



0



**RAPPORT D'EVALUATION FINALE**  
**DU PLAND GRAND FROID 2015-2016**  
**DU RELAIS SOCIAL URBAIN DE LA LOUVIERE**



**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 "L'Etape" - Picardie Laïque

Le Centre d'accueil de jour le « 109 » change d'adresse et de nom. Il s'appelle dorénavant « L'Etape » et se situe désormais 107/001, Rue Edouard Anseele à La Louvière.

Nous attirons votre attention sur le fait que la capacité d'accueil a été portée à 15 places au lieu de 12, tout au long du Plan Grand Froid.

Activités du service (type de structure)<sup>1</sup> : **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.
- L'équipe éducative organise des activités culinaires deux fois par semaine avec les usagers. Ceux-ci cuisinent eux-mêmes le repas sur base de produits frais achetés (le dimanche et le vendredi). Pour les autres jours de la semaine, les usagers bénéficient d'un repas tartines, charcuteries, fromages et soupe.

#### Public cible :

« L'Etape » 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<sup>ème</sup> 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.

---

<sup>1</sup> 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 subsidiés via le Relais Social en ce qui concerne l'horaire habituel avec un **renforcement de 2 ETP dans le cadre du PGF** (1 éducateur A1 et 1 éducateur A2).

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

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

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

L'abri de nuit nous sollicite en vue :

- D'acquérir les consommables utiles à la distribution de soupe chaude lors de l'accueil de soirée, ainsi que des tartines, charcuteries et fromages, et de consommables utiles à la distribution d'une collation matinale.
- De renforcer les stocks des produits d'hygiène mis à la disposition des usagers (gel douche, dentifrice,...) vu le renforcement de la capacité d'accueil.
- De répondre aux besoins d'hygiène de la population (acquisition d'essuies supplémentaires, gants de toilette, produit désinfectant pour les mains,..)
- D'acquérir des matelas et du matériel de couchage, vu la rapide usure et perte de qualité du matériel initial.

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

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

L'abri de nuit « le Tremplin accueille :

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

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

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

Nombre ETP au 31 décembre : 5 ETP subsidiés via le Relais Social (1 A.S., 1 éducateurs A1 et 3 éducateurs A2).

### **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 :

- Adapter le matériel d'hébergement d'urgence à l'accueil de familles et notamment acheter des lits doubles ;
- Acquérir le matériel de couchage pour les 3 logements d'urgence situés rue du Moulin, rue Quertinmont et Chaussée de Redemont ;
- Du linge de « maison » (essuies, matériel de toilette et d'hygiène).

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

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

Pouvoir organisateur : CPAS de La Louvière

Pouvoir subsidiant principal : Relais Social urbain La Louvière

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

### **4. Educmobiles – CPAS de La Louvière**

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

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

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

Depuis janvier 2015, l'équipe des éducateurs de rue s'est vu confier une nouvelle mission : L'accompagnement social et éducatif au logement.

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

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

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

Pouvoir organisateur : CPAS de La Louvière

Pouvoir subsidiant principal : Relais Social urbain La Louvière

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

## 5. Relais Santé – CPAS de La Louvière

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

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

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

Le Relais Santé nous sollicite en vue d'acquérir :

- Des consommables alimentaires (café, soupe, lait, ...) en vue de proposer une boisson chaude ou une soupe aux personnes se présentant aux permanences ;
- Le budget global de 1 750 € sera aussi dédié à l'achat de sous vêtements adaptés (écharpes, chemisettes, chaussettes, slips, soutiens gorge, gants,..) Chaque article sera commandé en quantité suffisante pour pouvoir traiter les situations d'urgence (Les tailles S, M, L et XL seront privilégiées) ;
- Il est aussi prévu de renforcer le stock en matériel d'hygiène (gel douche, acquisition d'essuies supplémentaires, gants de toilette, produit désinfectant pour les mains,...)

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

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

Pouvoir organisateur : CPAS de La Louvière

Pouvoir subsidiant principal : Relais Social urbain La Louvière

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

## Synthèse des opérateurs subventionnés et moyens financiers

Opérateurs	Actions	Intervention Pouvoirs Publics Belges	
		Frais personnel (ETP & période)	Frais fonctionnement
Picardie Laïque – Abri de nuit le « Tremplin »	Achats de sous vêtements adaptés et de produits d'hygiène. Achat de nourriture. Achat de matelas et du matériel de couchage.	/	3100€
Picardie Laïque – Abri de jour « L'Etape »	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)	34 500€ (2 ETP – CDD du 01 novembre 2015 au 31 mars 2016)	1250€
CPAS de La Louvière – DUS	Achat de matériel de couchage. Achats de lits doubles et de linge de maison.	/	4400€ (dont 1400€ de frais d'acquisition)
CPAS de La Louvière – Educmobiles	/	/	/
CPAS de La Louvière – Relais Santé	Achat de café, lait, sucre et soupe. Achat de sous vêtements adaptés et de matériel d'hygiène.	/	1750€
<b>Total</b>	/	34 500€	10 500 €

## 1. Statistiques

### 1.1. L'hébergement d'urgence

Opérateurs	Nbre lits disponibles	Hiver actuel 2015-2016					Hiver précédent 2014-2015				
		Nbre nuitées <sup>2</sup>	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	1963	1746	215	98	21	1905	1487	415	88	32
DUS	17 lits	201	71	67	11	4	155	42	59	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>33 lits</b>	<b>2164</b>	<b>1817</b>	<b>282</b>	<b>109</b>	<b>25</b>	<b>2060</b>	<b>1529</b>	<b>474</b>	<b>94</b>	<b>38</b>

- L'abri de nuit le Tremplin ne comptabilise aucune nuitées enfants ;
- Le DUS comptabilise 63 nuitées enfants pour 2 enfants différents

**Au total, nous observons donc 201 nuitées pour le DUS (71 nuitées hommes+ 67 nuitées femmes+63 nuitées enfants). Et 1 963 nuitées pour l'abri de nuit (1746 nuitées hommes+ 215 nuitées femmes).**

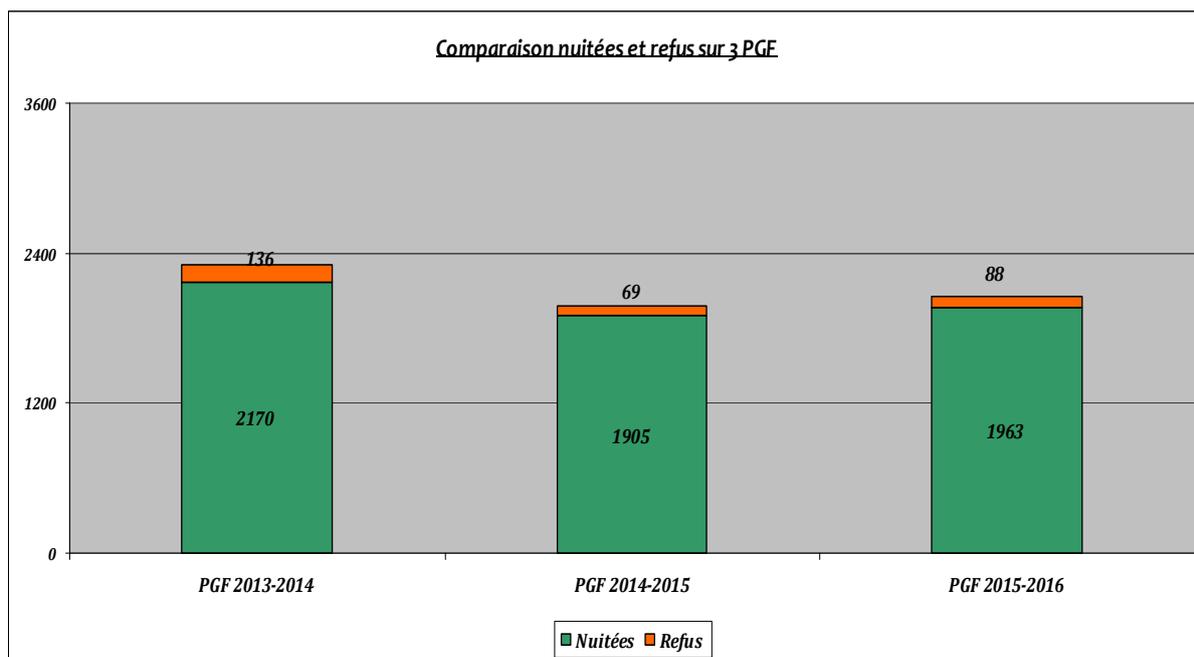
#### **Nombre de nuitées VS nombre de refus Abri de nuit sur 3 PGF:**

	PGF 2013-2014	PGF 2014-2015	PGF 2015-2016
Nuitées	2170	1905	1963
Refus	136	69	88
<b><i>Demande réelle</i></b>	<b>2306</b>	<b>1974</b>	<b>2051</b>

**La demande réelle semble avoir été plus conséquente que celle enregistrée l'hiver précédent. (Différence de 77 unités).**

Tant au sein des logements D.U.S. qu'à l'abri de nuit, nous voyons une **augmentation du nombre d'hommes** ayant accédé à ces deux formes d'hébergement d'urgence (15 unités de plus).

A contrario, nous observons un **recul** au niveau **des femmes** différentes prises en charge (13 unités de moins).



Lors de ce PGF 2015-2016, le nombre de refus représente 5 % de l'ensemble des nuitées.

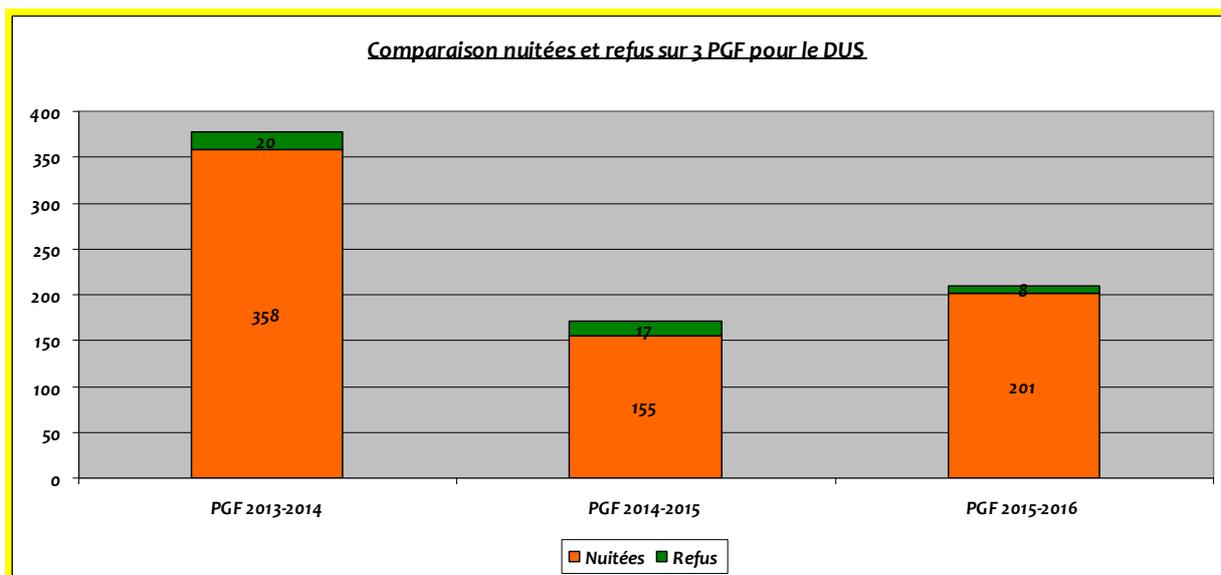
Cette conjoncture indique une augmentation par rapport aux 3% enregistrés lors du PGF 2014-2015. Fort heureusement, nous étions en deçà des 6% observés lors du PGF 2013-2014.

Cette situation s'explique par l'augmentation des fréquentations impliquant un impact direct sur la demande réelle.

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

	PGF 2013-2014	PGF 2014-2015	PGF 2015-2016
Nuitées	358	155	201
Refus	20	17	8
<b><i>Demande réelle</i></b>	<b>378</b>	<b>172</b>	<b>209</b>

Nous voyons aussi une demande réelle supérieure à celle de l'hiver précédent pour le D.U.S. mais un recul des refus. Ceci s'explique par la nouvelle méthodologie du service dans le cadre du P.G.F. (En cas de soirée avec présence de gel, toute personne qui s'adresse au D.U.S. afin de solliciter un hébergement d'urgence, pourra être prise en charge). Ce n'était pas le cas antérieurement vu que le service ne s'adressait qu'aux seules personnes en situation de crise, non multirécidivistes et surtout, à l'époque, avec la volonté de ne pas être un dispositif supplétif à l'abri de nuit.



Lors du PGF 2015-2016, le nombre de refus représente **4 %** de l'ensemble des nuitées. Durant le PGF 2014-2015, il représente **11 %**, et **6 %** pour le PGF 2013-2014.

Il y a bien diminution des refus cet hiver en rapport avec les PGF précédents.

**Nombre de nuitées et de personnes différentes au DUS**

	Hommes différents	Femmes différentes	Enfants différents	Nuitées hommes	Nuitées femmes	Nuitées enfants	Total Nuitées	Refus
Novembre	2	2	2	32	32	32	96	4
Décembre	1	1	1	31	31	31	93	0
Janvier	6	2	0	6	2	0	8	0
Février	4	0	0	4	0	0	4	2
Mars	0	0	0	0	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>73</b>	<b>65</b>	<b>63</b>	<b>201</b>	<b>8</b>

**Hébergement DUS : Le total global a été déterminé en prenant soin de retirer les doublons**

-> Sur la totalité du PGF, le DUS a hébergé **17 personnes différentes** :

- 11 hommes ;

- 4 femmes ;

- 2 enfants.

Par rapport à l'hiver précédent, le service a hébergé une personne de plus.

**Informations sur la durée de l'hébergement au sein des logements D.U.S. :**

Mois	Observations
Novembre 2015	<ul style="list-style-type: none"><li>2 couples avec 1 enfant chacun</li></ul> <p>Un couple et leur enfant ont effectué <u>1 nuitée en novembre (total de 3 nuitées)</u>. L'autre couple et leur enfant ont séjourné 31 nuitées durant le mois de novembre et donc pour un <u>total de 93 nuitées</u>.</p>
Décembre 2015	<ul style="list-style-type: none"><li>1 couple avec 1 enfant</li></ul> <p>Le couple a séjourné 31 nuitées au sein d'un logement du DUS (<u>total de 93 nuitées</u>).</p>
Janvier 2016	<ul style="list-style-type: none"><li>6 hommes seuls</li><li>2 femmes seules</li></ul> <p>Les femmes ont effectué chacune 1 nuitée dans un logement du DUS, soit un total de <u>2 nuitées</u> sur le total de janvier. Les hommes seuls ont séjourné 1 nuitée chacun (<u>donc 6 nuitées au total</u>).</p>
Février 2016	<ul style="list-style-type: none"><li>4 hommes seuls</li></ul> <p>Les hommes seuls ont effectué chacun 1 nuitée (<u>total de 4 nuitées</u> dans un logement du DUS).</p>
Mars 2016	<b>Pas d'hébergement</b>

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

- 58 nuitées de plus qu'en 2014-2015;
- 19 refus de plus enregistrés pour cet hiver par rapport à l'hiver 2014-2015.

Toujours au niveau des refus, nous constatons que ce sont **majoritairement des refus pour manque de place**:

- **PGF 2013-2014** : 136 refus sur 136 -> **soit 100% des refus** ;
- **PGF 2014-2015** : 34 refus sur 69 -> **soit 49,27 % des refus**;
- **PGF 2015-2016** : 53 refus sur 88 -> **soit 60 % des refus**;

Nous constatons une augmentation des refus pour manque de place par rapport au PGF précédent (60 % cet hiver contre 49,27% l'hiver précédent).

A l'abri nuit, il est estimé que les 53 refus faute de place **ont concerné 12 personnes différentes**.

Nous observons **26 refus sur 88 pour sanction, soit 30 % des refus**.

Parmi les sanctions, nous percevons que deux causes sont régulièrement signalées :

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

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

- 46 nuitées de plus qu'en 2014-2015;

Nous observons un pic de nuitées en novembre et décembre 2015, avec 98 et 96 nuitées.

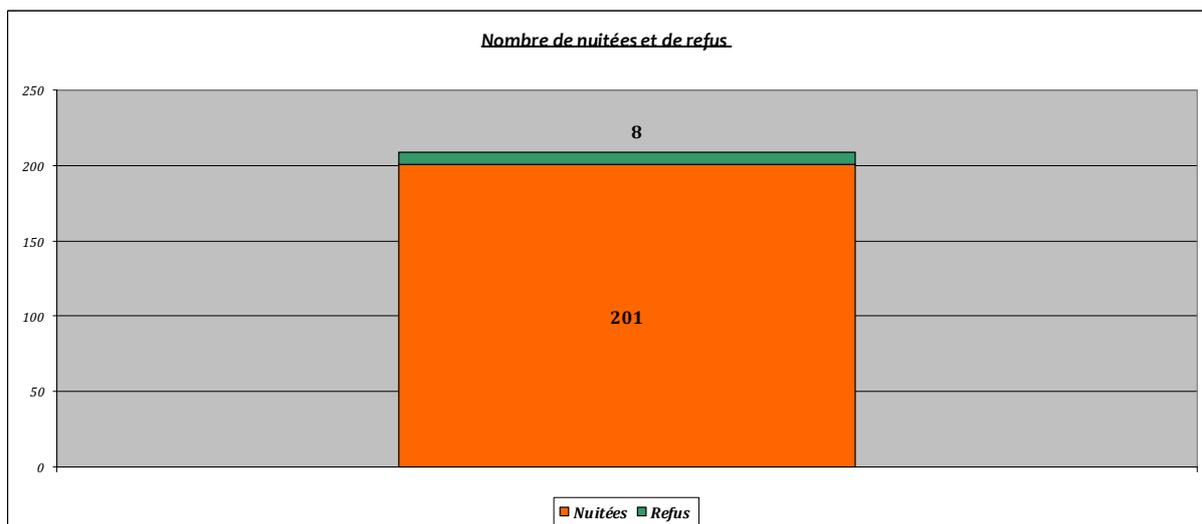
Ceci s'explique par le fait qu'un couple et leur enfant ont séjournés 31 nuitées en novembre et 31 nuitées en décembre, ce qui fait un total de 186 nuitées (soit 92 % de l'ensemble des nuitées du PGF).

Au niveau des refus, nous relevons 8 refus pour l'ensemble du PGF 2015.2016 (9 refus de mois que l'hiver précédent).

Parmi ces refus :

- 3 sont en lien avec la santé mentale ;
- 2 concernent des personnes dont la demande n'est pas urgente;
- 2 sont relatifs à des personnes non preneuses d'une orientation ;
- 1 relève de l'incompétence territoriale pour une personne hors entité.

Le pic des refus se retrouve en novembre, avec 4 refus.



201 nuitées ont été comptabilisées cet hiver (incluant nuitées adultes et nuitées enfants). Ces chiffres nous indiquent que le DUS a été en mesure de prendre en charge la grande majorité des demandes.

### Origine géographique des bénéficiaires de l'abri de nuit :

<b>Personnes différentes/mois</b>	<b>Novembre</b>	<b>Décembre</b>	<b>Janvier</b>	<b>Février</b>	<b>Mars</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>La Louvière</b>	34	25	39	37	32	<b>167</b>	<b>76 %</b>
<b>Mons</b>	4	0	1	6	8	<b>19</b>	<b>9 %</b>
<b>Charleroi</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	<b>4 %</b>
<b>Tournai</b>	1	1	0	0	0	<b>2</b>	<b>1 %</b>
<b>Namur</b>	1	1	0	2	0	<b>4</b>	<b>2 %</b>
<b>Verviers</b>	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0 %</b>
<b>Bruxelles</b>	1	1	1	2	0	<b>5</b>	<b>2 %</b>
<b>Liège</b>	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0 %</b>
<b>Autres</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6 %</b>
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>31</b>	<b>48</b>	<b>50</b>	<b>44</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>

Ces données indiquent clairement qu'une nette majorité de personnes qui se rendent à l'abri de nuit viennent de La Louvière (76 %) et ce, tout au long de la période hivernale.

Une réunion est programmée avec le Relais Social Montois et les responsables de l'abri de nuit afin de tenter de comprendre les raisons de la forte présence d'usagers venant de leur territoire alors que nous savons que leur abri de nuit n'était pas en situation de saturation.

### **1.2. Accueil de jour**

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

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

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

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

Opérateurs	Nbre jours d'ouverture		Hiver actuel 2015-2016					Hiver précédent 2014-2015				
	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'horaire habituel</i> « Etape »	107	/	1541	1401	140	65	18	1034	898	136	49	18
Educmobiles	/	20	216	196	20			154	98	26		
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>20</b>	<b>1757</b>	<b>1597</b>	<b>160</b>	<b>65</b>	<b>18</b>	<b>1188</b>	<b>996</b>	<b>162</b>	<b>49</b>	<b>18</b>

### 1.3. Accueil de soirée

Opérateurs	Nbre jours d'ouverture		Hiver actuel 2015-2016					Hiver précédent 2014-2015				
	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 d'extension PGF</i> « Etape »	107	21	1288	1171	117	65	18	1060	903	157	47	15

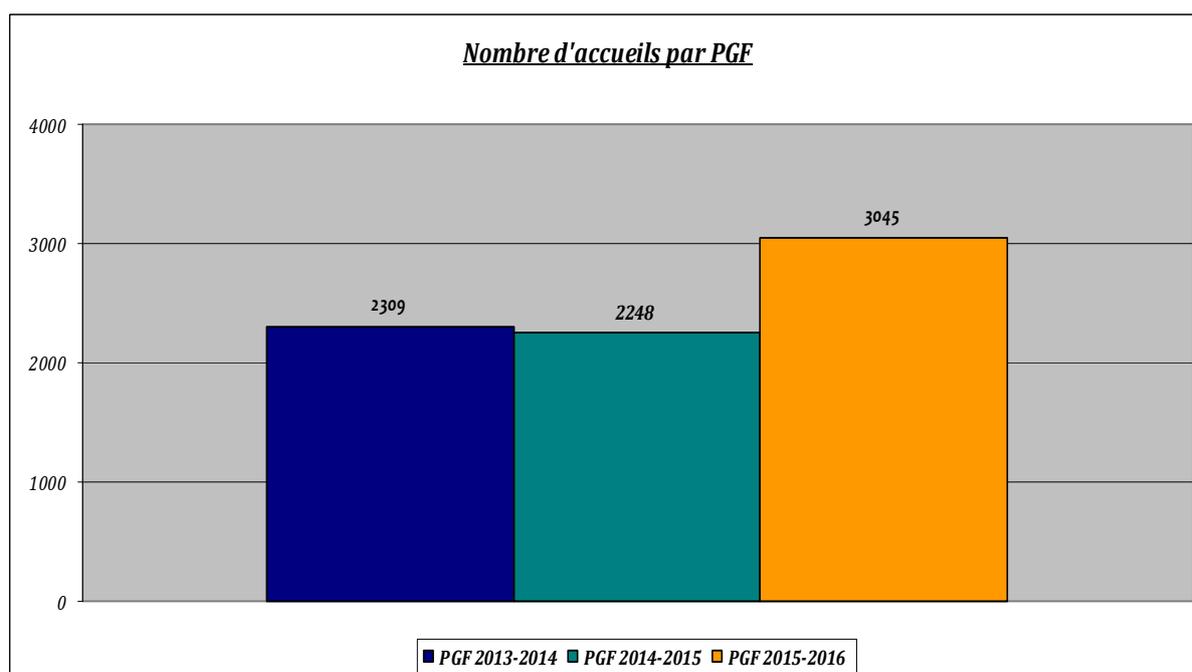
1 757 accueils ont été dispensés dans le cadre de l'horaire habituel pour 1 288 accueils observés dans le cadre de l'extension d'horaire. Nous comptabilisons donc un **total global de 3 045 accueils** pour cet hiver 2015-2016.

Nous voyons aussi que cette augmentation est surtout observée chez les hommes (16 unités de plus) alors que nous avons un statu quo chez les femmes.

En prenant soin d'éliminer les doublons, au sein de ces deux horaires spécifiques d'accueil, nous avons accueilli cet hiver, **83 personnes différentes** (65 hommes et 18 femmes).

	PGF 2013-2014	PGF 2014-2015	PGF 2015-2016
Novembre	485	381	559
Décembre	455	373	496
Janvier	542	543	606
Février	446	454	631
Mars	381	497	753
<b>Total</b>	<b>2309</b>	<b>2248</b>	<b>3045</b>

C'est en mars que la fréquentation a été optimale.



Lors de l'hiver 2014-2015, nous avons enregistré un total global de 2 248 accueils.

Sur la totalité des accueils, nous constatons donc une augmentation significative par rapport à l'hiver précédent (soit 797 unités de plus).

Concrètement, nous observons 26 % d'accueil en plus durant cet hiver.

**A elle seule, l'extension horaire représente 42 % des accueils totaux.**  
 Nous voyons là une bonne utilisation de l'offre d'extension horaire pour les usagers.

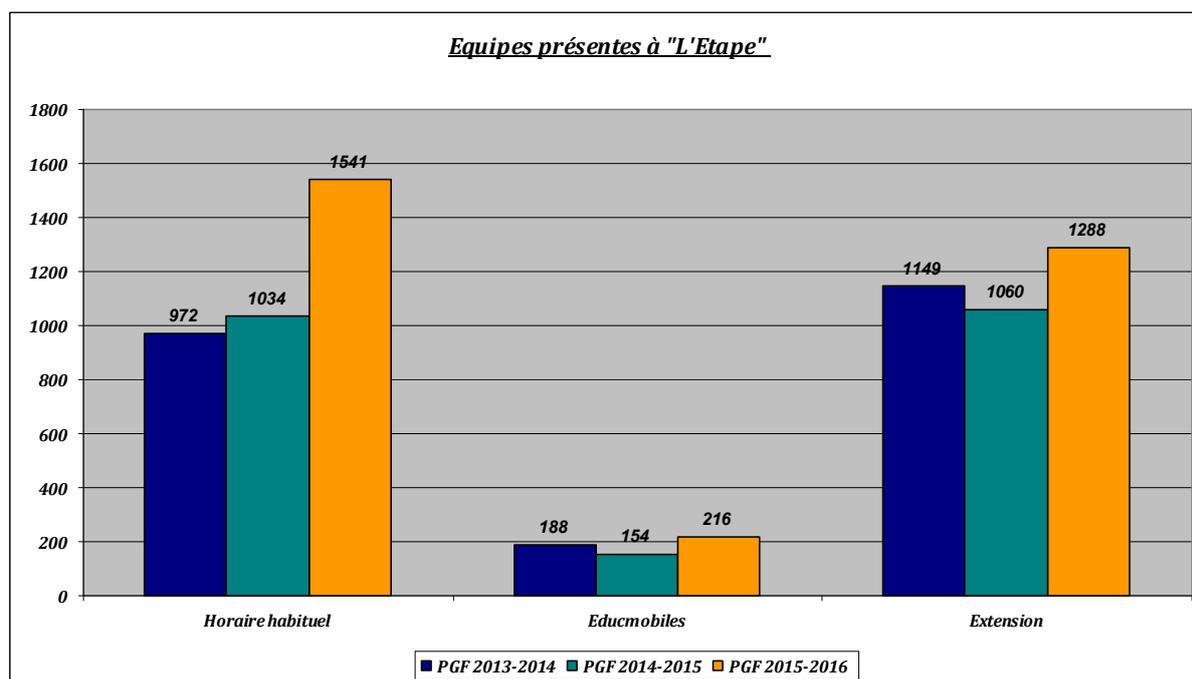
Lors de ce PGF, la nette augmentation des accueils au sein du centre de jour est fort probablement à mettre en lien avec l'augmentation de la capacité d'accueil qui est passée à 15 places en plan hivernal (et 12 hors PGF) au lieu de 10 places durant les P.G.F. antérieurs.

Afin d'étayer cette hypothèse, croisons les accueils par horaire spécifique :

P.G.F.	Total accueil en horaire normal	Total accueil en horaire d'extension de soirée
2015-2016	1 757	1 288
2014-2016	1 188	1 060
/	Augmentation de 32 %	Augmentation de 18 %

L'augmentation de fréquentation a surtout été observée durant l'horaire normal.

Le graphique suivant nous montre cette même tendance sur 3 P.G.F.



Lors des 2 week-end/mois assurés par l'équipe Educmobiles du C.P.A.S., nous voyons que les usagers ont utilisé davantage le dispositif par rapport aux hivers précédents.

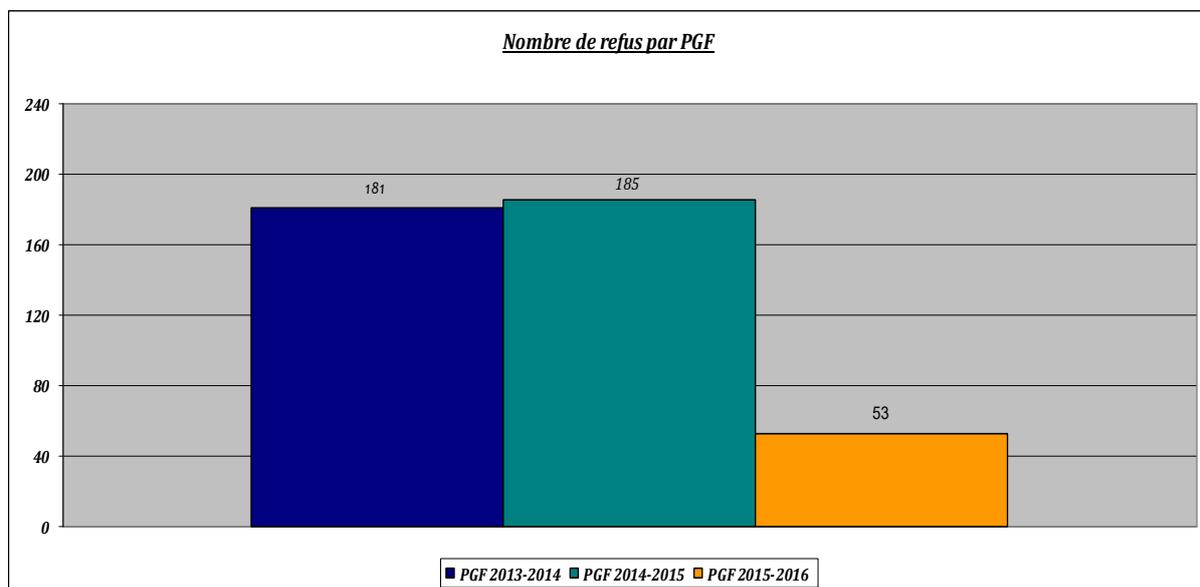
Pour un hiver quasiment similaire à celui de 2014-2015, les fréquentations ont augmenté de 62 unités, soit une augmentation de 29 %.

▪ **Refus au sein de « L'Etape » (accueil de jour et de soirée)**

	PGF 2013-2014	PGF 2014-2015	PGF 2015-2016
Novembre	40	30	10
Décembre	31	3	11
Janvier	83	35	10
Février	25	73	16
Mars	2	44	6
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>185</b>	<b>53</b>

Lors de ce PGF il y a une nette diminution des refus au sein du centre de jour, a priori en lien avec l'augmentation de la capacité d'accueil qui est passée à 15 en plan hivernal.

Le pic de refus se situe en février 2016 (16 refus).



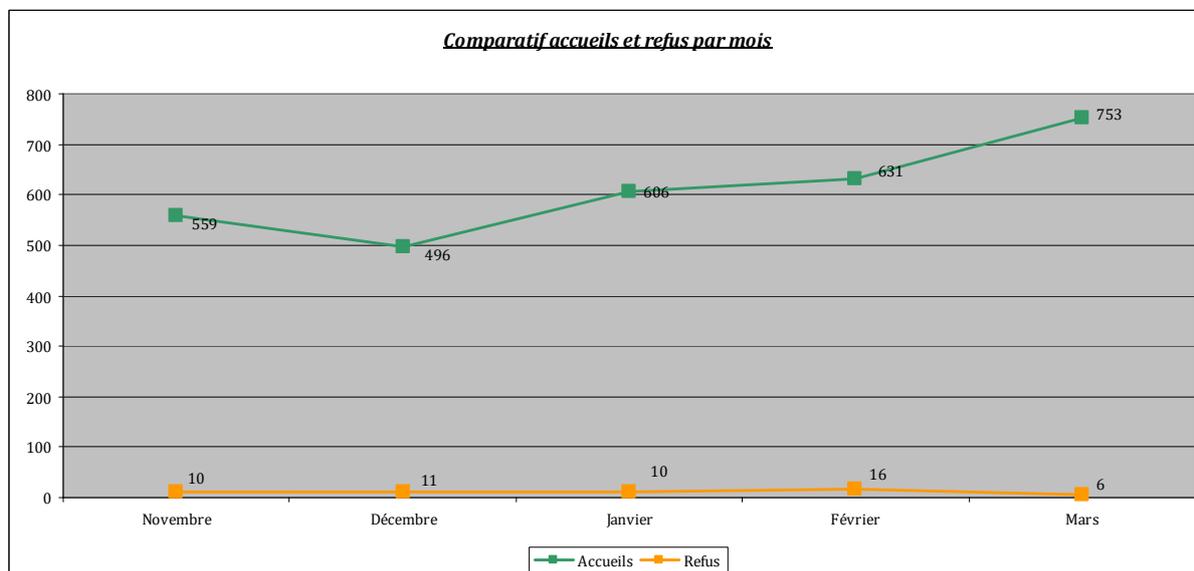
Comparativement au PGF de l'année précédente, le chiffre total du nombre de refus a fortement diminué.

Notons que la **majorité des refus** est due à un **non respect du règlement d'ordre intérieur** (35 refus), suivie des refus pour structure non adaptée au profil du demandeur (16 refus) et enfin, les refus pour manque de place (5 refus).

Les refus pour non respect du règlement intérieur représentent 67% du chiffre global.

Le passage à une capacité d'accueil à 15 places au lieu des 10 lors des P.G.F. antérieurs semble nous montrer à ce stade, que nous avons pu réduire fortement le refus pour manque de place.

Lors du P.G.F. 2014-2015, sur les 185 refus totaux, le manque de place atteignait 80 % avec 148 unités.



Nous remarquons un pic des accueils en mars avec 753 unités.

Toutefois, c'est en février que nous relevons le pic des refus, avec 16 refus.

La forte fréquentation de mars n'a pas forcément induit une augmentation du refus faute de place.

#### **Repas tartines gratuits lors du PGF 2015-2016**

	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Repas gratuits	490	491	440	458	552	<b>2431</b>

Le centre de jour a **distribué 2 431 repas tartines** (soupe, charcuteries, fromages et pain).

Pour un souci d'organisation, il n'y a plus de repas chauds payants au sein de « L'Etape ». Cependant, l'équipe éducative organise des activités culinaires deux fois par semaine avec les usagers. Ceux-ci cuisinent eux-mêmes le repas sur base de produits frais achetés (le dimanche et le vendredi). Pour les autres jours de la semaine, les usagers bénéficient d'un repas tartines, charcuteries, fromages et soupe.

La consommation a atteint son pic en même temps que la fréquentation était optimale en mars 2016, ce qui est logique.

#### 1.4. Travail de rue

Opérateurs	Hiver actuel 2015-2016					Hiver précédent 2014-2015				
	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)
Educmobiles	939	813	126	111	46	780	639	141	211	58
Relais Santé	215	182	33	34	10	150	134	16	39	10
TOTAL	1154	995	159	145	56	930	773	157	250	68

En retirant les doublons, nos deux services d'accroche en rue ont rencontré 201 personnes différentes (145 hommes et 56 femmes).

D'emblée, nous constatons avoir rencontré nettement moins de personnes différents que durant le P.G.F. 2014-2015, soit 117 personnes de moins.

Ici aussi nous voyons que moins de femmes ont été rencontrées, recul de 12 unités.

Nous pensons que cette situation s'explique par les résultats combinés de différents facteurs :

- La sortie d'un bon nombre de sans-abri via le projet de capteur de logement du Relais Social ;
- L'entrée en logement et l'accompagnement grâce à la nouvelle mission supplémentaire d'Educmobiles ;
- Les résultats du travail d'activation mené par le D.U.S. auprès des sans-abri qui sont invités à trouver des solutions pour sortir de l'hébergement d'urgence et de la rue.

Si nos services ont travaillé avec moins de personnes différentes, nous voyons que les contacts ont été intensifié (224 contacts de plus que l'hiver précédent, soit 19,5 % de plus).

A ce stade, nous posons l'hypothèse, que malgré un hiver relativement doux, l'intensification des maraudes a été dûment organisée.

## Nombre de maraudes

335 maraudes ont été organisées par nos services durant cet hiver pour 297 lors de l'hiver 2014-2015 (soit 11,5 % de maraudes en plus).

<b>Educmobiles seuls</b>	<b>Relais Santé seuls</b>
223 maraudes organisées	66 maraudes organisées
38 maraudes organisées en synergie (Educmobiles et Relais santé)	
<b>Educmobiles en synergie avec le DUS</b>	<b>Educmobiles en synergie avec l'AS logement</b>
4 maraudes organisées	4 maraudes organisées

### **Remarque :**

**Maraude d'Educmobiles en synergie avec le Dispositif d'Urgence Sociale :** Depuis janvier 2015, les éducateurs de rue organisent des maraudes en collaboration avec les assistants sociaux du DUS.

**Maraude d'Educmobiles en synergie avec l'assistante sociale du service logement du CPAS :** Depuis juin 2015, les éducateurs de rue organisent des maraudes en collaboration avec les assistantes sociales du service logement du C.P.A.S..

Nos dispositifs œuvrant à l'accroche en rue, durant leurs 335 maraudes, ont noué **1 154 contacts en rue** (939 pour Educmobiles et 215 pour le Relais santé).

L'équipe Educmobiles a effectué un total global de 269 maraudes, dont :

- 223 en équipe seule ;
- 46 en synergie avec le Relais Santé, le D.U.S. et le service logement du C.P.A.S.

Lors de l'hiver précédent, 252 maraudes avaient été effectuées par nos Educmobiles.

Quant au Relais santé, l'équipe seule a effectué 66 maraudes (45 lors du P.G.F. 2014-2015).

Nous confirmons l'hypothèse d'intensification du travail préventif effectué par les deux services et dans une optique pluridisciplinaire.

## Nombre d'interventions

1 676 interventions ont été réalisées en vue de répondre aux besoins des personnes rencontrées en rue.

Educmobiles	Relais Santé
1460 interventions	216 interventions
Ecoute/soutien psy/maintien du lien : 1 108	Ecoute /soutien psy/maintien du lien : 212
Orientations : 193	Orientation : 4
Accompagnements téléphoniques : 69	Accompagnements téléphoniques : 0
Accompagnements physiques : 45	Accompagnements physiques : 0
Contacts d'accroche et/ou information : 45	Contacts d'accroche et/ou information : 0

En comparaison au PGF précédent, le nombre d'interventions a significativement augmenté (1 066 en 2014-2015 contre 1676 en 2015-2016).

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

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

Nous pensons donc qu'il y a moins eu de primo utilisateurs rencontrés en rue.

Nous croiserons cette donnée avec le résultat annuel 2016 des données IWEPS de profil d'utilisateurs.

## 1.5. Relais santé

Nombre de permanences	Nombre de rencontres	Nombre de personnes différentes		Types de demandes						
				médicales	sociales	assuétudes	santé mentale	soins hygiène	repos	autre
138	752	H 82	F 27	71	6	0	2	586	10	154

Cet hiver, 109 personnes différentes ont été accueillies au dispensaire de soins du Relais Santé. Nous observons une majorité d'hommes. Par rapport à l'hiver 2014-2015, cela représente 83 personnes différentes de moins.

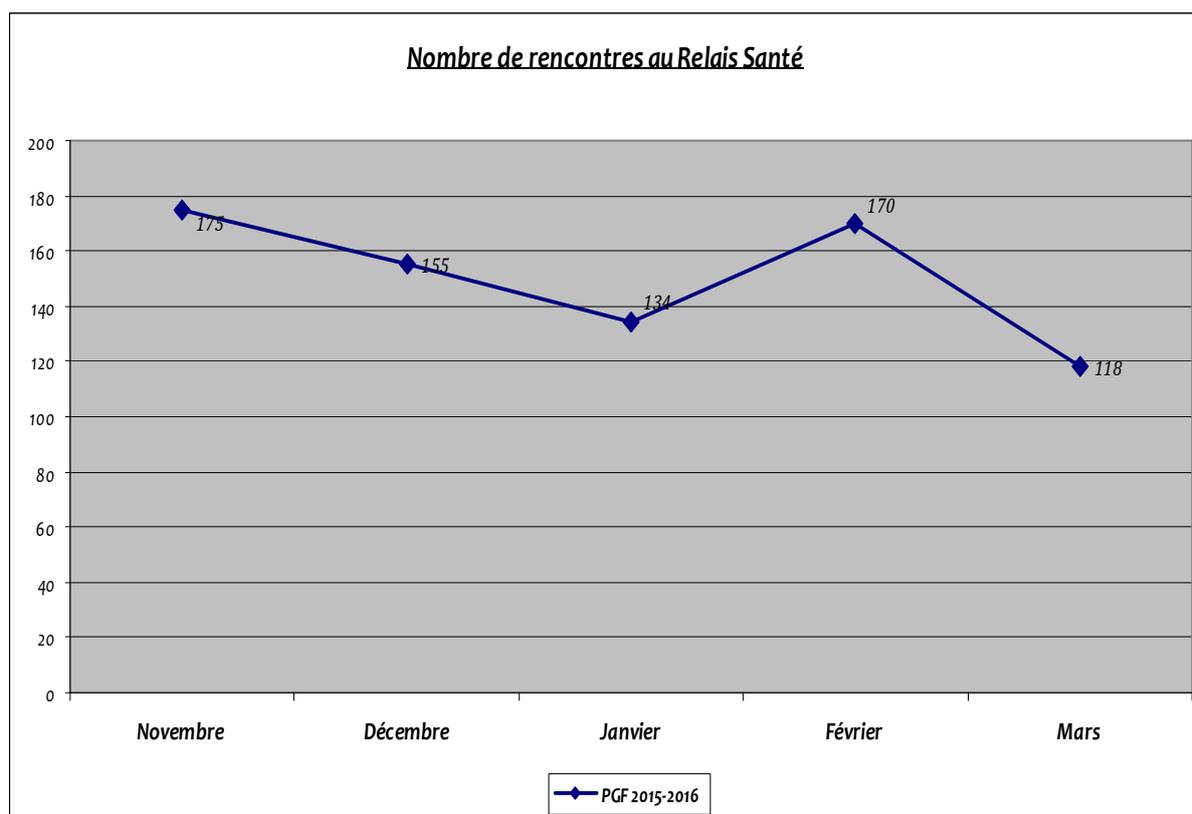
Au niveau de la répartition des sexes, nous recensons 75 % d'hommes différents et 25 % de femmes différentes durant le P.G.F. 2015-2016, contre 73% d'hommes différents et 27% de femmes différentes durant le P.G.F. 2014-2015. La proportion reste donc similaire.

En ce qui concerne les demandes « Autres », elles faisaient principalement l'objet de sollicitations de matériel (vêtements, couvertures,...).

Les soins restent une demande conséquente chez les usagers qui fréquentent le service.

Les 71 demandes axées sur la rencontre d'un médecin généraliste ont été orientées dans le cadre de la collaboration avec Médecins du Monde. Nos usagers bénéficient ainsi d'un diagnostic complet avant d'être orientés selon les nécessités.

## Nombre de rencontres



**Personnes (total) : 752 personnes** ont été rencontrées au sein du Relais Santé

## Nombre d'interventions

<b>Suivis et prises en charge (Ecoute, soutien psy, maintien du lien, accompagnement, 1<sup>er</sup> accueil,...)</b>	<b>781</b> Dont 671 réponses dans le cadre du maintien du lien.
<b>Visites chez les médecins M.D.M.</b>	<b>71</b>
<b>Soins infirmiers</b>	<b>263</b>
<b>Douches - Toilettes</b>	<b>323</b>
<b>Distribution vêtements</b>	<b>151</b>
<b>Distribution boissons</b>	<b>834</b>
<b>Offre de repos</b>	<b>0</b>
<b>Orientations, dispatching</b>	<b>41</b>

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 (781), nécessité prise en considération dans la pratique du métier des infirmiers.

Le Relais Santé a été en mesure **d'offrir 2 464 aides** à la population rencontrée. Il s'agit de 911 aides en moins par rapport à l'hiver précédent. Ce qui est logique vu qu'il y a eu moins de personnes différentes rencontrées au dispensaire.

Les 752 rencontres signifient concrètement que 752 personnes ont été rencontrées sur les 5 mois (150 personnes/mois en moyenne absolue).

Notons que pour une même situation, les réponses sont multiples.

Notre attention est attirée par le maintien du lien, il représente 86% de l'ensemble des suivis et prises en charge (671 maintiens du lien sur 781 suivis et prises en charge).

L'équipe effectue plus d'interventions de types « maintien du lien ».

**Nombre permanences** (Sur la période du 01 novembre 2015 au 31 mars 2016) :

<b>Au dispensaire</b>	138
<b>Au centre de jour « L'Etape »</b>	20
<b>A la maison d'accueil « l'Abri »</b>	21
<b>Passage à l'abri de nuit « le Tremplin »</b>	21
<b>Total</b>	<b>200</b>

Le nombre de passages au sein des autres services reste stable en comparaison à l'hiver dernier 192 permanences au total lors du PGF 2014-2015, dont 129 au dispensaire, 24 au centre de jour, 20 à la maison d'accueil et 19 à l'abri de nuit).

Si l'accroche en rue a été intensifiée, nous voyons que l'organisation de l'accueil au dispensaire a aussi tendu vers le fonctionnement optimal.

## I. Rapport qualitatif

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

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

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

Réalisé? **Oui**  Non  Partiellement

Expliquez :

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

**Le 10 juin 2015** avec deux objectifs distincts, dont un en lien avec le P.G.F. à venir :

- Préparation du Plan S.O.S. Canicule de l'été 2015 (outils, besoins, partenariats,...) ;

- **Etude des besoins financiers** et des projets sollicités pour le **Plan Grand Froid 2015-2016** avec un premier arbitrage consensuel en cas de dépassement de l'enveloppe budgétaire.

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

- **Examen qualitatif** portant sur la pertinence des actions au regard de la situation locale ;
- **Examen quantitatif** portant sur l'analyse des montants demandés sur base des montants consommés lors de la période hivernale précédente) ;
- Le cas échéant, suppression des demandes redondantes par rapport à une offre préexistante au sein du réseau local ;
- Proposition de consensus au niveau de l'octroi potentiel des subventions vu le dépassement enregistré au niveau des demandes.

### **Suivi de cette réunion :**

- Soumission au sein des instances décisionnelles du Relais Social local :
- Un avis favorable à l'unanimité a été obtenu en séance de Comité de Pilotage du 21/09/2015 ;
- Soumission pour approbation et accord en séance du Conseil d'Administration du Relais Social du 23/09/2015.

En cas de modification au niveau des décisions d'attribution budgétaire ou en ce qui concerne l'organisation générale du P.G.F. local, la D.G.O. 5 ainsi que les représentants au Cabinet de la Ministre Wallonne de l'Action Sociale seront avisés sans délais.

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

**Le 06 octobre 2015 :** réunion préparatoire du PGF.

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

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

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

Rappel des données quantitatives à récolter.

Par rapport aux années antérieures, nous avons amélioré deux aspects généraux :

- L'augmentation de la capacité d'accueil à 15 places au sein du Centre de jour vu que le nouveau local occupé le permettait (fini donc la limite à 10 places) ;
- La création d'une passerelle entre l'abri de nuit et le D.U.S pour que les sans-abri ne pouvant être hébergés puissent bénéficier d'un logement D.U.S. lors des nuits de gel.

L'expérience a été menée et des usagers ont été hébergés dans ce cadre. Tout s'est bien passé. Notons que dès qu'il n'y avait plus de gel en soirée, les usagers « multirécidivistes » n'avaient plus accès aux logements D.U.S. vu que la philosophie du service vise à les sortir de l'hébergement d'urgence en incitant les personnes à se mobiliser en journée pour trouver des solutions alternatives dans une optique d'insertion.

- Evaluation intermédiaire

Réunion tenue le **19 janvier 2016**.

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. Une conférence de presse a été organisée en fin de réunion en présence des différents acteurs.

- Evaluation finale

Réunion tenue le **12 avril 2016**. (P.V. annexé au présent rapport)

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

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

- Remarque

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

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

Nous annexons le P.V. de l'évaluation finale qui comprend les recommandations des partenaires que nous relayons auprès de nos instances supérieures.

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 :**

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

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

**Nouveau :**

*Depuis août 2015, les urgentistes du D.U.S. participent aux maraudes.*

*Ce qui a été salué au niveau du renforcement de la cohérence de travail en réseau par le Comité de Pilotage en séance du 21/09/2015.*

Une action de zonage préventif est **également réalisée spécifiquement au Centre-Ville** par l'équipe « Educmobiles » du C.P.A.S., les infirmiers du Relais Santé, 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.

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

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

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

## 10. L'accompagnement social et éducatif au logement proposé par Educ'mobiles.

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

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

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

Le service a déménagé à la rue E. Anseele, 107/001 à La Louvière. Le bâtiment est plus grand au niveau de sa superficie.

### En soirée et le week-end:

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

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

Depuis mai 2011, un abri de nuit fonctionne 7 jours/7 sur notre territoire et est en mesure d'apporter une réponse d'hébergement d'urgence pour une capacité de 12 lits. En période hivernale, cette capacité sera portée à 16 lits.

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

Réalisé ? **Oui**  Non  Partiellement

Expliquez :

La procédure de prise en charge établie dans le cadre du Plan Grand Froid a été expliquée et validée lors de la rencontre organisée avec les partenaires du réseau élargi **du 06 octobre 2015** (cette procédure est détaillée dans le cahier spécial des charges Plan Gand Froid 2015– 2016)

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

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

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

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

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

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

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

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

Décrivez les actions mises en œuvre et les besoins rencontrés :

Lors de la réunion de Coordination organisée le 10 juin 2015 dans le cadre du Plan Grand Froid de la Région Wallonne, 5 projets ont été déposés en vue de solliciter le subside maximal de 45 000 €.

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

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

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

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

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

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

Réalisé ? **Oui**  Non  Partiellement

Expliquez :

**- Evaluation intermédiaire**

Lors de la réunion du **19 janvier 2016**, nous avons entendu les partenaires du PGF. Par un tour de table, chaque service a eu l'occasion de s'exprimer sur les constats de terrain.

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

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

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

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

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

**Accueil de jour :** Le Centre de jour relate peu de refus jusqu'à présent. La majorité de ceux-ci sont dus à une sanction pour non respect du Règlement d'Ordre Intérieur. Les groupes de jeunes ne sont plus trop présents, ce qui atténue les tensions entre les usagers. Cependant, il y a une nouvelle source de tension relative à l'augmentation **d'usagers sans papiers**. Ces personnes forment des petits groupes ce qui entraîne des conflits avec le reste du groupe. De plus, il existe des difficultés pour l'équipe de travailler avec eux car il n'est guère aisé d'entrer en communication avec ce public vu la barrière du langage. Enfin, une augmentation de la demande d'activités occupationnelles au sein du centre. Les usagers étaient en demande.

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

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

### **- Evaluation finale**

Lors de cette réunion **du 12 avril 2016**, nous avons entendu les partenaires du PGF. Par un tour de table chaque service a eu l'occasion de s'exprimer sur les constats de terrain.

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

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

En fin de réunion, les partenaires ont été invités à dégager des thèmes d'interpellation de nos autorités en vue de **relayer leurs besoins**. (Voir en conclusions du présent rapport).

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

Réalisé ? **Oui**  Non  Partiellement

Expliquez :

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

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

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

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

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

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

Nous tentons toujours dans la mesure du possible de faire pour un mieux.

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

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

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

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

Le programme de formation 2015-2016 du Relais Social a été construit sur base des demandes des professionnels du réseau et comprenait l'approfondissement de thèmes liés à la prise en charge des usagers (non seulement en hiver mais tout au long de l'année). Nous vous renvoyons au rapport annuel 2015 de la Coordination générale en ce qui concerne le bilan des programmes de formation.

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

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

- Une formation intitulée : « Le travail avec la non demande : développer le pouvoir d'agir » destinée à 1 groupe de 12 professionnels sous forme de module de 3 jours.

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

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

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

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

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

10) Organiser les synergies avec le relais santé

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Réalisé ? **Oui**  Non  Partiellement

Expliquez :

En réunion COCOREL en 2011, ce sujet fut débattu.

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

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

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

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

La procédure semble avoir porté ses fruits.

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

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

**34 usagers différents venant de Villes couvertes par des Relais Sociaux Wallons** ont été accueillis cet hiver. Dont 19 Montois, 8 Carolos, 4 Namurois et 2 Tournaisiens.

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

Réalisé ? Oui  Non  **Partiellement**

Expliquez la procédure d'aide urgente :

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

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

Voici le principe :

---

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

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

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

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

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

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

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

Si la procédure existe, force est de constater qu'elle n'a pas été appliquée par les professionnels cette année. Notre abri de nuit, porté par un partenaire du secteur privé, met l'accueil inconditionnel en haute priorité. Nous ne limitons pas l'accès sur la durée aux usagers qui viennent d'autres Villes couvertes par un Relais Social.

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

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

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

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

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

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

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

La Louvière se situe dans l'arrondissement administratif de **Soignies**, mais constitue aussi le pôle central de la Région du Centre (Région aux contours flous partagés entre 3 arrondissements administratifs (Soignies, Thuin et Charleroi) étendue sur une superficie de 639 km<sup>2</sup> et comprenant une population totale de 272 297 habitants au 01/01/2014.

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

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

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

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

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

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

15) Etablir ou renforcer les contacts avec la SNCB

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

A la demande de leur Ministre de tutelle, en août 2015, les autorités de la S.N.C.B. ont contacté le Relais Social afin de proposer une collaboration dans le cadre de la gestion des 3 gares situées sur l'entité (Strépy-Bracquegnies, La Louvière Centre et La Louvière Sud).

Une convention a été soumise à nos administrateurs en séance du 23/09/2015, ce qui permettra de participer à des réunions de travail autour des thématiques plus sécuritaires mais en apportant des éléments liés à la question sociale des sans-abri.

La Coordination générale a déjà procédé à un état des lieux des besoins des :

- Professionnels lors de la réunion de Coordination transversale du 10 septembre 2015 ;

- Permettre aux professionnels de terrain (services de 1ère ligne) d'accéder aux locaux susceptibles d'être squattés pour qu'ils puissent réaliser un travail social avec les squatteurs (en effet, la SNCB est un domaine privé, on ne peut pas s'y introduire comme cela).

- Au niveau de l'hygiène, que les usagers puissent avoir accès aux W-C pour pouvoir se rafraîchir aux lavabos.

- 
- Responsables de certains services clés du réseau en matière d'aide aux sans-abri lors de la séance de Comité de Pilotage du 16 septembre 2015 :

1) Recevoir une réponse officielle de la S.N.C.B. quant à la possibilité de distribuer de la soupe en période P.G.F. (Le C.P.A.S. attend ladite réponse depuis novembre 2014);

2) Présenter les services du réseau au personnel S.N.C.B. des gares ciblées dans le présent projet;

3) Amener une réflexion au sein de la S.N.C.B. quant à la gestion de leurs sites :

- 
- Les gares sont-elles devenues simple lieu de passage des navetteurs ? N'est-il pas possible de redonner à ces espaces une dynamique de vie créatrice de lien ? (Fermeture de la librairie et de la cafétéria au Centre, murs imprégnés de l'odeur d'urine, passage de groupes de jeunes, éclairage peu sécurisant,...) Cela implique une désertion du site du Centre...
  - Quant à la gare du Sud, s'il y a un peu plus de vie, le site est peu rassurant en périphérie (Squats, tunnels sombres, arômes d'urine,...)
  - La S.N.C.B. souhaiterait-elle réinvestir l'espace public ?  
Ne peut-on envisager un projet social ? Exemple : Envisager l'ouverture d'une cafétéria sociale ? Cela permettrait de remettre vie et lustre surtout sur le site de la gare du Centre.

La S.N.C.B. devait recontacter ses partenaires pour lancer la première réunion de travail.

Elle n'a pas encore eu lieu.

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

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

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

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

Réalisé ? **Oui**  Non  Partiellement

Expliquez :

[L'abri de nuit](#) a assuré l'entièreté de la période du PGF.

[L'abri de jour](#) a assuré l'entièreté de la période du PGF :

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

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

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

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

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

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

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

Quant à l'abri de nuit, son accueil est organisé à partir de 20h45 jusque 22h.

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

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

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

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

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

De plus la capacité au Centre de jour est passée de 10 à 15 places (et 12 hors PGF).

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

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

#### L'abri de nuit :

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

Via un subside PGF cela permet :

- *D'acquérir les consommables utiles à la distribution de soupes chaudes lors de l'accueil de soirée, ainsi que des tartines, charcuteries et fromages, et de consommables utiles à la distribution d'une collation matinale.*
- *De renforcer les stocks des produits d'hygiène mis à la disposition des usagers (gel douche, dentifrice,...) vu le renforcement de la capacité d'accueil.*
- *De répondre aux besoins d'hygiène de la population (acquisition d'essuies supplémentaires, gants de toilette, produits désinfectants pour les mains,..)*
- *D'acquérir des matelas et du matériel de couchage, vu la rapide usure et perte de qualité du matériel initial.*

#### 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 :

- *D'adapter le matériel d'hébergement d'urgence à l'accueil de familles et notamment acheter des lits doubles ;*
- *D'acquérir le matériel de couchage pour les 3 logements d'urgence situés rue du Moulin, rue Quertinmont et Chaussée de Redemont ;*
- *D'acquérir du linge de « maison » (essuies, matériel de toilette et d'hygiène).*

#### Le centre de jour « L'Etape » :

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 "L'Etape", nous demande de financer la distribution de consommables alimentaires du lundi au samedi durant toute la période hivernale.

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 réalise des maraudes seule, ou en synergie avec l'équipe du Relais santé. **Notons que depuis janvier 2015, les éducateurs de rue organisent des maraudes en collaboration avec les assistants sociaux du DUS. Mais aussi, depuis juin 2015, les éducateurs de rue organisent des maraudes en collaboration avec les assistants sociaux du service logement.**

Le relais Santé :

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

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

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

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

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

Nous travaillons en ce sens comme expliqué ci-avant.

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

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

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

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

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

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

Dans le cas contraire, nous serions tenus d'accueillir tout l'hiver les 16 premières personnes accueillies à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

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

◆ Lever tous les quotas

Réalisé ? **Oui**  Non  Partiellement

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

Inconditionnalité garantie ? Oui  Non

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

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

Réalisé ? Oui  Non  **Partiellement**

Expliquez :

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

Ces réponses peuvent être de plusieurs ordres :

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

- Recherche au sein du réseau de l'utilisateur d'une solution d'hébergement chez un tiers ;

- Orientation de l'utilisateur vers une chambre d'hôtel (par exemple à l'hôtel AKENA à Houdeng-Goegnies) ;

- Fourniture de matériel de chauffage adéquat en fonction du lieu de vie de l'utilisateur.

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

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

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

Réalisé ?      Oui       **Non**       Partiellement

Expliquez :

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

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

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

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

Ce qui permettait de ne pas les laisser dehors.

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

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

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

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

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

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

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

- Le capteur de logement du Relais Social Urbain de la Louvière ;
- Le service Educmobiles qui propose une aide individuelle à la recherche de logement et qui assure aussi l'accompagnement social au logement ;
- Le service logement du CPAS et le DUS (dans les cas d'urgence) pour rechercher une Maison d'accueil ou tous types d'hébergements existants relevant d'un accompagnement social ;
- L'agence immobilière Sociale « Logicentre » ;
- La maison d'accueil « l'Abri » ;
- La société de logement « Centr'habitat ».

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

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

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

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

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

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

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

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

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

Quant à ceux qui fréquentent le Centre de jour, ils bénéficieront d'un repas soupe, tartines et charcuteries le midi, et deux fois par semaine d'un repas chaud préparé par leur propre soin.

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

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

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

Réalisé ? **Oui**  Non  Partiellement

Matériel acquis :

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

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

Le DUS a reçu un don de l'hôtel Tristar à La Louvière, des draps et couvertures.

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

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

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

**6 chauffages** ont été prêtés cet hiver.

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

Réalisé ? **Oui**  Non  Partiellement

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

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

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

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

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

Rôle du relais santé ?

Notre Relais Santé assure des permanences continues chaque semaine.

Ce dispositif est équipé pour prodiguer les soins utiles.

Notons qu'il y a intensification du travail d'accroche en rue selon la philosophie préventive. (66 maraudes effectuées en rue pour 215 contacts).

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

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

Par quels moyens ?

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

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

Les affiches ont été distribuées aux partenaires.

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

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

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

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

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

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

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

Oui  Non

Par quels moyens ?

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

## **CONCLUSIONS :**

Cette conclusion est basée essentiellement sur ce qui est ressorti lors de la réunion d'évaluation finale organisée le 12 avril 2016.

Différents point ressortent principalement durant ce Plan Grand froid :

### **A) Synthèse générale sur les tendances :**

Malgré un hiver aux températures douces, les services ont suivi les objectifs généraux du cahier des charges en vue d'aider les usagers selon les priorités définies.

L'abri de nuit n'a pas été saturé cet hiver et les refus faute de place ont concerné près de 12 personnes différentes. Lorsqu'il y avait gel en soirée, le D.U.S. a assuré le relais en hébergeant certains usagers qui n'avaient pas d'autre solution. L'expérience a été assez positive.

Le Centre de jour a été assez saturé malgré l'augmentation de la capacité d'accueil portée à 15 places. Cela n'a pas empêché de constater des refus faute de place mais qui étaient bien moins nombreux qu'à l'époque où la capacité d'accueil était fixée à 10 places.

Au niveau de l'accroche en rue, il y a eu plus de maraudes effectuées pour aller à la rencontre des usagers.

Le Relais Santé augmentait aussi son accessibilité en permanences mais observait moins d'usagers que l'hiver précédent.

La Police évoque un changement d'habitudes chez les sans-abri qui quittent le centre Ville pour aller occuper d'autres espaces (Halls de sociétés, tentes sur un autre site). La Police se trouve confrontée à des demandes de mise sous écrou pour que le demandeur puisse dormir au chaud. Rôle qu'elle ne peut assumer.

### **B) Constats sur le public cible :**

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

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

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

- Des difficultés comportementales se traduisant par de la violence physique et/ou verbale (entraînant dès lors des sanctions). Les professionnels sont parfois

démunis d'outils et de moyens adéquats pour faire face à des situations liées à des troubles en santé mentale.

- Des problèmes de consommation et d'assuétudes ;
- Une diminution du nombre de refus pour manque de place, cependant une augmentation des refus pour sanction.
- Les services rencontrent de plus en plus d'illégaux. Il semble difficile de travailler avec ces usagers d'une part parce qu'ils n'ont pas de droits au niveau administratif et financier, d'autre part la barrière de la langue qui engendre la formation de petits clans, entraînant des conflits dans le groupe. Il est aussi difficile de les orienter.
- Les dispositifs ont rencontré et accueilli très peu de familles, et aucun mineur seul.

Dans l'ensemble, nous observons que les services restent fréquentés et utilisés par les usagers. Les données se montrent stables au fil des ans.

### C) Transmission de constats particuliers à la Région Wallonne :

1) Le P.G.F. est action importante. La subvention de la Région Wallonne nous apparaît capitale. Cela dit, il existe une discordance par rapport au Plan canicule pour lequel il n'y a pas de moyens octroyés. Une uniformisation d'un subside pour les plans saisonniers selon les températures réelles permettrait d'agencer au mieux tant les moyens que les efforts à déployer sur le terrain.

Est-il possible par exemple lors de températures plus clémentes de ne pas devoir intensifier les maraudes préventives pour ne pas déforcer les autres prestations utiles ? (Accompagnement au logement, accompagnements individuels d'usagers,...)

2) La subvention accordée à La Louvière est insuffisante pour permettre de travailler dans de meilleures conditions.

Concrètement, il serait idéal de pouvoir renforcer 2 axes :

- L'accueil de jour en horaire normal par un éducateur TP ;
- L'abri de nuit à concurrence d'un autre éducateur TP.

Or, sur les 45 000 € octroyés, le renforcement utile de l'extension en soirée et 2 week-ends/mois atteint 80 % de l'enveloppe. Cela ne laisse aucune marge pour permettre les autres renforcements utiles. **Besoin supplémentaire estimé : 40 000 € en frais de personnel.**

Il est essentiel de maintenir la subvention de base qui n'est, hélas, pas indexée avec les années. Il serait positif d'envisager une possible augmentation de moyens sur base de ce besoin révélé.

3) Les professionnels du réseau couvert par le Relais Social ont **besoin d'aide pour pouvoir travailler efficacement autour des situations psychiatriques.**

Est-ce à eux de tout porter alors que les pistes de la mise en observation, pour les situations les plus extrêmes, semble de plus en plus difficile à activer ?

Il y va de la sécurité des acteurs sociaux, des autres usagers mais aussi de celui qui vit le problème au premier plan. L'inquiétude est grande au niveau des constats liés à la réforme du secteur de la psychiatrie.

Cette psychiatrie construite hors les murs, est-elle adaptée pour aller aider les sans-abri en rue ? Sans professionnels spécialisés à nos côtés, nous en doutons fortement.

Pour le Relais Social Urbain de La Louvière,

Colette BURGEON, Présidente

Dominique DEBELLE, Coordinateur général

Mandy DESTERBECQ, Chargée de projets