effet, aux urgences et à d'autres endroits de passage.

La Police avait placé des affichettes sur les carreaux des combis.

Le Relais Santé se sert aussi d'un outil créé sous formes de fiches comprenant des conseils de prévention contre les grands froids.

Un article rédigé par la Coordination générale a été publié dans « La Louvière à la une » et donc distribué chez tous les Louviérois (Espérant qu'un bon nombre de personnes lisent ».

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

Par quels moyens ?

Les professionnels ont reçu via mailing intensif un dossier actualisé d'organisation du Plan Hivernal comprenant les procédures et autres renseignements d'orientation utile.

Des articles de presse évoquant notre dispositif local ont été réalisés.

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

Oui Non

Par quels moyens ?

Les mails informatifs adressés aux partenaires de notre réseau ont été également adressés aux C.P.A.S. de la C.U.C. et de notre arrondissement administratif.

CONCLUSIONS :

En dehors d'une saturation du dispositif d'hébergement du D.U.S., nous avons connu un hiver sans gros problème.

Les usagers ont pour la plupart eu une réponse à leur demande.

Quant à ceux qui n'étaient pas coopératifs, ils ont « bénéficié » d'un relais assuré par la Police.

D'autres, plus calmes, ont trouvé des solutions par leurs propres moyens, dédaignant les orientations suggérées par nos professionnels.

De beaux gestes de solidarité ont été observés.

Citons l'exemple d'une classe d'école primaire de l'entité qui, par souhait des élèves, a cuisiné plus de 100 crêpes pour nos démunis.

Ce qui était neuf, c'était l'impact de la campagne de la R.T.B.F. ayant amené un bon lot d'offres diverses (Manteaux sportifs, 200 kgs d'oignons, 75 paires de chaussures de sécurité,...)

Il est vrai que l'arrivée du grand froid a été brutale mais l'hiver précédent avait été plus rude sur toute la durée sans connaître un tel élan.

Au niveau de la Fonction publique, nous aurons tiré de nombreux enseignements de cette solidarité inattendue.

La nécessité de préparer en intégrant ce volet don potentiel et d'aller plus loin dans les plans alternatifs, sans attendre de solliciter l'urgence pour déterminer si oui ou non, il est possible de mettre des lits supplémentaires en fonction.

Nous inviterons le D.U.S. à préparer une réponse supplétive à son action quotidienne.

Perspectives P.G.F. 2012-2013

Améliorations à apporter au dispositif :

Nos administrateurs ont approuvé les axes prioritaires suivants :

- Nécessité de poursuivre l'extension de l'accueil de jour au 109 jusque 20h30 et les 2 week-ends non couverts par les éducatrices d'Educmobile (C.P.A.S.). Nos usagers apprécient la couverture assurée jusque 20h30 avant la transition vers l'abri de nuit.
- Nécessité de créer un espace « bar à soupe » pour les familles en précarité pour lesquelles le 109 ne convient pas – Y intégrer le passage de professionnels. Nous devons concerter d'autres partenaires pour tenter de trouver quelques points d'accueil pour ce public ainsi que de déterminer les besoins financiers et en matériel liés à cette potentielle nouvelle offre.
- Nécessité de créer un lieu d'accueil collectif pour les mal logés (Voir avec le Service Laïque d'Accueil et d'Orientation comment nous pouvons renforcer l'accueil des mal logés).
- Nécessité de créer un point centralisateur en cas d'afflux massif de dons (Voir avec le C.P.A.S. comment organiser les dons et déterminer le lieu de stockage potentiel ainsi que les conditions de livraison ?)
- En cas de situation de grande urgence, déterminer l'ouverture possible d'un lieu supplémentaire d'accueil de jour en cas de forte demande. Voir quel partenaire pourrait

jouer un rôle clé à ce niveau.

Nous pensons aussi créer un outil permettant de recenser les douches prises, vêtements distribués et collations ou repas distribués.

En effet, nous n'avons que des données partielles comprenant essentiellement les données des partenaires actifs dans le Plan.

Nous souhaiterions assurer plus de représentativité en intégrant les aides d'autres partenaires du réseau élargi (Croix-Rouge, Utopie, Les petits paniers du cœur,..)

Nous informerons les services compétents pour l'aide aux seniors des difficultés rencontrées lors de cet hiver. Il sera important de prévoir un lien avec notre service de Maintien à Domicile pour assurer le suivi de l'utilisateur en détresse.

Nous veillerons à déterminer avec le D.U.S. la possibilité de préparer un plan supplétif au niveau de leur capacité d'accueil en logement d'urgence.

Voilà à peine l'hiver terminé, et un fifrelin émoussé par l'énergie investie dans ce cadre, qu'il convient déjà de préparer le Plan futur au regard des chantiers à entreprendre, espérant aboutir pour être parés à aider au mieux nos usagers.

Dominique DEBELLE

Coordinateur général

Relais Social Urbain de La Louvière

Merci à l'équipe de la Coordination pour tous les efforts déployés dans les situations d'urgence vécues.

Merci aux professionnels de notre réseau pour leur investissement et les efforts déployés dans le cadre du travail hivernal.

Ils savent mieux que quiconque toute la complexité de mettre en œuvre des actes concrets respectueux des objectifs visés.

Mais, ils l'ont fait du mieux qu'ils le pouvaient.