



**Rapport d'évaluation finale**  
**Plan grand froid 2016 - 2017**  
**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 "L'Etape" - Picardie Laïque

Nous attirons votre attention sur le fait que la capacité d'accueil a été portée à 15 places au lieu de 10, 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.

---

<sup>1</sup> Se référer aux types de structure définis par l'IWEPS

Une 3<sup>ème</sup> catégorie est acceptée 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.

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 : 4 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'adapter le matériel d'hébergement d'urgence à l'accueil de familles et notamment acheter des lits de camps, de matelas en mousse, de couvertures polaires, de sacs de couchages et de gants thermiques adultes ;
- D'acquérir le matériel de couchage pour les 3 logements d'urgence ;
- De se procurer du linge de « maison » (essuies, matériel de toilette et d'hygiène) ;
- De se procurer 30 kits d'hygiène (mousse à raser, dentifrice, essuies, gants de toilette, bain douche,...) ;

- De se procurer 30 thermos isothermes de 75 cl.

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 1 600 € 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.	/	3 950 €
Picardie Laïque – Abri de jour le « 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)	30 500€ (2 ETP – CDD du 01 novembre 2015 au 31 mars 2016)	5 250 €
CPAS de La Louvière – DUS	Achat de matériel de couchage. Achats de lits doubles et de linge de maison.	/	4 600€ (dont 1400€ de frais d'acquisition)
CPAS de La Louvière – Educmobiles	Achat de boissons chaudes.	/	/
CPAS de La Louvière – Relais Santé	Achat de café, lait, sucre et soupe. Achat de sous vêtements adaptés et de matériel d'hygiène.	/	1600€
<b>Total</b>	<b>45 900€</b>	<b>30 500 €</b>	<b>15 400 €</b>

## Statistiques

### L'hébergement d'urgence

Opérateurs	Nbre lits disponibles	Hiver actuel					Hiver précédent				
		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	1861	1422	439	121	39	1905	1487	415	88	32
DUS	15 lits	294	89	205	8	9	155	42	59	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>31 lits</b>	<b>2 155</b>	<b>1 511</b>	<b>644</b>	<b>129</b>	<b>48</b>	<b>2060</b>	<b>1529</b>	<b>474</b>	<b>94</b>	<b>38</b>

**Remarque :** Le Dispositif d'Urgence Sociale présente une diminution du nombre de lits dédiés à l'urgence, soit 15 lits cette année pour 17 l'an dernier. Cela s'explique par la réalisation de travaux d'ajustement dans un logement, qui réduit dès lors la capacité d'accueil.

A ces chiffres globaux des accueils d'adultes, il convient d'intégrer les accueils d'enfants.

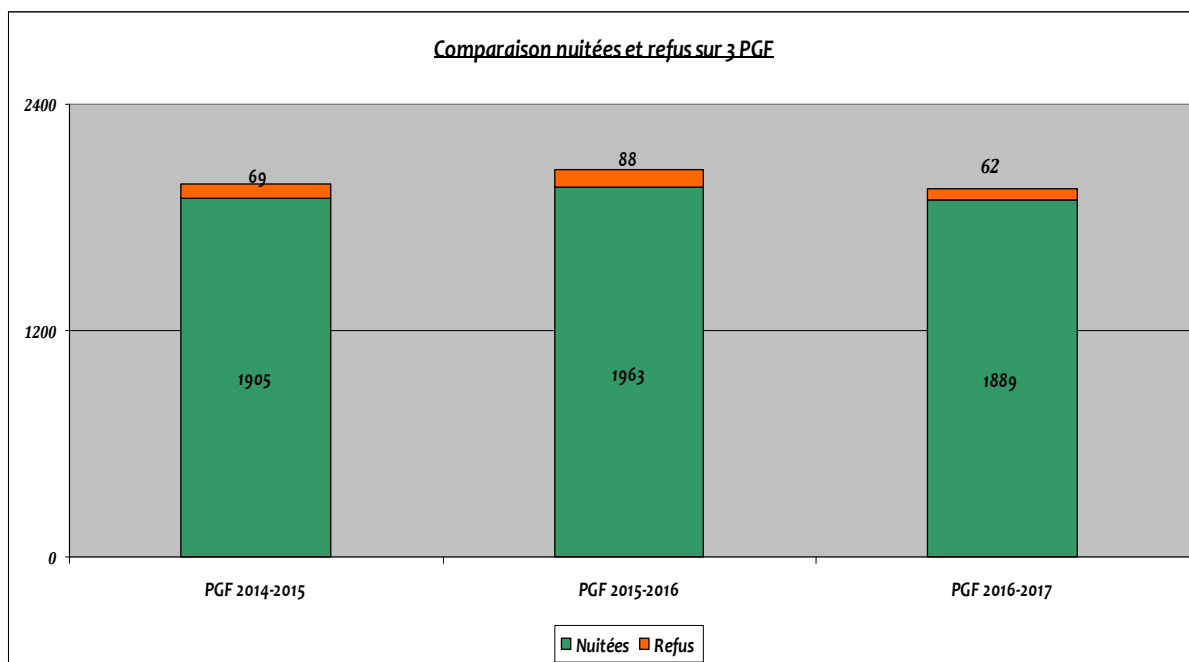
- L'abri de nuit le Tremplin comptabilise 28 nuitées enfants pour 15 enfants différents
- Le DUS comptabilise 202 nuitées enfants pour 15 enfants différents

Au total, nous observons **496 nuitées** pour le DUS (Soit 89 nuitées hommes+205 nuitées femmes+202 nuitées enfants). Et **1 889 nuitées** pour l'abri de nuit (1422 nuitées hommes+439 nuitées femmes + 28 nuitées enfants).

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

	PGF 2014-2015	PGF 2015-2016	PGF 2016-2017
Nuitées	1905	1963	1889
Refus	69	88	62
Demande réelle	1974	2051	1951





Lors du PGF 2016-2017, le nombre de refus représente 3% de l'ensemble des nuitées. Durant le PGF 2015-2016, il représente 5%, et 4% pour le PGF 2014-2015.

Nous observons une légère diminution des refus en rapport avec les PGF précédents.

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

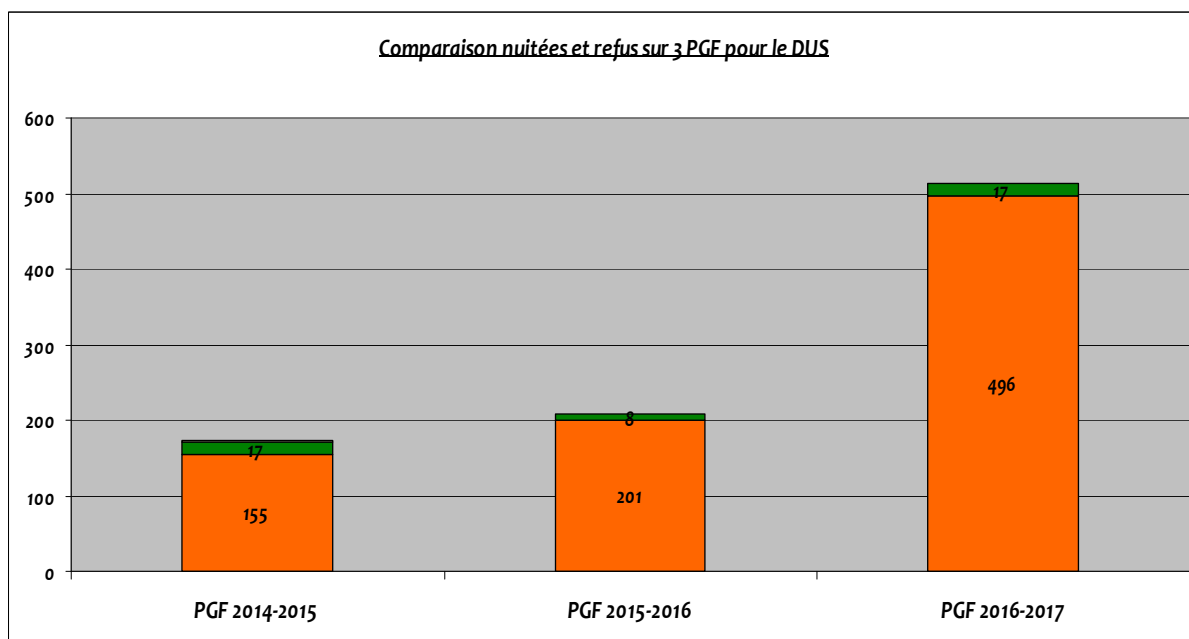
	<u>PGF 2014-2015</u>	<u>PGF 2015-2016</u>	<u>PGF 2016-2017</u>
Nuitées	155	201	496
Refus	17	8	17
Demande réelle	172	209	513

La demande réelle adressée au D.U.S. a augmenté de 67 % cet hiver.

Lors du PGF 2014-2015, le nombre de refus représente **11 %** de l'ensemble des nuitées. Durant le PGF 2015-2016, il représente **4 %**. Nous voyons que la part globale des refus a encore reculé cet hiver en atteignant **3,4 %**.

Il y a une légère augmentation des refus cet hiver en rapport avec le PGF 2013-2014. Cependant nous constatons une nette diminution des refus par rapport au PGF 2012-2013.

## 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	1	3	2	10	61	60	131	4
Décembre	3	3	4	12	29	34	75	0
Janvier	1	1	3	1	36	12	49	3

Février	2	1	2	36	27	36	99	5
Mars	1	3	4	30	52	60	114	5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>89</b>	<b>205</b>	<b>202</b>	<b>496</b>	<b>17</b>

**34 personnes différentes** ont été hébergées par le D.U.S. cet hiver :

- 15 enfants ;
- 11 femmes et 8 hommes

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

Au niveau plus global, nous voyons cet hiver :

- 74 nuitées de moins qu'en 2015-2016 et 16 nuitées de moins qu'en 2014-2015 ;
- 27 refus de moins enregistrés cet hiver par rapport à l'hiver 2015-2016.

### Typologie des refus à l'abri de nuit – Hiver 2016-2017

Causes	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
<u>Sanction</u>	10	10	/	7	1	28
Non respect R.O.I, violence verbale et/ou physique						
Manque de place	8	17	7	/	/	32
Arrivée hors-horaire	/	/	1	/	/	1
Autre raison	/	1	/	/	/	1
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>62</b>

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

- **PGF 2014-2015** : 34 refus sur 69 -> soit **49,27 % des refus**;
- **PGF 2015-2016** : 53 refus sur 88 -> soit **60 % des refus**;
- **PGF 2016-2017** : 32 refus sur 62 -> soit **51,61 % des refus**;

Nous constatons malgré tout une légère diminution des refus pour manque de place par rapport au PGF précédent qui culminait à 60 %.

Nous observons **28 refus sur 62 pour sanction, soit 45 % 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.

A priori, il y a eu un peu moins d'utilisation du service durant cet hiver et moins de refus par rapport à l'hiver précédent.

Lors du PGF 2016-2017, le nombre de refus représente 3 % de l'ensemble des nuitées. Durant le PGF 2015-2016, il représentait 5 %.

Un pourcentage élevé de refus est dû à un non respect du règlement d'ordre intérieur ou de la violence physique et/ou verbale.

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

496 nuitées ont été comptabilisées cet hiver (incluant nuitées adultes et nuitées enfants).

Ce chiffre conséquent par rapport aux autres années s'explique par le fait que les durées d'hébergement de personnes avec enfants est plus longue que la durée normale de situation d'urgence fixée originellement au 1<sup>er</sup> jour ouvrable qui suit l'entrée en logement d'urgence.

Exemple : Un couple et leur enfant ont séjourné 31 nuitées en mars, ce qui fait un total de 93 nuitées.

Nous relevons 295 nuitées de plus qu'en 2015-2016 qui présentait 201 nuitées.

Au niveau des refus, nous relevons 17 refus pour l'ensemble du PGF 2016-2017. Parmi ces refus :

- 7 concernent des personnes orientées à l'abri de nuit;
- 4 sont en lien avec la santé mentale ;
- 2 sont relatifs à des personnes orientées vers le CPAS ;
- 2 touchent des personnes hors entité ;
- 1 concerne une personne avec deux grands chiens ;
- 1 concerne une personne avec un logement.

Ceci nous indique que le DUS a été en mesure de prendre en charge les demandes de personnes accompagnées d'enfants.

Origine géographique des bénéficiaires de l'abri de nuit :

<i>Personnes différentes/mois</i>	<i>Novembre</i>	<i>Décembre</i>	<i>Janvier</i>	<i>Février</i>	<i>Mars</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
<i>La Louvière</i>	24	30	20	23	17	114	71 %
<i>Mons</i>	1	2	4	3	2	12	7.5 %
<i>Charleroi</i>	0	2	2	3	3	10	6 %
<i>Tournai</i>	0	0	1	0	0	1	1 %
<i>Namur</i>	0	0	1	0	0	1	1 %
<i>Verviers</i>	1	0	0	1	0	2	1 %
<i>Bruxelles</i>	0	1	0	1	2	4	2.5 %
<i>Autres</i>	2	4	7	3	0	16	10 %
<i>Total</i>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>160</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 (71%) et ce, tout au long de la période hivernale.

## 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.

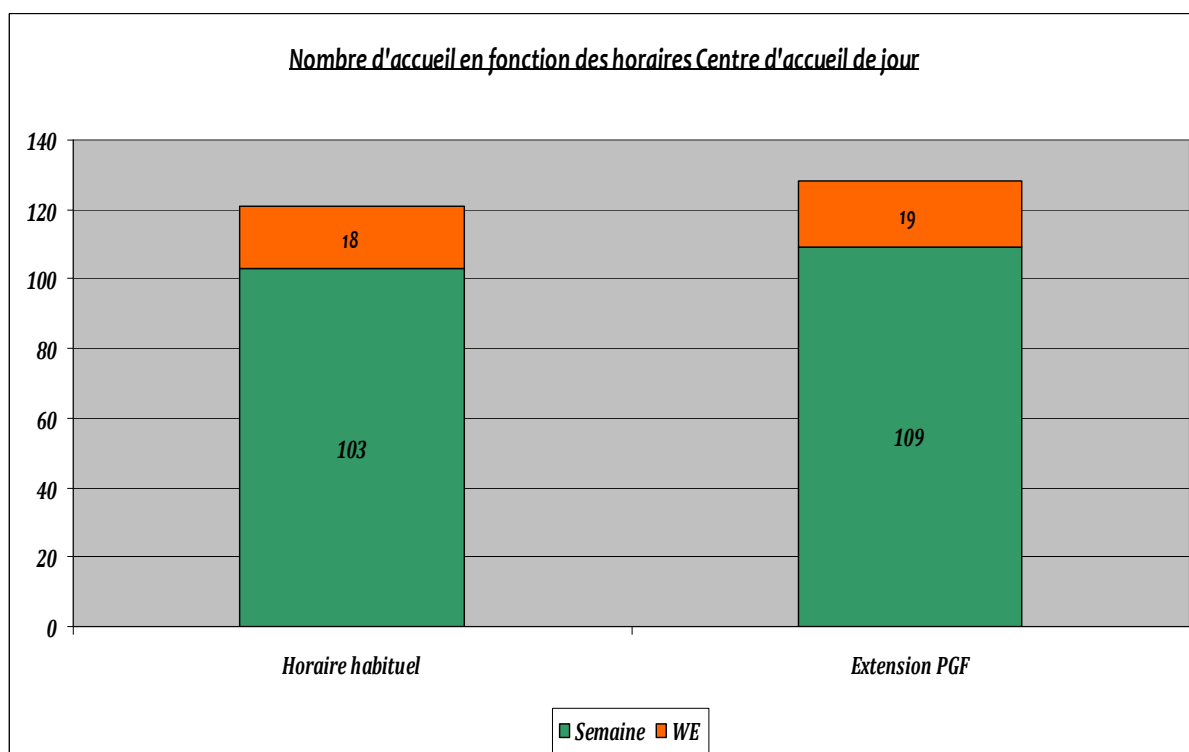
Opérateurs	Nbre jours d'ouverture		Hiver actuel					Hiver précédent				
	Semaine	Week-end	Fréquentation	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Fréquentation	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
<i><b>L'horaire habituel</b></i> « Etape »	103	/	1525	1031	294	130	39	1034	898	136	49	18
Educmobiles	/	18	201	164	37			154	98	26		
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>18</b>	<b>1726</b>	<b>1359</b>	<b>331</b>	<b>130</b>	<b>39</b>	<b>1188</b>	<b>996</b>	<b>162</b>	<b>49</b>	<b>18</b>

## Accueil de soirée

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 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><b>L'équipe « d'extension PGF »</b></i> « Etape »	109	19	1408	1141	267	102	27	1060	903	157	47	15
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>19</b>	<b>1408</b>	<b>1141</b>	<b>267</b>	<b>102</b>	<b>27</b>	<b>1060</b>	<b>903</b>	<b>157</b>	<b>47</b>	<b>15</b>



**Remarque :**

Durant l'ensemble de ce P.G.F. 2016-2017, nous enregistrons un total global de **3 134 accueils**. 1 726 accueils ont été dispensés dans le cadre de l'horaire habituel pour 1 408 accueils observés dans le cadre de l'extension d'horaire.

A elle seule, l'extension horaire représente 45 % des accueils totaux. Nous voyons là une bonne utilisation de l'offre d'extension horaire pour les usagers.

Par croisement de la fréquentation du Centre de jour selon l'horaire d'accès, nous constatons à la fin de l'hiver que la fréquentation en soirée était supérieure à celle de l'hiver.

Nombre d'accueils en...	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Horaire de jour	335	591	288	275	237	1 726
Extension de soirée	296	308	256	286	262	1 408
<b>Total</b>	<b>631</b>	<b>899</b>	<b>544</b>	<b>561</b>	<b>499</b>	<b>3 134</b>

Nous voyons aussi le pic de fréquentation ayant eu lieu en décembre 2016.

Nous retiendrons que **169 personnes différentes** ont utilisé le Centre de jour cet hiver.

- Refus au sein à « l'Étape »

	PGF 2015-2016	PGF 2016-2017
Novembre	8	8
Décembre	4	9
Janvier	7	9
Février	9	11
Mars	6	23
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>60</b>

Le pic de refus se situe en mars 2017.

Nombre de refus prononcés en...	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Horaire de jour	8	8	5	9	13	43
Extension de soirée	/	1	4	2	10	17
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>60</b>

43 refus ont été prononcés en horaire de jour pour 17 prononcés en soirée.

Nous observons un pic de refus prononcés en mars 2017 et presque autant de jour qu'en soirée.

Il est opportun de se pencher sur les raisons qui ont justifié ces refus de prise en charge.



### Typologie des refus :

Pour chaque mois, le total indiqué comprend les refus prononcés en horaire de jour cumulé avec ceux prononcés lors de l'extension de soirée.

Causes	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Sanction	5	6	4	7	14	36
Non respect R.O.I, violence verbale et/ou physique						
Manque de place	1	1		2	2	6
Profil non correspondant	2	2	5	2	7	18
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>60</b>

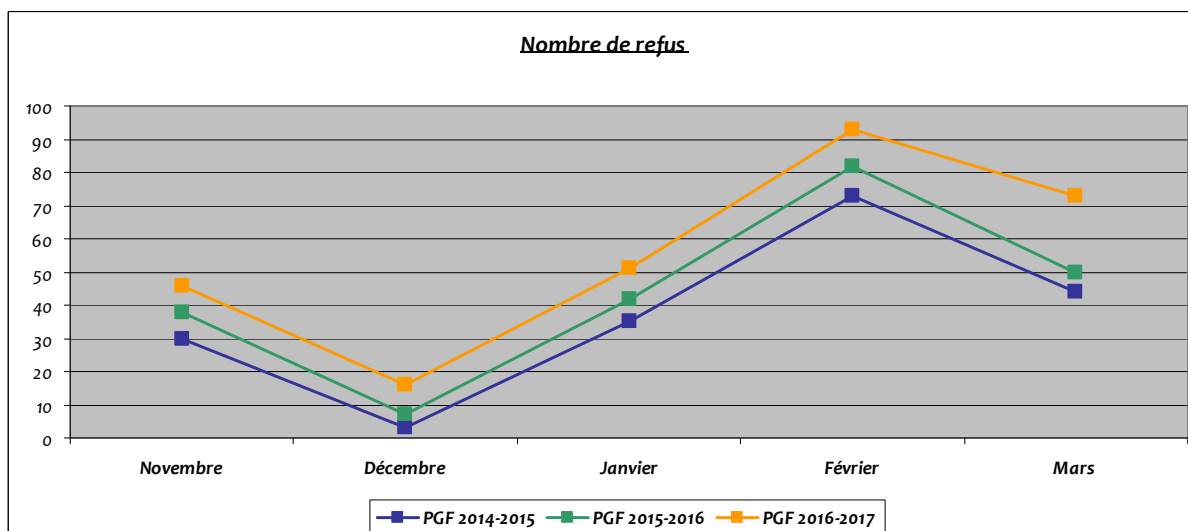
Nous voyons que le refus pour cause de sanction constitue la majorité des refus, soit 60 %.

Le profil non-correspondant implique que les personnes étaient soit des mineurs, soit des mal logés. Les mal logés ne sont plus prioritaires depuis plus de 5 ans.

Nous observons que le manque de place est en très net recul grâce au fait que le Centre de jour, suite à son déménagement, occupe un plus grand espace permettant d'accueillir 15 personnes en hiver.

Ceci dit, l'équipe attirait l'attention sur les comportements inadéquats d'une partie du public souffrant de santé mentale. Ceci explique le taux élevé de sanctions.

Bas seuil d'accès ne signifie pas pour autant que tout soit permis et dans les cas les plus extrêmes, il est utile de rappeler la règle, quitte à mettre la personne devant ses responsabilités.

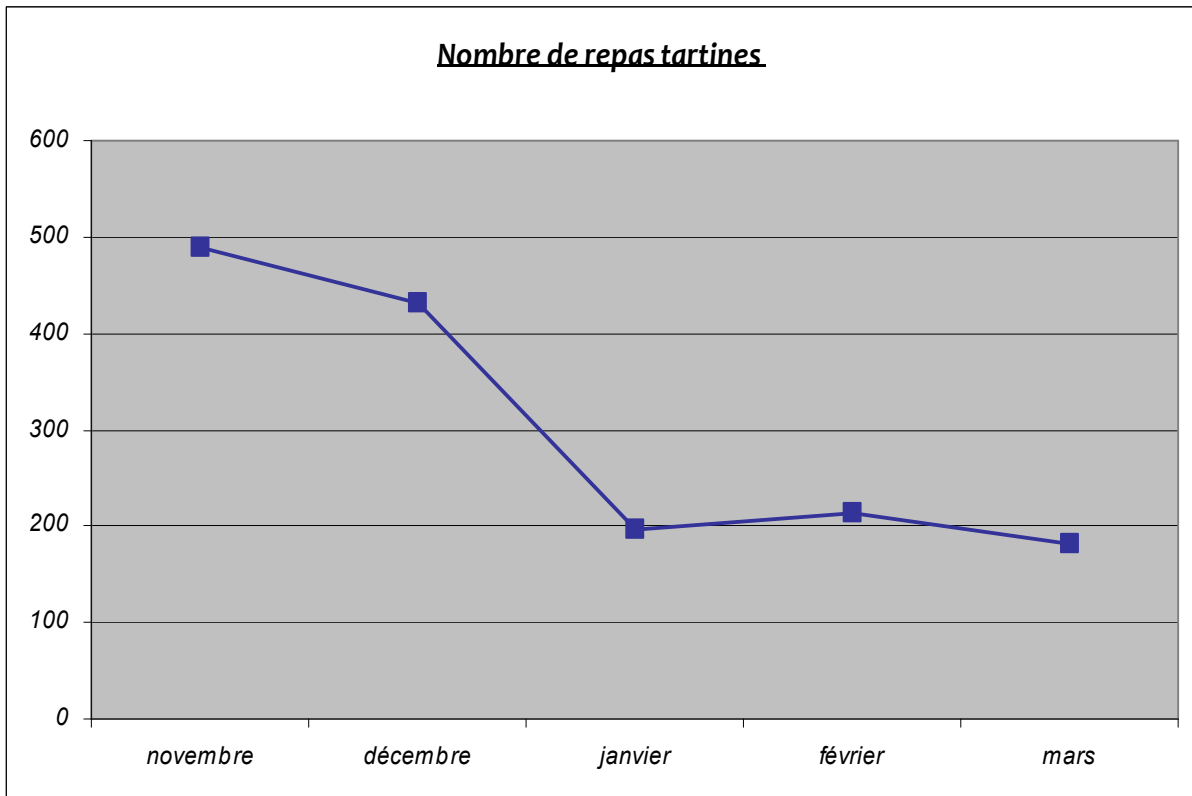


▪ **Repas gratuits pour le PGF 2016-2017**

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.

PGF 2016-2017	
novembre	490
décembre	431
janvier	197
février	213
mars	182
<b>Total</b>	<b>1513</b>



Logiquement, la prise de repas tartines est au plus haut lors des périodes présentant les plus grandes fréquentations (Novembre et décembre 2016).

**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)
EducMobiles	1 027	787	240	214	68	780	639	141	211	58

Relais Santé	252	252	48	90	24	150	134	16	39	10
TOTAL	1279	1039	288	304	92	930	773	157	250	68

L'équipe Educmobiles a effectué un total global de 319 maraudes, dont :

- 277 en équipe seule
- 42 en synergie avec le **Relais Santé**, le D.U.S. et le service logement du C.P.A.S.

Quant au **Relais santé**, l'équipe seule a effectué 108 maraudes.

En un total global de 427 maraudes effectuées durant le P.G.F. 2016-2017, nos 2 services d'accroche en rue ont effectué un total de 1 279 contacts auprès de 396 personnes.

Les contacts hommes sont majoritaires et représentent 81 % des contacts globaux.

#### Nombre de maraudes et interventions

Educmobiles	Relais Santé
277 maraudes organisées	108 maraudes organisées
42 maraudes organisées en synergie	

**2 273 interventions** ont été réalisées par nos 2 services en vue de répondre aux besoins des personnes rencontrées en rue.

Educmobiles	Relais Santé
<b>1 893 interventions</b>	<b>380 interventions</b>
Ecoute/soutien psy/maintien du lien : 1 497	Ecoute /soutien psy/maintien du lien : 363
Orientations : 251	Orientations : 11
Accompagnements téléphoniques : 62	Accompagnements téléphoniques : 1
Accompagnements physiques : 54	Accompagnements physiques : 0
Contacts d'accroche et/ou information : 29	Contacts d'accroche et/ou information : 5

Nous voyons ici toute l'importance accordée par nos services en ce qui concerne le soutien et l'écoute des usagers. Ce qui contribue fortement à maintenir le lien avec bon nombre de personnes désaffiliées.

Les équipes sont passées 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.

### Focus sur Educmobiles :

- Nombre de maraudes effectuées

	PGF 2016-2017
Novembre	55
Décembre	59
Janvier	72
Février	67
Mars	66
<b>Total</b>	<b>319</b>

Nous constatons une augmentation du nombre de maraudes (équipe seule et en synergie) en rapport au PGF précédent, 269 en 2015-2016 contre 319 lors de ce PGF. Ainsi qu'une augmentation des contacts en rue (939 durant l'hiver 2015-2016 contre 1027 pour le PGF 2016-2017).

Depuis 2016, les maraudes en synergie avec le DUS et l'assistante sociale du service logement, se font uniquement à la demande et en fonction des situations.

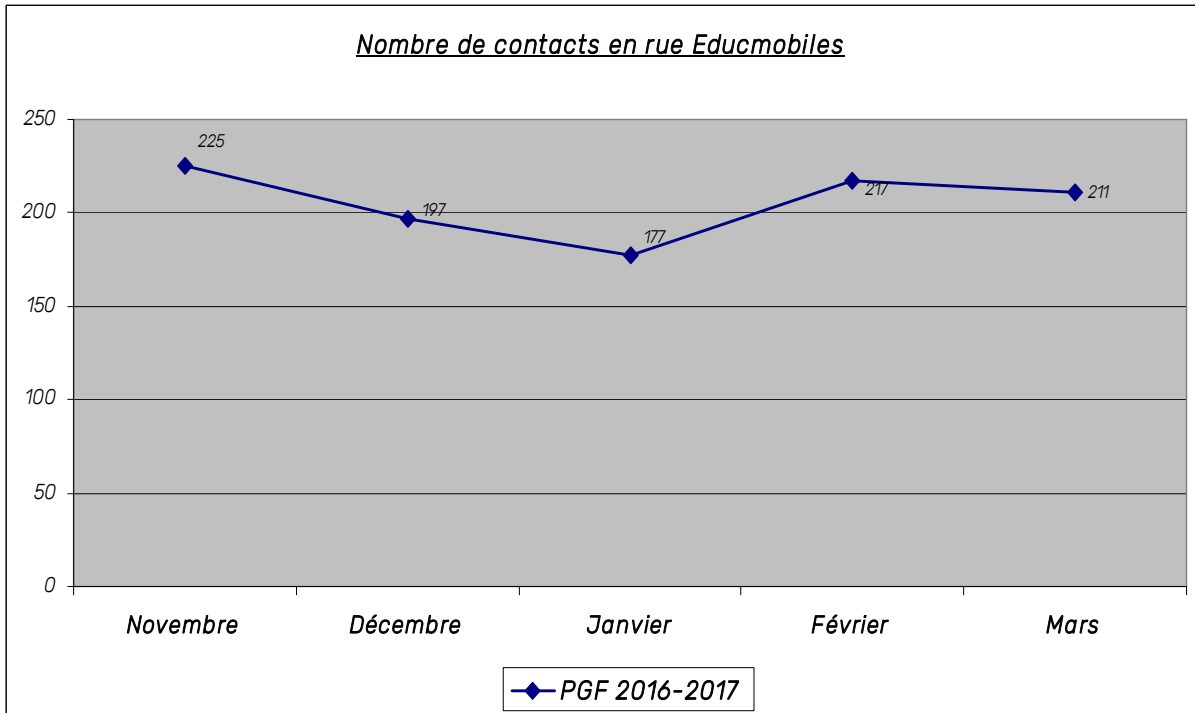
En croisant ces données avec le nombre global de contacts en rue, nous observons que sur les 319 maraudes, 1027 contacts ont été dispensés ; soit en moyenne : 3 contacts par maraude.

- Nombre de contacts en rue pour les Educmobiles

	PGF 2015-2016	PGF 2016-2017
Novembre	225	225
Décembre	204	197
Janvier	153	177
Février	188	217
Mars	169	211

Total	939	1027
-------	-----	------

Dans son accroche préventive en rue, le service a été en mesure d'avoir 1027 contacts en rue (soit 88 contacts de plus que lors du précédent PGF).



Pour cet hiver, nous observons un pic de contacts en rue en novembre 2016 (225). A cette période les températures étaient encore clémentes, les usagers sont donc plus présents en rue.

Par contre, alors que le pic de maraudes préventives a été observé en janvier, lorsque les températures hivernales étaient au plus bas, nous voyons qu'il y avait un recul de contacts vu la moindre présence en rue des usagers.

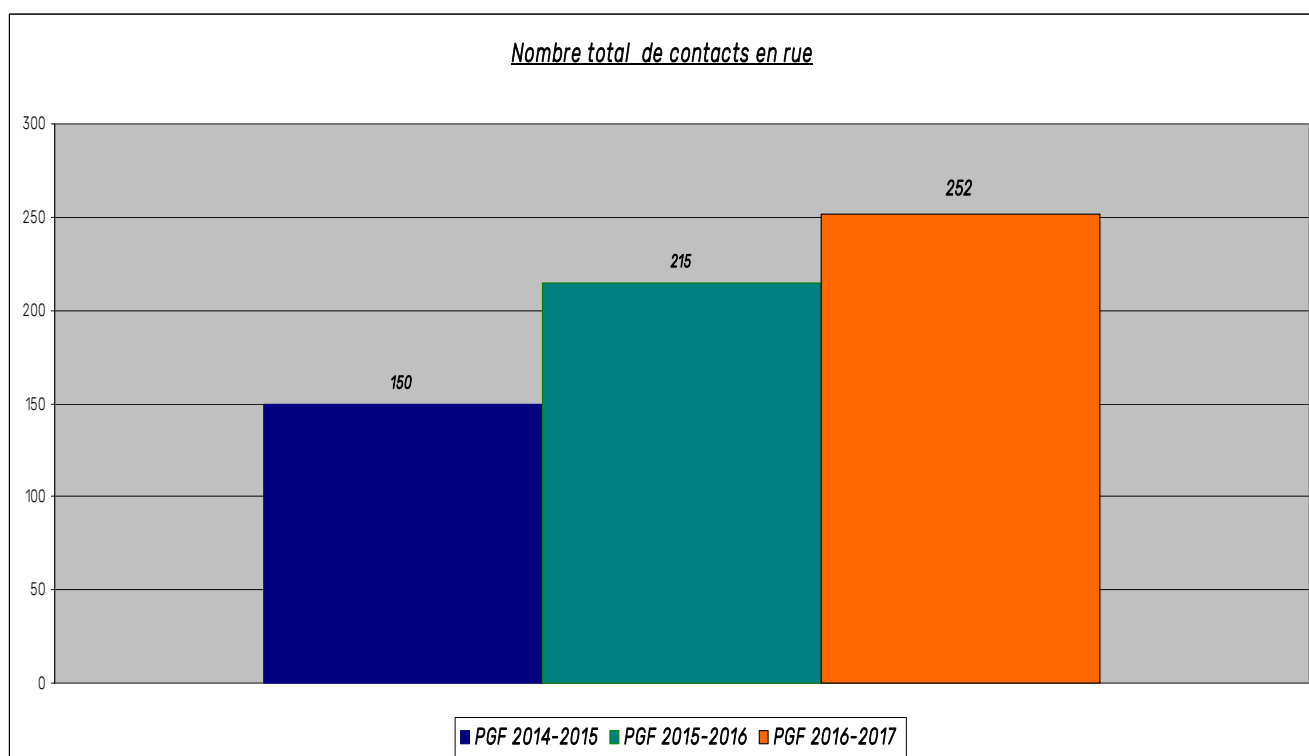
### Focus sur le Relais Santé dans son action d'accroche en rue

- Nombre de contacts en rue

	PGF 2014-2015	PGF 2015-2016	PGF 2016-2017
Novembre	51	37	37
Décembre	33	85	53
Janvier	30	28	64

Février	22	28	61
Mars	14	37	37
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>215</b>	<b>252</b>

Le pic des contacts en rue du Relais Santé s'est observé en janvier 2017 (64 contacts).



Au niveau global, nous enregistrons une augmentation de 37 contacts par rapport à l'hiver 2016-2017.

Dans le cadre du PGF 2016-2017, 108 maraudes furent organisées (l'équipe seule) pour 66 maraudes effectuées l'hiver 2015-2016.

A cela ajoutons les 40 maraudes que l'équipe a réalisées en synergie avec les Educmobiles.

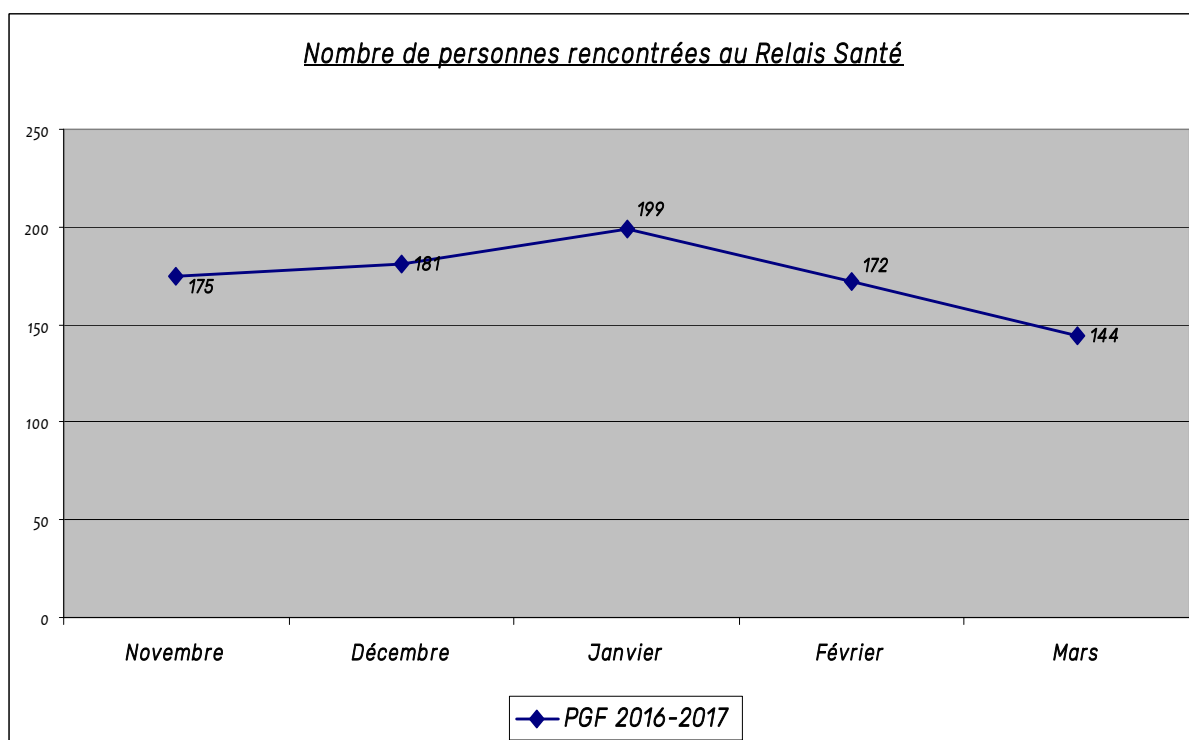
Cet hiver, en 148 maraudes (équipe seule et en synergie), 252 contacts ont été enregistrés (soit en moyenne : 2 contacts par maraude).

Le nombre de contacts a légèrement augmenté, 252 contacts pour le PGF 2016-2017 par rapport à 215 contacts pour le PGF 2015-2016.

## Relais santé (Dispensaire de soins)

Nombre de permanences	Nombre personnes rencontrées	Nombre de personnes différentes		Types de demandes						
				médicales	sociales	assuétudes	santé mentale	soins hygiène	repos	autre
128	871	H 147	F 40	40	69	56	162	1089	690	107

## Nombre de personnes rencontrées



**871 personnes** ont été rencontrées au sein du Relais Santé en 128 permanences.

Cela représente le suivi de **187 personnes différentes**

- 147 hommes différents
- 40 femmes différentes

C'est au plus fort de l'hiver que nous enregistrons le plus grand nombre de rencontres, soit en janvier 2017 avec 199 personnes, soit 23 % du public globalement accueilli.



Au niveau de la répartition des sexes, nous recensons 79 % d'hommes différents et 21 % de femmes différentes durant le P.G.F. 2016-2017, contre 73% d'hommes différents et 27% de femmes différentes durant le P.G.F. 2015-2016. La proportion reste donc quasiment similaire.

Nombre d'interventions

Suivi et prise en charge (Ecoute, soutien psy, maintien du lien, accompagnement, 1 <sup>er</sup> accueil,...)	1 040 Dont 915 réponses dans le cadre du maintien du lien.
Visites chez les médecins M.D.M.	33
Soins infirmiers	831
Douches - Toilettes	378
Distribution vêtements	197
Distribution boissons	1 135
Offre de repos	560
Orientations, dispatching	30

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.

Le Relais Santé a été en mesure d'offrir 1 040 aides à la population rencontrée. Il s'agit de 6 aides en plus par rapport à l'hiver précédent.

Les 871 contacts signifient concrètement que 871 personnes ont été rencontrées sur les 5 mois (174 personnes/mois en moyenne absolue).

Pour une même situation, les réponses sont multiples.

Notre attention est attirée par le maintien du lien, il représente 88 % de l'ensemble des suivis et prises en charge.

L'équipe effectue plus d'interventions de types « maintien du lien ». L'équipe semble être passée à une étape supérieure avec le public pour lequel une relation de confiance existe.

Ce chiffre élevé de distribution de boissons est logique vu que cette offre relève de la partie de la subvention accordée. Le nombre conséquent s'explique par le soin apporté au niveau de l'accueil par le service.

Le service a répondu à ces besoins particuliers.

**Nombre permanences** (Sur la période du 01 novembre 2016 au 31 mars 2017) :

<i>Au dispensaire</i>	128
<i>Au centre de jour L'Etape</i>	21
<i>A la maison d'accueil « l'Abri</i>	25
<i>Passage à l'abri de nuit « le Tremplin »</i>	20
<b><u>Total</u></b>	<b>194</b>

Outre la vigilance particulière accordée par le service en période hivernale, le service assure aussi une présence au sein d'autres services du réseau ; ce qui permet de détecter les situations qui nécessiteraient une aide médicale.

## 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 préparatoire PGF

- **Le 14 juin 2016** avec pour objectif d'établir les besoins des opérateurs pour le P.G.F. à venir ainsi qu'à procéder à un premier arbitrage en cas de dépassement 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 22/09/2016 ;
- Soumission pour approbation et accord en séance du Conseil d'Administration du Relais Social du 26/09/2016.
- Réunion en présence des partenaires déposant un projet dans le cadre du subside P.G.F. de la région Wallonne.

- Nous avons poursuivi nos travaux lors de la prochaine réunion prévue **le 27 octobre 2016** et avons organisé une conférence de presse afin de veiller à bien informer des actions prévues.

---

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

Nous en avons profité également pour rappeler les missions de chacun et examiner l'organisation de chaque partenaire.

A l'issue de ces réunions préparatoires, comme à chaque année, il a été convenu qu'une réunion peut être organisée à la demande de tout partenaire rencontrant une difficulté particulière.

Nous sommes alors en mesure de diffuser les informations utiles au sein des services du réseau.

---

- Réunion tenue le 27 octobre 2016

Analyse avec les partenaires du nouveau cahier des charges du Plan Grand Froid 2016-2017. Nous avons veillé à implémenter nos actions en fonction des 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.

- Evaluation intermédiaire

Réunion tenue le **24 janvier 2017** (Animation et gestion par Dominique DEBELLE).

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

Réunion tenue le **20 avril 2017** (Animation et gestion par Dominique DEBELLE).

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 avec 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.

Evocation de l'évolution du P.G.F. lors de la réunion de Coordination transversale du 17 novembre 2016 (animée par Mandy DESTERBECQ).

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

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

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

Cette prise en charge se déroule à 2 niveaux :

**Par une approche préventive consistant :**

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

Cette accroche est effectuée par les services suivants sur tout le territoire louviérois : la Police locale, les éducateurs de rue de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville dans leurs quartiers respectifs, 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.

Une action de zonage préventif est également réalisée spécifiquement au Centre-Ville par l'équipe « Educmobiles » du C.P.A.S. et les Gardiens de la Paix de l'Action

Prévention Citoyenneté de la Ville, les stewards urbains de L'A.S.B.L. « La Louvière Centre Ville – Centre de Vie ».

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

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

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

1. Le D.U.S. et la Croix-Rouge pouvant mettre à disposition du matériel de chauffage adapté à différents types d'habitat ;
2. L'extension de l'agrément de l'abri de nuit à 16 lits au lieu des 12 lits annuels ;
3. L'extension des horaires d'accueil du dispositif d'accueil de jour « L'Etape » en semaine et un week-end sur deux jusqu'à 20h00 (les deux autres week-ends étant assurés par Educ'mobiles du C.P.A.S. de 10 à 15h00 ;
4. L'offre de repas tartines et soupe au sein du dispositif « L'Etape » 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'Educ'mobiles ;
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 « L'Etape » - Clos de la Ferme d'Aulne, 15 à La Louvière - est accessible 7 jours sur 7 pour les sans-abri et sans papiers.

### En soirée et le week-end:

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

Au niveau de l'hébergement réservé aux situations d'urgence, des logements « d'urgence » – pour une capacité totale de **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 27 octobre 2016** (cette procédure est détaillée dans le cahier spécial des charges Plan Gand Froid 2016 – 2017)

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 14 juin 2016 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 "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 tartines, 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.

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

Réalisé ? **Oui**  Non  Partiellement

Expliquez :

- *Evaluation intermédiaire*

Lors de la réunion du **24 janvier 2017**, 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 : Nous constatons que le public est de plus en plus jeune depuis plusieurs années. On rencontre également des problématiques de plus en plus complexes (assuétudes, trouble de la santé mentale, décrochage social, ...).

Le dispositif n'est pas toujours complet. Pour l'instant, nous tournons aux alentours de 8 à 9 personnes (capacité maximale : 16 lits).

Il y a beaucoup de femmes. Le dispositif a déjà accueilli 6 femmes par nuit. Celles-ci restent assez longtemps. Il est plus difficile pour elles de trouver des solutions.

La responsable signale que des familles ont aussi été hébergées mais pour une courte durée. Un relais a été fait vers le DUS.

Une violence verbale et/ou physique quotidiennement présente, qui se traduit notamment par une augmentation des refus. Une augmentation en rapport à l'année dernière de 70 % pour novembre 2016.

Constat : moins de consommations (alcool + drogues). Par contre, les usagers consomment plus de médicaments.

D.U.S. :

**En soirée**

Les nuits sont relativement calmes. Les appels reçus ne concernent pas l'Abri de nuit. Ce sont des appels, liés aux grands froids, que l'équipe gère par téléphone.

Il rappelle que, si l'Abri de nuit est complet, ils peuvent activer le DUS.

Une discussion a alors lieu dans le bureau des éducateurs pour voir qui ils peuvent amener dans leurs logements DUS.

En effet, ils ne peuvent pas prendre la responsabilité de mettre "n'importe qui" dans un logement où il n'y a pas d'encadrement la nuit ...

### **En journée**

Ils ont énormément de demandes de chauffage vu que l'hiver est beaucoup plus froid cette année. Les chauffages électriques sont plus sollicités que les poêles à pétrole.

Le DUS rencontre aussi beaucoup de situations de familles de sans-abri ainsi que plusieurs femmes battues.

Les demandes de Revenus d'Intégration Sociale explosent.

Le service constate aussi beaucoup de jeunes en errance ainsi que du gauche/droite.

Autre constat : les gens sont isolés dans leur logement. L'accompagnement au logement permet de rompre l'isolement. Il n'y a donc pas que les sans-abri ... nous devons aussi tenir compte des mal logés, des personnes qui n'arrivent même plus à allumer leur poêle, à appeler leur fournisseur, ...

Nous constatons une augmentation du nombre de nuitées et peu de personnes différentes en logement car les séjours sont assez longs, le temps de trouver une orientation adéquate.

Nous obtenons 131 nuitées en novembre et 75 nuitées en décembre.

Nous avons une moyenne de 93 nuitées lors du PGF 2015-2016.

### **Travail de rue :**

L'équipe réalise 3 maraudes par jour : dans le Centre ville, les gares, le Carrefour d'Haine-Saint-Pierre, ...

Lorsqu'il n'y a qu'un seul agent dans le service, il est difficile de réaliser les 3 maraudes.

Pour l'instant, il fait calme en rue. Beaucoup de gens rencontrés sont en logement, ils ne sont donc pas sans-abri.

Le dispositif "L'Etape" n'est pas complet lors de son ouverture les week-ends.

Malgré le temps glacial que nous avons connu ces samedi 21/01 et dimanche 22/01, il n'y avait "que" 10 personnes.

Des problèmes de santé mentale sont détectés. Les usagers ne sont pas dans la demande.

Au moindre "couac", il y a des fortes tensions entre usagers.

*Nous constatons une stabilité des maraudes par rapport à l'année passée.*

*En novembre 2015 : 46 maraudes contre 52 cette année.*

*En décembre 2015 : 43 maraudes contre 49 cette année.*

### Accueil de jour :

Une moyenne de 10 à 12 usagers par jour alors que la capacité d'accueil est fixée à 15. Le public est extrêmement abîmé. Les usagers sont plongés dans un cumul de problèmes psychiques. Il est difficile d'entrer en contact avec eux. Ils sont dans le mutisme.

Le personnel n'est pas formé pour travailler avec ces personnes, qui sont énergivores. Elles ne participent pas aux ateliers, etc ... et épuisent les travailleurs.

Comme ce public devient majoritaire, il monopolise toute l'attention du personnel et cela chasse, quelque part, le public "ordinaire" qui ne se sent plus à sa place ou qui en a marre !

Nous constatons de nouveau une augmentation du nombre d'accueils :

- 631 en novembre 2016 contre 559 en novembre 2015

- 899 en décembre 2016 contre 493 en décembre 2015

On remarque également une légère diminution des refus.

### Relais Santé :

En rue

Il fait calme en rue, la majorité des personnes ont un logement.

Les "gens du voyage", qui font la manche, ne veulent rien non plus.

Certaines personnes disent qu'ils vont venir au dispensaire mais ne viennent pas.

Les gens vont prendre des solutions à l'avance. On a, en effet, l'impression que l'on rencontre moins de bénéficiaires et c'est "tant mieux".

Nous sommes pourtant là et l'offre est bien présente.

Au dispensaire

10 à 11 personnes fréquentent le dispensaire, parfois 8 à 9 personnes.

Si elles sont calmes et qu'elles ne perturbent pas le fonctionnement du Relais Santé, l'équipe leur permet de rester pour se pauser. Certains usagers vont rester 1 à 2 heures. Ils ne veulent rien.

Les usagers parlent beaucoup. Ils ont un besoin de s'exprimer.

Nous constatons une augmentation du nombre de personnes rencontrées et du nombre de demandes.

35 personnes différentes utilisent le service pour :

- des soins (bronchite, rhinopharyngite, ...)
- des informations sociales (données communiquées sur les services du CPAS, ...)
- le repos
- l'hygiène (la prise de douches, ...).

**- 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.

En fin de réunion, les partenaires ont été invités à dégager des thèmes d'interpellation de nos autorités en vue de **relayer leurs besoins**.

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 utilisent un système de récolte de données via Excel. Mais ce type de programme entraîne des difficultés (perte des données, erreur des sommes, refaire les tableaux chaque année,...).

Avec leur accord, nous avons souhaité mettre en place un logiciel de collaboration pour faciliter la récolte des données.

Depuis janvier 2016, les partenaires utilisent ce logiciel. Ce programme est censé leur faciliter la récolte des données qui était fastidieuse et énergivore.

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. Ceci nous reportait d'une semaine pour le traitement interne et l'envoi du rapport mensuel à la Région Wallonne.

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 2016 du Relais Social a été construit sur base des demandes des professionnels du réseau.

Nous vous renvoyons au rapport annuel 2016 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.

- Des séances d'intervisions destinées à 1 groupe de 12 professionnels.

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.

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

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.

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 précisé 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.

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 :

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

Il n'y a pas eu de contact cette année 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 : **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 assure :

- via l'équipe habituelle, du lundi au vendredi en journée
- Via les EducMobiles 2 We/mois ;
- et via l'équipe d'extension 2 autres WE/mois.

**Le centre de jour n'a pas ouvert ses portes 1 jour en février 2017 et 5 jours en mars 2017 suite à une absence pour maladie de l'un des agents.**

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 :

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 de L'Etape de 10h à 15h00.

Quant à l'abri de nuit, son accueil est organisé à partir de 21h00 jusque 22h.

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.

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 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.

#### 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 de camps, de matelas en mousse, de couvertures polaires, de sacs de couchages et de gants thermiques adultes ;
- D'acquérir le matériel de couchage pour les 3 logements d'urgence ;
- De se procurer du linge de « maison » (essuies, matériel de toilette et d'hygiène) ;
- De se procurer 30 kits d'hygiène (mousse à raser, dentifrice, essuies, gants de toilette, bain douche,...) ;

#### 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.

- 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.

#### 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'usager en l'orientant vers un service pouvant apporter une réponse à sa demande.

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.

Via un subside PGF cela permet 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 1 600 € 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,...)

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.

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 chaufferie 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.

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.

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 de La Louvière ;
- 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 (soupe ou café).

L'abri de nuit et le centre de jour proposent des soupes accompagnées de tartines et charcuteries ou fromages.

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 via un subside a acquis en 2014 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,...

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

**21 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.

#### 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.

Il existe également un triptyque sur l'hypothermie, à destination des usagers.

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 ?

## **CONCLUSIONS :**

Cette conclusion est basée essentiellement sur ce qui est ressorti lors de la réunion dévaluation finale organisée le 20 avril 2017.

Différents point ressortent principalement durant ce Plan Grand froid :

### *Observations des partenaires durant le PGF*

Le Relais Santé et Educ'mobiles n'ont pas toujours les informations nécessaires quant au motif des sanctions données par l'Abri de nuit et L'Etape. Cela met les équipes en porte à faux lorsqu'elles prennent le relais.

Importance de **maintenir le moment d'échanges entre services pour être sur la même longueur d'ondes.**

Une fiche résumée pourrait être la solution. Les raisons des refus peuvent être mises sur papier OU il serait utile de prendre contact avec les professionnels pour l'informer des éventuelles sanctions.

Les responsables pensent aussi que ces échanges d'informations sont importants. Ils permettent aussi de souligner certains points par rapport à telle ou telle personne.

Il est plus facile de cadrer ce type de personnes avec les échanges entre professionnels. Des gens sanctionnés essaient quand même d'entrer.

### 1) Observations du DUS

La responsable tient à souligner la bonne collaboration entre l'Abri de nuit et le DUS durant ce PGF.

Le Coordinateur ajoute que nous avons su faire face à la demande : 10 refus ont été comptabilisés faute de place et 11 usagers n'avaient pas le profil pour rester à l'Etape (famille, animaux, ...).

Lorsqu'il s'agit d'une famille de petite taille, il faut en moyenne 15 jours pour trouver un Maison d'Accueil (entretien à passer, être sur liste d'attente, ...).

Beaucoup de jeunes de 18 ans sont sans-abri. Ils demandent de plus en plus.

Etre hébergé chez un tiers ne dure maintenant que 3-4 jours. Avant, l'usager pouvait être hébergé chez un tiers durant des mois.

Ceux qui hébergent craignent que les gens qu'ils hébergent mettent leur adresse chez eux --> moins d'argent --> difficile de s'en sortir.

Tout est lié. Les gens ont de plus en plus de mal.

La responsable du DUS précise que cette année, la plus grosse difficulté, c'est que le DUS doit déjà intervenir en journée ! Nous ne sommes plus uniquement dans les interventions de nuit.

Durant ce PGF, le DUS est encore intervenu pour les prêts de chauffage (21). Cela se passe bien. Ils ont prêté beaucoup de chauffages électriques. Ceux-ci sont moins contraignants (pas besoin de se déplacer pour aller chercher une bonbonne, pas de mauvaise odeur (pétrole), ...

Le DUS va récupérer ses chauffages d'appoint d'ici 2 à 3 semaines.

## **2) Observations d'EducMobiles**

L'équipe éducative de rue rencontre en moyenne 3 contacts par maraude (3 maraudes sont réalisées par jour). Toutefois, ils ont constaté qu'il y a eu plus d'accroche au niveau de l'Etape et du Relais Santé.

Il n'y a donc pas eu d'accroche en rue. Il ne s'agit pas uniquement de sans-abri mais aussi de personnes en logement.

Les intervenants ajoutent que les usagers ne sont pas demandeurs. C'est plus de l'écoute et de l'accompagnement (les conduire en M.A. pour les entretiens, ...).

Les gens du voyage/des pays de l'Est ne sont pas demandeurs non plus.

### **Constat transversal par rapport aux usagers**

Les professionnels constatent que beaucoup d'usagers sont dans la non demande. Les équipes essaient de creuser un peu, de les orienter, ... Par contre, ils sont activés pour le suivi au logement.

Certains rappellent que notre ville offre énormément de services aux usagers.

D'autres pensent qu'à un moment, il faut les laisser vivre aussi. C'est leur choix.

Educ'mobiles a réalisé moins de maraudes avec le DUS et le Service Logement cette année car maintenant, elles sont organisées à la demande (en fonction de la situation).

De plus, lorsque le DUS et/ou le Service Logement accompagne(nt) Educ'mobiles, les usagers pensent qu'il s'agit d'un contrôle.

Nicolas se demande si les usagers comprennent bien qu'il y a 2 types de contrôle :

Le DUS souhaite passer à l'Etape pour soulager l'équipe du jour pour dissoudre un peu cette agressivité. Cela va se faire prochainement.

Les maraudes réalisées avec le DUS sont importantes car elles permettent de décoincer plein de situations.

### 3) Observations du Relais Santé

30 primo arrivants rien qu'au Relais Santé.

139 personnes reçues, 119 soins (c'est assez calme).

L'équipe n'a pas rencontré beaucoup de personnes lors des maraudes. Cela est peut-être dû au fait qu'il n'y a pas eu cette année le chalet de la Solidarité ...

Au niveau santé, l'équipe a constaté beaucoup d'états grippaux, d'états fébriles, ...

Il n'y a pas eu plus de consultations MDM pendant le PGF.

Il n'y a pas eu assez de soupes jusqu'à la fin du PGF (pas de soupe en février et mars). La soupe fonctionne bien. Ils n'achètent pas de grosses quantités car date de péremption à respecter et pas d'endroit pour stocker.

==> Veiller à prévoir un budget plus conséquent pour la soupe lors du prochain PGF.

Le Relais Santé a reçu beaucoup de dons de la population. Des gens venaient frapper à la porte avec des vêtements, des couvertures, des gels douche, ...

### 4) Observations de l'Etape et de l'Abri de nuit

Les éducateurs des 2 dispositifs constatent plus d'agressivité, de nombreux problèmes liés à la santé mentale.

L'Abri de nuit est toutefois moins affecté car la prise en charge est plus courte.

Il y a plus de sanctions cette année à l'Etape dont des sanctions définitives : manque de respect, certains se sentent chez eux, ...

Les usagers sont les bienvenus mais il y a des règles à respecter. Il faut tout le temps le leur rappeler.

Ils constatent qu'il y a moins de jeunes mais le côté psychotique aggrave le comportement de nos usagers.

Il faut garder à l'esprit que la complémentarité des équipes est nécessaire. L'équipe est fatiguée à la sortie du PGF, à la fois mentalement et physiquement.

Concernant la Presse, les médias ont mené un travail de sensibilisation. La Coordination générale avait orienté vers nos dispositifs les journalistes qui voulaient réaliser un reportage sur le terrain.

Le dimanche 23 avril à 9h20 sur la Une - RTBF en télévision, dans le cadre de l'émission "Libres, Ensemble", nous avons pu découvrir un excellent reportage sur l'approche de l'assistance morale au sein de l'abri de jour "L'Etape" pour les sans-abri.

[https://www.rtbf.be/auvio/detail\\_en-quete-de-sens?id=2206104](https://www.rtbf.be/auvio/detail_en-quete-de-sens?id=2206104)

Pour le Relais Social Urbain de La Louvière,  
Colette BURGEON, Présidente  
Dominique DEBELLE, Coordinateur général  
Mandy DESTERBECQ, Chargée de projets