



Rapport d'évaluation finale
Plan grand froid 2013 – 2014
Relais Social de La Louvière



DIRECTION GENERALE OPERATIONNELLE
DES POUVOIRS LOCAUX, DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTE
Avenue Gouverneur Bovesse, 100 B-5100 NAMUR (Jambes) . Fax : 081 32 37 80
Tél. : Direction générale – Action sociale et Santé : 081 32 72 11 . Pouvoirs locaux : 081 32 37 11

I. Rapport quantitatif

Description des actions

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

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

Projet particulier :

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

Public cible :

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

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

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

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

¹ Se référer aux types de structure définis par l'IWEPS

Pouvoir organisateur : *Picardie Laïque asbl*

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

Nombre ETP au 31 décembre : *3 ETP (et renforcement de 2 ETP dans le cadre du PGF)*

dont nombre ETP subsidié via le Relais Social : *3 ETP (+ 2 ETP dans le cadre du renforcement PGF)*

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

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

Projet particulier :

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

L'abri de nuit nous sollicite en vue d'acquérir :

- *les consommables utiles à la distribution de soupe chaude lors de l'accueil de soirée et de consommables utiles à la distribution d'une collation matinale.*
- *pour l'achat de vêtements et sous vêtements adaptés (caleçons, chaussettes, pampers, chemisettes, petites culottes)*
- *pour renforcer les stocks des produits d'hygiène mis à la disposition des usagers (gel douche, dentifrice,...) vu le renforcement de la capacité d'accueil.*
- *pour les besoins d'hygiène de la population (acquisition d'essuies supplémentaires, gants de toilette, produit désinfectant pour les mains,..)*

Plages horaires (heures d'ouverture): *L'abri de nuit ouvre ses portes 7 jours sur 7 de 20h à 8h.*

Public cible :

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

L'abri de nuit « le Tremplin accueil » :

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

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

Pouvoir subsidiant principal : *Relais Social Urbain de La Louvière (Frais de personnel) et P.C.S. de la Ville de La Louvière (Frais de fonctionnement)*

Nombre ETP au 31 décembre : *6 ETP (1 A.S., 2 éducateurs A1 et 3 éducateurs A2)*

dont nombre ETP subsidié via le Relais Social : *6 ETP*

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

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

Projet particulier :

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

Le DUS nous sollicite en vue d'acquérir :

- *L'achat de combustibles en vue d'alimenter les matériels acquis lors du PGF précédent (pétrole, bonbonnes de gaz, ...)*
- *L'achat d'un lit, d'un sommier, d'un matelas et du matériel de literie en vue d'aménager un logement de dépannage mis à disposition par Centr'Habitat pour gérer des situations d'hébergement d'urgence.*

Plages horaires (heures d'ouverture):

Le Dispositif d'urgence Sociale est disponible 24h/24 et 7j/7.

Public cible :

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

Pouvoir organisateur : *CPAS de La Louvière*

Pouvoir subsidiant principal : *Relais Social urbain La Louvière*

Nombre ETP au 31 décembre : *3 ETP*

dont nombre ETP subsidié via le Relais Social : *3 ETP*

4. Educmobile – CPAS de La Louvière

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

Projet particulier :

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

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

L'équipe des educmobiles du CPAS de La Louvière nous sollicite en vue d'acquérir 2 sacs à dos pour les maraudes et l'achat de matériels permettant de distribuer des boissons chaudes en rue.

Plages horaires (heures d'ouverture):

Du lundi au vendredi de 8h à 16h.

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

Public cible :

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

Pouvoir organisateur : *CPAS de La Louvière*

Pouvoir subsidiant principal : *Relais Social urbain La Louvière*

Nombre ETP au 31 décembre : *2 ETP*

dont nombre ETP subsidié via le Relais Social : *2 ETP*

5. Relais Santé – CPAS de La Louvière

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

Projet particulier :

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

Le service nous sollicite pour acquérir des consommables alimentaires (café, soupe, lait, ...) en vue de proposer une boisson chaude aux personnes se présentant aux permanences et également pour l'achat de sous-vêtements adaptés et au renforcement des produits d'hygiène mis à la disposition des usagers souhaitant prendre une douche au sein du Relais Santé.

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

Plages horaires (heures d'ouverture):

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 16h.

Public cible :

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

Pouvoir organisateur : *CPAS de La Louvière*

Pouvoir subsidiant principal : *Relais Social urbain La Louvière*

Nombre ETP au 31 décembre : *3 ETP*

dont nombre ETP subsidié via le Relais Social : *2 ETP*

Synthèse des opérateurs subventionnés et moyens financiers

Opérateurs	Actions	Financées par	Intervention Pouvoirs Publics Belges	
			Frais personnel (ETP & période)	Frais fonctionnement
Picardie Laïque – Abri de nuit le « Tremplin »	Achat de vêtements et de consommables	Relais Social Urbain de La Louvière		1.600 €
Picardie Laïque – Abri de jour le « 109 »	Extension de l'horaire de l'horaire d'accueil de jour en soirée et les 2 derniers week-ends de chaque mois. Distribution de repas chauds (moyennant 1€ symbolique)	Relais Social Urbain de La Louvière	35.500 € (2 ETP – CDD du 01 novembre 2013 au 31 mars 2014)	2.200 €
CPAS de La Louvière – DUS	Achat de combustibles Achat d'un lit, sommier, matelas et matériel de literie	Relais Social Urbain de La Louvière	/	3.500 €
CPAS de La Louvière – Educmobile	Achat sacs à dos et de matériels permettant de distribuer des boissons chaudes en rue.	Relais Social Urbain de La Louvière	/	200 €
CPAS de La Louvière – Relais Santé	Achat de vêtements et de consommables	Relais Social Urbain de La Louvière	/	2.000 €

Statistiques

Hébergement d'urgence

Opérateurs	Nbre lits disponibles	Hiver actuel					Hiver précédent				
		Nbre nuitées ²	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (diff.)	Nbre femmes (diff.)	Nbre nuitées	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
Abri de nuit – Le Tremplin	16 lits	2.170	1.842	298	106	22	2.213	/	/	92	23
DUS	17 lits	396	188	68	21	10	65 ³	/	/	10	10
TOTAL	33 lits	2.566	2.030	366	127	32	2.278	/	/	102	33

Remarques :

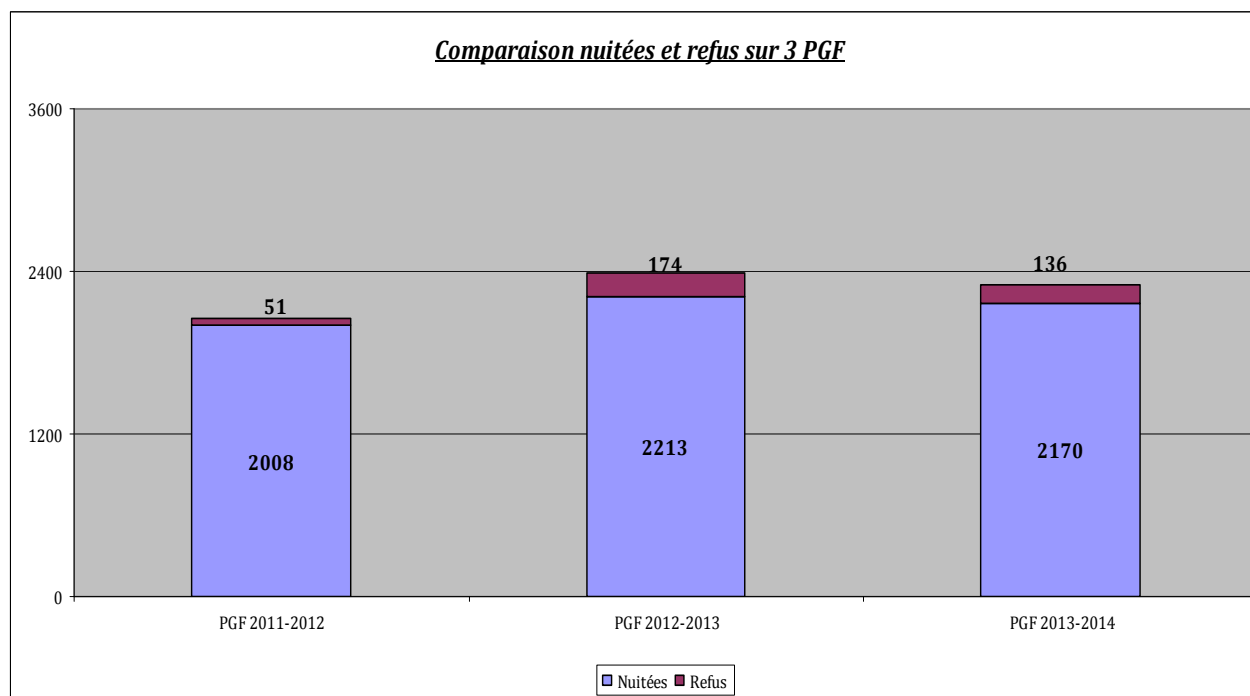
- L'abri de nuit le Tremplin comptabilise 30 nuitées enfants
- Le DUS comptabilise 140 nuitées enfants pour 7 enfants différents

² **Le nombre de nuitées** = nuitées « hommes » total + nuitées « femmes » total + nuitées « enfants » total.

³ Lors du PGF 2012-2013, le DUS comptabilisait les nuitées du « logement », cette année nous avons comptabilisé les nuitées aux « lits » ATTENTION la comparaison avec le PGF précédent ne peut-être faite.

Nombre de refus **Abri de nuit** :

	PGF 2011-2012	PGF 2012-2013	PGF 2013-2014
Nuitées	2008	2213	2170
Refus	51	174	136
Demande réelle	2059	2387	2306



Au niveau plus global, nous voyons cet hiver :

- 30 nuitées de moins qu'en 2012-2013 où l'hiver fut plus rude;
- Moins de refus enregistrés pour cet hiver par rapport à l'hiver 2012-2013.

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

- **PGF 2011-2012** : 43 refus sur 51 -> soit 84,31% des refus;
- **PGF 2012-2013** : 169 refus sur 174 -> soit 97,13% des refus;
- **PGF 2013-2014** : 136 refus sur 136 -> soit 100% des refus.

A priori, il y a eu moins d'utilisation du service durant cet hiver plus doux et moins de refus. Il n'en reste pas moins qu'une majorité des refus pour manque de place reste la constante chaque année. Nous observons un léger recul de la demande réelle par rapport à l'hiver 2012-2013.

Hébergement DUS :

	Hommes différents	Femmes différentes	Enfants différents	Nuitées hommes	Nuitées femmes	Nuitées enfants	Total Nuitées	Refus
Novembre	1	/	/	13	/	/	13	11
Décembre	1	1	/	1	1	/	2	6
Janvier	9	4	3	38	4	17	59	3
Février	3	3	3	57	30	57	144	0
Mars	11	3	4	79	33	66	178	0
Total	/	/	/	188	68	140	396	20

-> Sur la totalité du PGF, le DUS a hébergé : 21 hommes différents, 10 femmes différentes et 7 enfants différents

Informations complémentaires :

- Hébergement en janvier :
 - 8 personnes seules (7hommes et 1 femme)
 - 1 couple
 - 3 personnes accompagnées chacune d'un enfant (1 homme et 2 femmes).

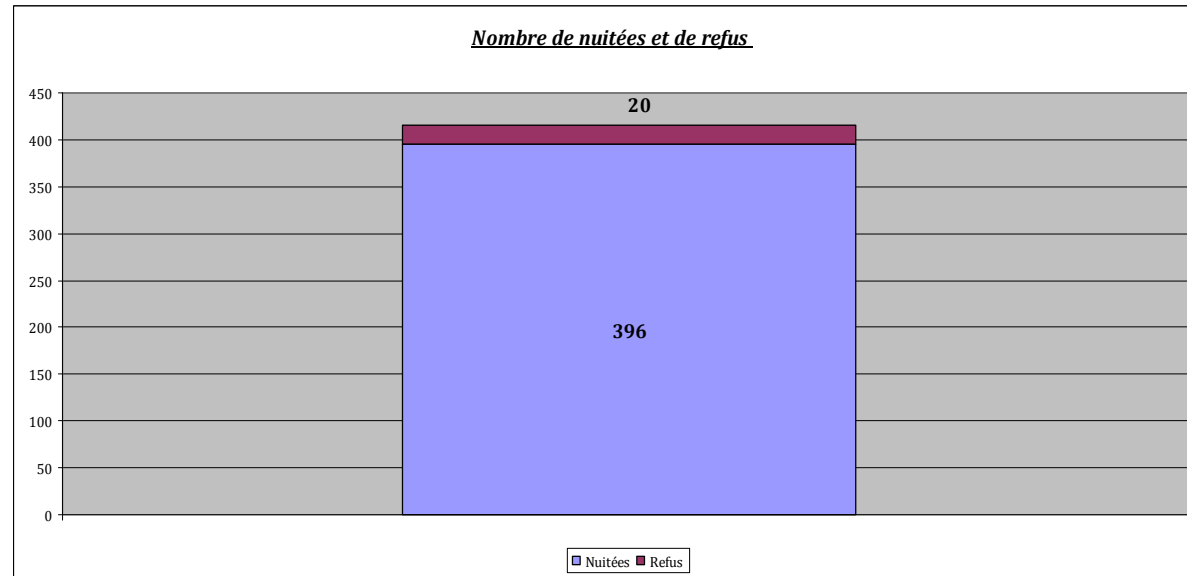
- Février :
 - 2 personnes isolées (2 hommes et 1 femme)
 - 3 personnes accompagnées chacune d'un enfant (1 homme et 2 femmes).

Rmq sur les durées d'hébergement : Sur les 6 ménages différents hébergés, 3 ont séjourné le mois complet dans un logement du DUS soit 28 nuitées (dont 2 familles mono parentales accompagnées d'un 1 enfant et 1 homme seul – ils comptabilisent 140 nuitées sur les 144)

- Mars :
 - 8 hommes seuls
 - 2 couples (dont 1 accompagné de 2 enfants)
 - 1 femme et 1 homme accompagnés chacun d'un enfant

Rmq sur les durées d'hébergement :

- 1 homme accompagné d'un enfant a passé 30 nuitées au sein du logement (60 nuitées sur le total de mars)
- 1 couple accompagné de 2 enfants (il comptabilise 15 nuits*4 personnes = 60 nuitées).
- 1 couple a passé 12 nuits dans un logement DUS ($12*2 =$ 24 nuitées)
- 1 homme est resté 15 nuitées
- 1 femme avec 1 enfant ont passé 6 nuits (soit 12 nuitées)
- les autres personnes hébergées ont dormi 1 nuit dans un logement DUS



396 nuitées ont été comptabilisées cet hiver (incluant nuitées adultes et nuitées enfants). Ces chiffres nous indiquent qu'en dehors de ces 2 premiers mois de cette période hivernale, le DUS a été en mesure de prendre en charge les demandes.

L'équipe des urgentistes a été déforcée en période hivernale (période d'arrêts maladie longue durée). Ceux-ci ont été remplacés lors de leur permanence de nuits par des assistants sociaux de secteur qui ne connaissaient pas la philosophie et le public faisant appel au DUS en nocturne. Elles ont eu tendance à répondre plus favorablement aux sollicitations.

Si données disponibles, nombre de personnes d'un autre arrondissement d'un relais ou d'une autre ville wallonne :

<u>Personnes différentes/mois</u>	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total	%
La Louvière	43	29	33	31	27	163	65,7%
Mons	9	9	7	8	9	42	17%
Charleroi	1	1	1	0	1	4	1,6%
Tournai	1	0	0	0	0	1	0,4%
Namur	1	0	0	0	0	1	0,4%
Verviers	0	0	0	0	0	0	/
Bruxelles	4	2	1	0	0	7	2,8%
Autres	1	5	12	6	6	30	12,1%
Total	60	46	54	45	43	248	100%

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

Accueil de jour (si données disponibles)

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

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

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

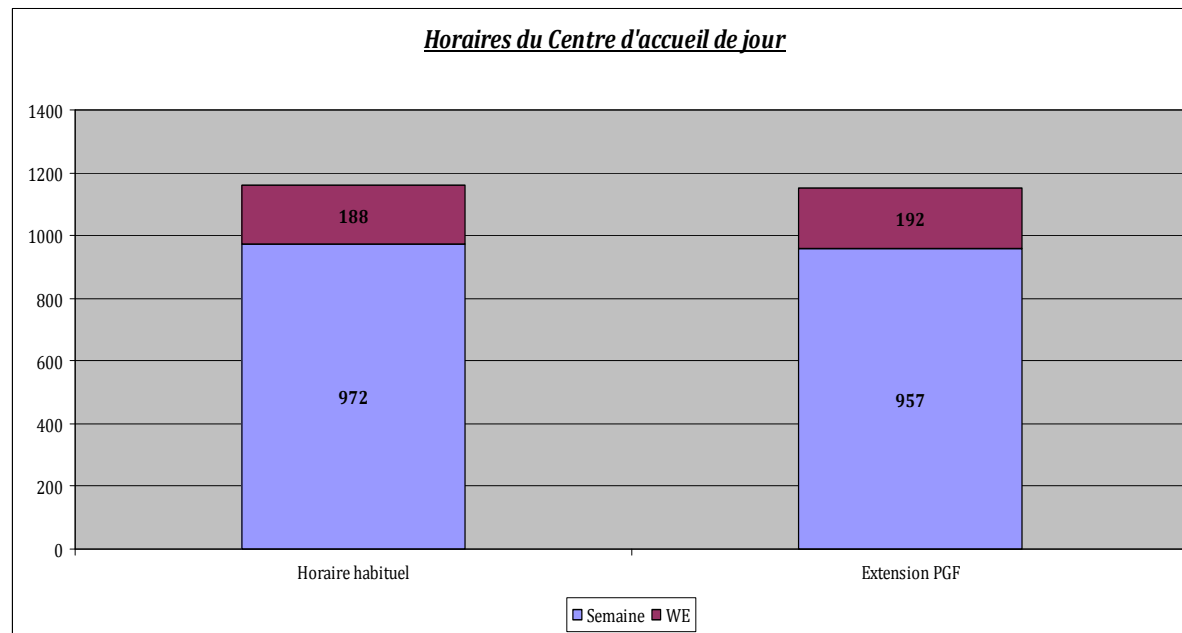
Il s'agit de l'équipe qui ouvre le centre les deux autres week-ends du mois et qui s'occupe de l'extension d'horaire durant le plan grand froid (15h30-20h00).

Opérateurs	Nbre jours d'ouverture		Hiver actuel					Hiver précédent				
	Semaine	Week-end	Fréquentation	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Fréquentation	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
<u>l'horaire habituel</u> « 109 »	98	0	972	879	93	52	8	975	/	/	58	13
Educmobile	0	20	188	173	15			193	/	/		
TOTAL	98	20	1.160	1.052	108	52	8	1.168	/	/	58	13

Accueil de soirée

Opérateurs	Nbre soirées		Hiver actuel					Hiver précédent				
	Semaine	Week-end	Fréquentation	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Fréquentation	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
<i>L'équipe</i> <i>« d'extension PGF »</i> <i>« 109 »</i>	99	19	1.149	1.045	104	52	8	1.071	/	/	58	13
TOTAL	99	19	1.149	1.045	104	52	8	1.071	/	/	58	13

Remarque :



1160 accueils ont été dispensés dans le cadre de l'horaire habituel pour 1149 accueils observés dans le cadre de l'extension d'horaire.

A elle seule, l'extension horaire représente 49,76% des accueils totaux. Nous voyons là une bonne utilisation de l'offre d'extension horaire pour les usagers.

- Refus au sein du "109"

	PGF 2012-2013	PGF 2013-2014
Novembre	35	40
Décembre	84	31
Janvier	38	83
Février	38	25
Mars	20	2
Total	215	181

Le pic de refus se situe également en janvier 2014 (mois le plus froid de cette période hivernale). La capacité d'accueil fixée à 10 places en raison du local n'y est pas étrangère.

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

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

	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Repas gratuits	337	362	461	355	365	1880
Repas chauds payants	130	73	37	36	8	284

Sur un total global de 2164 repas distribués, le recours au repas chaud représente 15,10% du mode de subsistance alimentaire.

Travail de rue

Opérateurs	Hiver actuel					Hiver précédent				
	Nbre contacts	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Nbre contacts	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
Educmobile	1.321	1.091	230	110	30	494	/	/	143	43
Relais Santé	145	129	16	48	11	108	/	/	37	5
TOTAL	1.466	1.220	246	158	41	602	/	/	180	48

Nombre de maraudes et interventions

- **Educmobile** :

247 maraudes effectuées entre le 01 novembre 2013 et le 31 mars 2014

- Maraudes « équipe seule » : 212
- Maraudes avec le Relais Santé : 34
- Maraudes avec les psy-mobiles de l'asbl Psy-Chic⁴ : 1

⁴ Le service des « Psy-mobiles » de l'asbl Psy-Chic a fermé ses portes au 31 décembre 2013.

1.772 interventions effectuées entre le 01 novembre 2013 et le 31 mars 2014

- Contacts d'accroches et/ou information : 1.321
- Orientations : 267
- Accompagnements physiques : 47
- Accompagnements téléphoniques : 137

- **Relais Santé :**

78 maraudes effectuées entre le 01 novembre 2013 et le 31 mars 2014

- Maraudes « équipe seule » : 47
- Maraudes avec Educmobile : 31

226 interventions effectuées entre le 01 novembre 2013 et le 31 mars 2014

- Contacts d'accroches et/ou information : 145
- Ecoute, soutien psy : 80
- Orientations : 1

Relais santé

Nbre contacts	Nbre personnes	Types de demandes						
		médicales	sociales	assuétudes	santé mentale	soins hygiène	repos	autre

Nombre de personnes rencontrées

- **Personnes** (total) : 733 personnes ont été rencontrées au sein du Relais Santé
 - Pour 86 personnes différentes

Remarque : 1 mineur a été accueilli au relais Santé.

- **Hommes** (total) : 612
 - pour 65 hommes différents
- **Femmes** (total) : 121
 - pour 21 femmes différentes

Comparativement à l'hiver 2012-2013, plus de personnes différentes ont été rencontrées cet hiver par le service (Nous avons enregistré 68 personnes différentes durant le P.G.F. 2012-2013, soit 49 hommes et 19 femmes. A eu de choses près, nous restons dans la même proportion de répartition du sexe quant à la fréquentation des permanences du Relais Santé (Soit 72 % d'hommes et 28 % de femmes).

Nombre d'interventions

<i>Soins</i>	297
<i>Douches</i>	263
<i>Distribution boissons</i>	579
<i>Distribution vêtements</i>	217
<i>Activités par un service extérieur</i>	8
<i>Ecoute, soutien psy</i>	506
<i>Orientations, dispatching</i>	21
<i>Autres interventions</i>	36
<u>Total</u>	1927

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

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

En ce qui concerne la distribution des boissons, le nombre conséquent s'explique par le soin apporté au niveau de l'accueil par le service et sur base de l'offre d'Educmobile en cette matière qui se combine à celle du Relais Santé.

Nombre permanences (Sur la période du 01 novembre 2013 au 31 mars 2014) :

<i>Au dispensaire</i>	128
<i>Au centre de jour le « 109 »</i>	32
<i>A la maison d'accueil « l'Abri</i>	21
<i>Passage à l'abri de nuit « le Tremplin »</i>	19
<u>Total</u>	200

Cette année, la récolte de données statistiques intègre également les permanences et passages proposés au sein de certains services partenaires du réseau.

Considérant les 202 permanences enregistrées au dispensaire durant l'hiver 2012-2013, nous pouvons expliquer ce recul par la situation de l'équipe.

En effet, cet impact résulte du fait que l'hiver passé, l'équipe des 2 infirmiers a travaillé avec une aide soignante engagée dans le cadre d'un contrat article 60§7, ce qui permettait de maintenir l'offre de permanences en même temps que s'effectuait le travail d'accroche en rue.

Durant cet hiver, le service ne bénéficiait plus en janvier des services de cette aide soignante (impossibilité d'engagement en raison d'un budget limité) tandis que l'infirmière voyait son poste réadapté vers un travail plus administratif en raison de l'attente d'un heureux événement.

Nombre maraudes : Voir tableau « Travail de rue »

II. Rapport qualitatif

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

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

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

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

Réunion tenue le 05 septembre 2013 avec présentation des actions en séance du Comité de Pilotage du 16 septembre 2013.

Nous avons réuni les partenaires privilégiés du réseau qui travaillent en lien direct avec le public des grands précarisés.

Cette réunion avait pour objectif de récolter les demandes de subvention pour les projets particuliers liés au PGF.

Nous avons été attentifs à ce 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.

- Les demandes de subvention soit cohérentes aux missions du service et qu'elles ne fassent pas double emploi avec une offre déjà proposée dans le réseau local.

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

Réunion tenue le 14 octobre 2013.

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

- Evaluation intermédiaire

Réunion tenue le 13 janvier 2014 (Animation et gestion par Caroline MOREAU en l'absence du Coordinateur général).

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

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

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

- Evaluation finale

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

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

Réunion tenue le 28 avril 2014

- Remarque

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

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

Evocation de l'évolution du P.G.F. lors des réunions de Coordination transversale des 19 février et 23 avril 2014.

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 usagers tout au long de l'année mais une attention accrue est accordée lors des périodes de grands froids.

Deux types de mesures sont prévues : 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 Relais Santé du C.P.A.S.

Une action de zonage préventif est également réalisée **spécifiquement au Centre-Ville** par les éducatrices de rue « du service Educmobile » du C.P.A.S., les Gardiens de la Paix de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville et 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.

Les éducateurs de rue du C.P.A.S. peuvent se déplacer également sur tout le territoire Louviérois lorsque la présence d'un sans-abri en un lieu spécifique leur est signalée.

- **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.

En vue de diffuser au maximum l'information sur l'offre de service dans le cadre du Plan Grand Froid, le Relais Social Urbain a réalisé et distribué des affiches aux partenaires.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

La procédure de prise en charge établie dans le cadre du Plan Grand Froid a été expliquée et validée lors de la rencontre organisée avec les partenaires du réseau élargi du 14 octobre 2013 (cette procédure est détaillée dans le cahier spécial des charges Plan Gand Froid 2013 – 2014)

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

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

L'ensemble de l'équipe est investi dans le cadre du PGF.

Comme déjà précisé, le coordinateur général a veillé lors de la réunion de mise en place du plan à ce 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.
- Les demandes de subvention soit cohérentes aux missions du service et qu'elles ne fassent pas double emploi avec une offre déjà proposée dans le réseau local.

Il s'est également assuré lors de la rencontre avec le réseau élargi de valider la procédure de prise en charge et d'informer le réseau sur les actions spécifiques mises en place.

Suite à cette rencontre, il a rédigé le cahier des charges et assuré le suivi administratif auprès de la DGO5.

Dès l'arrêt de travail du Coordinateur pour cause de maladie, l'équipe a repris le relais pour assurer la bonne exécution du plan :

- L'agent administratif a pris soin d'assurer le suivi administratif (conventions,...) nécessaire auprès des partenaires subventionnés dans le cadre du PGF.

Elle a également été le relais entre notre institution et les partenaires afin de les informer via mailing des actions mises en place, diffusion des outils réalisés par notre équipe,...

Elle a également rédigé et transmis à l'association des Médecins généralistes de la Région du Centre une lettre d'information concernant le PGF.

Et en collaboration avec notre trésorier, elle a géré le suivi financier de ce plan (récolte des justificatifs,...)

- L'agent d'implémentation a mis en place des outils pratiques à l'attention des professionnels et des usagers (affiche reprenant l'offre de service, cartographie reprenant les services en centre ville, l'itinéraire pour se rendre à l'abri de nuit au départ du centre de jour,...)

Elle a également pris soin de réaliser un outil informatique afin de faciliter la récolte des données quantitatives par nos partenaires (outils réalisés avec l'aide de Julie Bernus, du Relais Social de Mons)

Vu l'absence du Coordinateur général au début du PGF, l'agent d'implémentation avec le soutien d'une stagiaire assistante sociale ont assuré la récolte des données quantitatives et ont rédigé les évaluations mensuelles demandées par l'administration.

En fonction des disponibilités de l'équipe, nous devons également gérer, réceptionner et dispatcher les dons reçus.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Décrivez les actions mises en œuvre et les besoins rencontrés :

Ce travail s'effectue en aval de la mise en place du Plan Hivernal, lors de la préparation du Plan lui-même, lorsqu'il y a examen des projets déposés par les opérateurs. Il est bien pris en considération les besoins locaux. Ceci prévaut aussi par la place laissée à l'expression des partenaires lors des évaluations afin de nous permettre de mesurer la pertinence des dispositions prises.

Compte tenu de la réduction de l'équipe de coordination pendant la période hivernale aucune autre action particulière n'a pu être mise en place durant ce plan grand froid.

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

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

- Evaluation intermédiaire

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

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

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

Abri de nuit : Situation calme en novembre avec peu de refus, majorité d'hommes activant le dispositif, réapparition d'anciens usagers, bon nombre de nouveaux usagers et deux familles avec enfants ont été accueillies.

D.U.S. : Il n'y a pas eu d'explosion d'activités car le service était en activité normale, et peu de prêts d'appareils de chauffage furent enregistrés.

Travail de rue : Des nouvelles personnes sont rencontrées en rue (principalement des personnes originaires des pays de l'Est (Roumains, Tchèques,...), ce qui implique une difficulté d'entrer en communication avec eux vu la barrière de langage. Il y a majorité d'hommes rencontrés en rue.

Accueil de jour : Le Centre de jour était rempli d'usagers le dernier week-end de décembre et il y a eu de nombreux refus. Une majorité d'hommes est rencontrée. Des tensions existent entre anciens et nouveaux usagers car les anciens revendiquent davantage le droit d'être là. Quelques exclusions pour manquement au R.O.I. ont été nécessaires. L'équipe du centre de jour a décidé de ne plus prononcer des sanctions définitives.

Relais Santé : Au sein du dispensaire de soins, il y avait forte demande de rencontres, ce qui a généré de donner plus de soins et de douches. Majorité d'hommes également observée.

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

- Evaluation finale

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

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

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

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

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Sur base de l'outil Excel réalisé, nous avons pu quotidiennement récolter les données nécessaires à l'élaboration des rapports d'évaluation demandés par la DGO5.

Dés l'arrivée de la stagiaire assistante sociale (élève de 3ème année) et sous étroite supervision de notre assistante sociale, ladite stagiaire a rapidement assuré cette tâche.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Notre mission spécifique de formation des professionnels vise cet objectif spécifique tout au long de l'année en intégrant les aspects de leur pratique professionnelle annuelle.

L'année passée nous avons organisé avec les psy-mobiles de l'asbl Psy-chic une formation en « gestion de l'agressivité ». Nous n'avons pu reconduire cette action car malheureusement, le service a fermé ses portes au 31 décembre 2013 faute de moyens financiers.

L'élaboration du programme de formation 2014 a intégré des besoins spécifiques dûment révélés au sein des groupes de coordination et lors des évaluations.

Après accord des instances décisionnelles du Relais Social obtenu dans le courant du premier trimestre 2014, nous proposerons le programme suivant :

- Mieux vivre ses émotions au travail ;
- Intervenir sous contrainte dans l'aide aux non demandeurs d'aide ;
- La conduite de réunions.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

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

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

10) Organiser les synergies avec le relais santé

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

L'équipe du Relais Santé est intégrée au réseau. Elle participe activement à la dynamique de travail en réseau.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

L'équipe n'a pas contacté les autres Relais Sociaux suites à des difficultés liées notamment à l'errance.

Malgré tout, lors de l'évaluation finale faite avec les partenaires du réseau il apparaît qu'il y a des différences de fonctionnement au sein notamment des abris de nuit des RSU voisins. Nous devons réfléchir sur la suite à donner.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez la procédure d'aide urgente :

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

Il existe une procédure construite par les Coordinateurs généraux des Relais Sociaux ayant pour vocation de répondre à cet objectif.

Cette procédure est intégrée dans les outils communiqués aux partenaires du réseau local.

Extrait de la note d'information :

De jour ou de nuit pour les usagers venant d'autres villes couvertes par un Relais Social :

« Dans l'hypothèse où votre service serait amené à accueillir un usager venant d'une autre Ville couverte par un Relais Social (Charleroi, Liège, Mons, Namur, Verviers, ou Tournai), nous vous invitons à **suivre la procédure suivante** telle que définie en décembre 2011 par les Relais Sociaux Urbains Wallons avec l'aval de la Région Wallonne :

Une personne a effectué des démarches, a introduit des demandes d'aide dans sa commune d'origine mais ne peut être prise en charge en raison :

- D'une saturation des services.
- D'un épuisement de leurs ressources.

-> Elle sera accueillie provisoirement à La Louvière.

Dans ce cas, tout travailleur qui reçoit une personne issue d'un autre territoire wallon :

- Se renseigne sur son origine géographique ;
- Analyse la situation au regard de son installation plus ou moins temporaire à La Louvière ;
- En informe le Coordinateur général soit par téléphone au 064/21.48.13, soit via mail : secretariat@rsull.be
- Le Coordinateur général contacte son homologue concerné en vue de l'avertir de la situation ;

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

Il prendra soin d'en avvertir le Coordinateur général Louviérois.

- Le Coordinateur général contacte son homologue concerné en vue de l'avertir du souhait de retour de l'utilisateur concerné ;
- Le Coordinateur du Relais Social du territoire duquel est issu l'utilisateur accueilli temporairement à La Louvière activera son réseau afin de permettre le retour dudit usager dès que possible.

Cette procédure étant garantie auprès de tous les Relais Sociaux Wallons, nous vous demandons aussi d'avertir la Coordination générale locale dans l'hypothèse où vous seriez amenés à trouver une orientation en dehors de La Louvière sur un territoire couvert par un autre Relais Social.

En pareil cas le Coordinateur général informera son collègue. »

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

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

D'autre part, l'occasion est donnée aux Coordinateurs généraux d'échanger sur le P.G.F. lors des rencontres Cocorel.

Etant en congé de maladie, le Coordinateur général n'a pas eu l'occasion de participer à la Cocorel qui était prévue.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

En l'absence du Coordinateur général, il n'y a pas eu de diffusion du Plan global auprès des autorités locales de l'arrondissement administratif.

Les autres années, cette action s'est effectuée par la transmission de l'information par mail à l'ensemble des C.P.A.S. de la Région du Centre via la C.U.C.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Nous avons interpellé l'armée, malheureusement, faute de stock disponible cette année, il n'a pas été fait de dons à notre institution.

15) Etablir ou renforcer les contacts avec la SNCB

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Il n'existe aucune collaboration avec la SNCB.

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

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

Dates de vigilance accrue :

Ouverture pendant les congés et les fêtes :

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

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

L'abri de jour assure :

- Via les Educmobile 2 We/mois (les 1^{er} et 3^{ème})
- et via l'équipe d'extension 2 autres WE/mois (les 2^{ème} et 4^{ème}).

Les mois comptant 5 week-ends, l'ouverture du dernier Week-end n'est pas assurée.

L'abri de jour a fermé ses portes un samedi dans la journée et le lendemain suite à des dégradations subies dans le local.

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 :

En renforçant le 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 et le Relais Santé du C.P.A.S.

Une action de zonage préventif est également réalisée spécifiquement au Centre-Ville par les éducatrices de rue «du service Educmobile » du C.P.A.S., les Gardiens de la Paix de

l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville et 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.

Les éducateurs de rue du C.P.A.S. peuvent se déplacer également sur tout le territoire Louviérois lorsque la présence d'un sans-abri en un lieu spécifique leur est signalée.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

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

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

Le Week-end, l'accueil en journée est plus limité.

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

L'abri de nuit :

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

Via un subside PGF cela permet :

- D'acquérir les consommables utiles à la distribution de soupe chaude lors de l'accueil de soirée et de consommables utiles à la distribution d'une collation matinale ;
- D'acheter des vêtements et sous vêtements adaptés (caleçons, chaussettes, pampers, chemisettes, petites culottes) qui seraient distribués aux utilisateurs ;

- De renforcer les stocks des produits d'hygiène mis à la disposition des usagers (gel douche, dentifrice, acquisition d'essuies supplémentaires, gants de toilette, produits désinfectant pour les mains...) vu l'augmentation de la capacité d'accueil.

Le DUS :

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

Via un subside PGF cela permet d'acquérir :

- Des combustibles en vue d'alimenter les matériels acquis lors du PGF précédent (pétrole, bonbonnes de gaz, ...)
- Un lit, un sommier, un matelas et du matériel de literie en vue d'aménager un logement de dépannage mis à disposition par Centr'Habitat pour gérer des situations d'hébergement d'urgence.

Le centre de jour « le 109 » :

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

- Pour la réalisation de ce projet, Picardie Laïque souhaitait engager 2 éducateurs (1 éducateur A1 et 1 éducateur A2) à plein temps pour 5 mois afin de pouvoir assurer l'ouverture 7 jours sur 7 du dispositif.
- Le Centre d'Accueil de jour "Le 109", nous demandait de financer la distribution d'un repas chaud du lundi au samedi durant toute la période hivernale (La somme de 1€ est demandée aux personnes).

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

Les Educmobiles du CPAS de La Louvière :

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

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

L'équipe des éducmobiles du CPAS de La Louvière nous sollicite en vue d'acquérir : 2 sacs à dos pour les maraudes et l'achat de matériels permettant de distribuer des boissons chaudes en rue.

Le relais Santé :

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

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

Remarque : L'impact d'une équipe réduite se retrouve au niveau du travail en permanences, il y a eu moins d'ouvertures assurées dès janvier 2014.

En effet, il y a eu une évolution au niveau du cadre de l'équipe (1 infirmier et 1 infirmière TP chacun) :

- La présence d'une aide soignante l'année passée, via engagement en article 60§7, portait le cadre à 3 T.P. et permettait de garantir l'offre de permanences en même temps que les collègues infirmiers effectuaient les maraudes préventives. Ce n'est plus le cas depuis janvier 2014 ;

- En raison de l'attente d'un heureux événement, l'infirmière a connu une réadaptation de son poste (Elle n'assure plus les permanences mais assure davantage le travail administratif lié au fonctionnement du service).

Via un subside PGF, le service a acquis des consommables alimentaires (café, soupe, lait, ...) en vue de proposer une boisson chaude aux personnes se présentant aux permanences et également pour l'achat de sous-vêtements adaptés et au renforcement des produits d'hygiène mis à la disposition des usagers souhaitant prendre une douche au sein du Relais Santé.

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

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez : **Point déjà développé.**

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Le fait d'avoir des dispositifs offrant un travail dans le cadre du bas seuil d'accès permet plus facilement de respecter l'esprit et les objectifs du cahier des charges de la Région Wallonne. Ce qui est moins évident pour des services axés sur l'activation de l'utilisateur.

L'Abri de nuit applique la levée des quotas pendant la période hivernale mais le Règlement d'Ordre Intérieur reste d'application.

Les autres services ne voient pas leurs critères d'accès.

- ◆ Lever tous les quotas

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

L'abri de nuit accueille les hébergés 60 nuitées par an hors période hivernale.

Inconditionnalité garantie ? Oui Non

Expliquez la méthode utilisée pour réorienter les refus :

L'équipe des éducateurs tente avec les personnes n'ayant pas accès à l'abri de nuit de dégager des pistes de solutions (chez un ami, chez un membre de la famille, ...).

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Outre la rencontre l'hiver passé avec une représentante du Cabinet du Bourgmestre, ce sujet avait été évoqué et il nous fut répondu qu'en pareille situation, il appartiendrait au D.U.S. d'enclencher un plan spécifique, le Bourgmestre quant à lui, mettant à disposition un centre sportif.

Lors de l'évaluation finale de ce P.G.F., ce problème a été soulevé à nouveau.

Il apparaît essentiel de prévoir un plan spécifique dépassant le cadre de l'urgence P.U.I.C.

Par exemple : Comment encadrer les usagers qui relèveraient d'un tel plan ? Qui se chargerait de l'encadrement ? Est-ce possible dans une optique de collaboration avec les services du réseau ?

Nous devons donc veiller à poursuivre un travail sur ce sujet en veillant à répondre aux besoins des partenaires locaux.

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 :

Le transport entre les structures n'est pas mis en place. Les instances décisionnelles du Relais Social ne jugent pas cette offre comme étant un besoin spécifique au regard de la mobilité possible de nombreux usagers.

Par contre l'abri de nuit dispose d'une camionnette pouvant être utilisée en vue d'assurer le déplacement pour des personnes à mobilité réduite ou des personnes âgées.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

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

- Le Service Logetoit du CPAS de La Louvière pour les aider à rechercher activement un logement adapté à leurs ressources ;
- Le service logement du CPAS et le DUS (dans les cas d'urgence) pour rechercher une Maison d'accueil ou tous types d'hébergements existants relevant d'un accompagnement social ;
- L'agence immobilière Sociale « Logicentre » ;
- La maison d'accueil « l'Abri » ;
- La société de logement « Centr'habitat ».

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

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

- Au sein du centre de jour le « 109 » un repas chaud est proposé le midi avec contribution de 1 euro OU un repas tartine gratuit. Le soir, un repas tartine est proposé gratuitement ;

- Au sein de l'abri de nuit un repas tartines soupe est proposé à leur arrivée gratuitement.

- Le Relais Santé dispose également de boissons chaudes offertes au sein du dispensaire lors de l'accueil des usagers.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Matériel acquis :

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

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

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

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

D'autres opérateurs d'aide matérielles et alimentaire sont actifs sur La Louvière :

- la Croix-Rouge ;
- les magasins citoyens ;
- les petits paniers du cœur ;
- Asbl utopie ;
- Saint-Vincent de Paul et ses antennes

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

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

L'abri de nuit dispose de blocs sanitaires pour les hommes et pour les femmes. Lorsqu'une personne est accueillie, l'abri de nuit met à sa disposition un kit hygiène lui permettant de se laver.

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

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

Remarque : Pendant l'hiver, l'abri de nuit a connu un problème d'alimentation d'eau chaude, le Relais Santé a été plus sollicité par les usagers pour prendre une douche. Le relais a été assuré.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Rôle du relais santé ?

L'équipe soignante du relais Santé organise des permanences au sein du dispensaire du lundi au vendredi de 8h à 10h et de 13h à 16h.

(Voir données quantitatives en partie I de cette évaluation).

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

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

Par quels moyens ?

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

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

Les affiches ont été distribuées aux partenaires élargis et nous avons vivement conseillé des les disposer dans les salles d'attentes,...

Des modèles A4 étaient également diffusés pour qu'ils puissent être distribués.

De plus, l'information a été diffusée dans le magazine communal « la louvière à la une » avec les coordonnées du Relais Social en cas de questions des citoyens.

Nouveauté :

Cette année, l'équipe de coordination a réalisé une cartographie avec :

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

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

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

Par quels moyens ?

En début de PGF, nous avons imprimé, photocopié et apporté dans les services l'outil afin d'avoir un échange avec les partenaires.

Nous utilisons principalement la diffusion via mailing.

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

Oui Non

Par quels moyens ?

Nous avons évoqué ce point dans la partie A « Assurer une coordination du P.G.F. au départ des Relais Sociaux » : rubrique 13 de la présente évaluation.

CONCLUSIONS :

Cette conclusion est basée essentiellement sur ce qui est ressorti lors de la réunion d'évaluation finale organisée le 28 avril 2014.

A) Par rapport à l'action de l'équipe de la Coordination générale

Présence d'un haut degré de satisfaction de nos professionnels par rapport aux **outils pratiques** mis à disposition du réseau (cartographies, affiches,...)

Les outils ont été dispatchés aux professionnels et aux usagers. L'information a bien circulé.

Les dons : Présence d'un élan de solidarité en période hivernale

Bon nombre de dons ont été orientés tant auprès de certains opérateurs qu'auprès de l'équipe de la Coordination générale.

S'il existe une procédure relative à l'orientation des dons, il est aussi nécessaire d'assurer ladite orientation de manière réfléchie et en toute logique.

L'offre peut aussi se structurer temporellement et de manière plus continue (exemple : L'Ecole d'infirmiers de Jolimont récolte des vêtements, chaussures, sous-vêtements, produits d'hygiène, ... et contactera le Relais Santé en septembre 2014 pour connaître leurs besoins pour le prochain plan hivernal.

Il y a aussi un impact des journaux et reportages télévisés traitant du sujet hivernal et de la pauvreté (exemple : Dons adressés à Educmobile suite à un reportage télévisé).

Les usagers réagissent bien à l'élan de solidarité.

La récolte de données statistiques : L'outil affiné par les bons soins de l'équipe et le temps passé à rencontrer les partenaires ont permis l'expression d'un très haut niveau de satisfaction des opérateurs chargés de la récolte (Levée de zones floues, sentiment d'avoir un outil facile et clair, Moins de temps à consacrer à ce travail).

B) Constats

- **Le temps (climat) n'oriente pas uniquement la demande :**

Les gens connaissent les dispositifs sur La Louvière et les utilisent car ils existent ;

- **De la disparité des modes de fonctionnement au sein des abris de nuit**

Des usagers locaux vont parfois sur une autre Ville et accèdent à l'hébergement d'urgence pour maximum 1 nuit sur place.

Ils sont ensuite réorientés vers La Louvière car il arrive que le travailleur social d'une autre Ville s'assure que le C.P.A.S. Louviérois garde la gestion du dossier.

Revenant sur place, des usagers Louviérois se voient parfois barrer l'accès faute de place au Tremplin, ils estiment alors qu'il y a là injustice quant au fait que le dispositif accueille d'autres personnes.

D'autres estiment que c'est leur abri de nuit.

« Faudrait-il harmoniser les règles d'accueil au sein des abris de nuit Wallons en visant un fonctionnement sur un même mode ? »

La question est posée. Elle sera relayée aux autres Coordinateurs généraux des Relais Sociaux Wallons. Elle devra aussi mûrir avec les représentants des institutions partenaires.

Au niveau local, une piste a été suggérée quant à une action sur le sentiment d'appartenance de l'abri de nuit aux usagers :

« Il convient de travailler sur l'illusion que c'est leur abri de nuit, il s'agit d'une réponse de dépannage et non pas d'un outil permettant la construction d'une existence en rue. »

- **De la nécessité de solliciter la Ville en vue de prévoir une véritable procédure en cas de demande massive**

Nous ne pourrions gérer une situation de demande massive.

Si nous apprîmes PAR LA Ville que cela restait une prérogative du D.U.S., il semble bien utile de travailler à l'élaboration d'une procédure à ce sujet.

Si on ouvre une salle de sport, on accueille les gens dans un local, on fait quoi ? Quel encadrement ? Quelles sont les responsabilités ?

- **Existence d'une difficulté au niveau de la gestion des équipes d'extension au sein du centre de jour**

Il y a eu des changements au niveau du personnel, les usagers quant à eux, restent les mêmes. (Impact du contrat de travail proposé : C.D.D.)

Gérer ces changements est difficile et cela impacte la philosophie initiale du dispositif.

Améliorations à apporter au dispositif :

2 points centraux sont ciblés :

- La possibilité d'envisager un accueil supplémentaire ;
- Le développement d'une procédure spécifique en cas de saturation du réseau.

Concrètement...

1) Ne faut-il pas envisager une structure d'accueil supplémentaire pour les gens refusés à l'abri de nuit et au 109 ?

2 pistes complémentaires existent actuellement et nécessitent d'être approfondies :

- Ne peut-on envisager un renforcement de l'offre surtout en soirée (exemple : création d'un dortoir) ?
- Ne peut-on multiplier le nombre de places en structure d'accueil de jour ?

En ce qui concerne cette seconde piste liée au renforcement des places d'accueil, une position majoritaire semble se dégager auprès des acteurs du P.G.F. :

Exemple : Au lieu de prévoir une extension au 109, ouverture d'un local au centre-ville avec engagement de 2 éducateurs qui accueilleraient selon un horaire de 10 à 19h :

- Les personnes ne pouvant se rendre au centre de jour ;
- Des familles,...

Une soupe serait proposée moyennant une contribution financière de 30 cents le bol.

(Il s'agirait d'un lieu de reliance).

Il y aurait mise en place d'une dynamique de réseau dans ce projet (passage du D.U.S., passage du Relais Santé,...)

« Il semble que les gens se casent plus vite pour la nuit que pour la journée. »

Nous pourrions expérimenter l'hiver prochain.

Ce ne serait pas un projet concurrent du 109 et on pourrait ainsi agir sur les personnes ne voulant pas faire de démarches au C.P.A.S. de peur de perdre leur place au centre de jour.

Les offres de volontariat pourraient aboutir là.

- 2) Insister auprès de la Ville en vue de préparer une procédure spécifique en cas de forte demande – Reprendre les négociations avec la Ville en vue de rendre possible l’opérationnalisation d’une mesure alternative en cas de saturation.**

Pour le Relais Social

Burgeon Colette, Présidente
Debelle Dominique, Coordinateur général
Moreau Caroline, Chargée de projets