



**Rapport d'évaluation finale**  
**Plan grand froid 2017 - 2018**

**Relais Social Urbain 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

### I.I. 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, 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 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.

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.

---

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

- 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 ;
- D'acquérir des matelas et du matériel de couchage, vu la rapide usure et perte de qualité du matériel initial ;
- 
- D'acquérir 2 lits superposés, 3 matelas aux normes, du matériel de literie (couettes et oreillers), des essuies et gants de toilette (minimum 20) ;
- De renforcer les stocks actuels des produits d'hygiène mis à la disposition des usagers (gel douche, dentifrice, acquisition d'essuies supplémentaires, gants de toilette, produit désinfectant pour les mains,...)

Plages horaires (heures d'ouverture): L'abri de nuit ouvre ses portes de 21h à 08h.

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'acquérir :

- 10 petits chauffages électriques ;
- Du matériel adapté à l'accueil de bébés (2 lits cage, matériel de couchage adapté, relax bébé, chaise haute, petites baignoires, coussins à langer,...) ;
- 20 kits d'hygiène (mousse à raser, dentifrice, essuies, gants de toilette, bain douche, trousse de matériel d'hygiène et flacons de produit désinfectant) à distribuer en situation d'urgence ;
- 10 à 20 thermos isothermes de 75 cl ;
- 10 paires de chaussettes d'hiver

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.

Educmobiles nous sollicite en vue d'acquérir :

- 3 sacs à dos de capacité d'au moins 30 l en vue de transporter le matériel utile à la mission d'accroche en rue ;
- 15 thermos permettant de transporter des boissons chaudes et de les distribuer, soit directement lors des rencontres en rue, soit dans les lieux d'accueil.

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 2 000 € 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 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.	/	3 900 €
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)	31 000€ (2 ETP – CDD du 01 novembre 2015 au 31 mars 2016)	5 618 €
CPAS de La Louvière – DUS	Achat de matériel de couchage.  Achats de lits doubles et de linge de maison.	/	4 500€ (dont 1400€ de frais d'acquisition)
CPAS de La Louvière – Educmobiles	Achat de boissons chaudes.	/	250
CPAS de La Louvière – Relais Santé	Achat de café, lait, sucre et soupe.  Achat de sous vêtements adaptés et de matériel d'hygiène.	/	2 000€
<b>Total</b>	<b>46 818 €</b>	<b>31 000 €</b>	<b>15 818 €</b>

## I. II. Statistiques

### 1. L'hébergement d'urgence

#### 1.1. Evolution du nombre de nuitées

Opérateurs	Hiver 2017-2018				Hiver 2016-2017			
	Nbre de lits	Nbre de nuitées	Nuitées Hommes	Nuitées Femmes	Nbre de lits	Nbre de nuitées	Nuitées Hommes	Nuitées Femmes
Abri de nuit	16	2 189*	1 970	219	16	1 931*	1 464	439
DUS	17	1 221**	304	185	15	496**	89	205
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>3 410</b>	<b>2 274</b>	<b>404</b>	<b>31</b>	<b>2 427</b>	<b>1 553</b>	<b>644</b>

\* Le nombre **total de nuitées Abri de nuit** comprend les nuitées « enfants » qui accompagnent les adultes pris en charge.

Notons que lors du P.G.F. 2016-2017, l'abri de nuit totalisait 28 nuitées « Enfants » pour un total de 0 cet hiver 2017-2018. Le dispositif n'a pas accueilli d'adultes accompagnés d'enfants.

\*\*Le nombre **total de nuitées D.U.S.** comprend les nuitées enfants qui accompagnent les adultes pris en charge.

Notons que lors du P.G.F. 2016-2017, le D.U.S. comptabilisait 202 nuitées « Enfants » pour un total de 732 lors de cet hiver 2017-2018.

Nous observons donc une **augmentation de 262 % des nuitées « Enfants »**.

$$(732 - 202) / 202 \times 100 = 262.376$$

Notons que par rapport à l'hiver précédent, le D.U.S. a remis sa capacité de lits d'urgence/crise du C.P.A.S. à 17.

Sur l'ensemble de l'hiver 2017-2018 :

- **A l'abri de nuit** : nous enregistrons une **augmentation de 13 %** au niveau du nombre **total de nuitées** par rapport à l'hiver 2016-2017.

En ce qui concerne les **nuitées Hommes**, l'**augmentation est de 34 %** alors que pour les **nuitées Femmes**, nous décelons une **diminution de 50 %** cet hiver. Soit  $(219 - 439) / 439 \times 100 = -50.114$

- **Au D.U.S.** : Sur le nombre total de nuitées, nous observons une **augmentation de 146 %** par rapport à l'hiver précédent.

Cette situation s'explique logiquement par 2 raisons principales :

- Lors des nuits en dessous de 0°, le D.U.S. a pris en charge les usagers qui n'avaient pas de place à l'abri de nuit. Il est arrivé que 10 personnes soient relogées dans un logement D.U.S. afin de les sécuriser ;
- Des familles avec enfants ont été hébergées pour de plus longs séjours que le seul hébergement de crise. Il n'est pas toujours aisé de trouver des solutions rapides pour réorienter les familles et surtout lorsque le nombre d'enfants est élevé. Le C.P.A.S. réfléchit activement à renforcer son offre de logement en envisageant une formule intermédiaire entre logement D.U.S. et logement d'Urgence et de transition.

## 1.2. Evolution du nombre de personnes différentes

	Hiver 2017-2018		Hiver 2016-2017	
	Nbre d'hommes	Nbre de femmes	Nbre d'hommes	Nbre de femmes
Opérateurs				
Abri de nuit	126	17	121	39
DUS	41	19	8	9
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>36</b>	<b>129</b>	<b>48</b>

Les chiffres ne reprennent ici que les adultes différents aidés au sein des 2 dispositifs ;

- L'abri de nuit a accueilli **143 personnes différentes** cet hiver (126 hommes et 17 femmes), soit 10 % de moins en rapport aux 160 adultes différents hébergés l'hiver 2016-2017.

Ceci dit, cette diminution en personnes différentes n'a pas empêché d'impacter le nombre total d'accueils tant la demande a été omniprésente.

	Hommes différents	Femmes différentes	Enfants différents	Nuitées hommes	Nuitées femmes	Nuitées enfants	Total Nuitées	Refus
Novembre	47	5	0	377	56	0	433	51
Décembre	40	3	0	383	39	0	422	16
Janvier	52	8	0	405	53	0	458	30
Février	51	4	0	376	37	0	413	157
Mars	59	6	0	429	34	0	463	123
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>1970</b>	<b>219</b>	<b>0</b>	<b>2 189</b>	<b>377</b>

Nous observons qu'en moyenne, 55 adultes ont été aidés mensuellement.

Par rapport à cette moyenne, nous observons qu'au début du P.G.F., il y a eu fréquentation déjà conséquente au vu du nombre de refus avec une légère amélioration lors des températures de Décembre.

Par contre, lors des offensives hivernales vécues aux 2/3 du 1<sup>er</sup> trimestre, nous voyons une augmentation du public avec un maximum d'usagers en mars 2018.

C'est bien en mars que le pic de nuitées hommes se trouve avec 429 unités.

Chez les femmes, ce pic d'utilisation se trouvait au début du P.G.F. et est réapparu en janvier 2018.

#### Croisement avec les primo-utilisateurs de l'abri de nuit :

	Hommes différents	Femmes différentes	Primos Hommes	Primos Femmes
Novembre	47	5	18	5
Décembre	40	3	4	0
Janvier	52	8	15	2
Février	51	4	16	2
Mars	59	6	16	2
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>26</b>	<b>69</b>	<b>11</b>

Cet hiver, nous avons accueilli **80 primo utilisateurs**, ce qui est considérable au vu des 143 personnes différentes, soit 56 % du public.

L'arrivée des primos semble se calquer sur le constat opéré au niveau du public global, au début du P.G.F. et tout au long du 1<sup>er</sup> trimestre 2018.

- Le D.U.S., quant à lui, est intervenu en extra-horaire pour 66 personnes différentes (42 hommes et 24 femmes).

### Focus sur l'hébergement en Logement D.U.S.

En ce qui concerne l'hébergement d'Urgence, le service a hébergé **95 personnes différentes** cet hiver (41 hommes, 19 femmes et 35 enfants), soit **459 % de plus** en rapport aux 17 personnes hébergées l'hiver 2016-2017.

	Hommes différents	Femmes différentes	Enfants différents	Nuitées hommes	Nuitées femmes	Nuitées enfants	Total Nuitées
Novembre	4	2	5	5	6	14	25
Décembre	6	8	3	48	47	160	255
Janvier	2	4	12	62	65	255	382
Février	14	3	9	148	35	147	330
Mars	15	2	6	41	32	156	229
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>304</b>	<b>185</b>	<b>732</b>	<b>1 221</b>

De novembre à Janvier, le D.U.S. hébergeait des familles dont des situations plus complexes au niveau du nombre d'enfants.

En février, le gel a impliqué l'intervention d'office lors des températures nocturnes en dessous de 0°. Il est arrivé qu'il y ait jusqu' à 10 personnes hébergées simultanément vu le manque de place à l'abri de nuit. Des interventions furent aussi nécessaires en mars.

Les enfants représentent 37 % de la population totale hébergée (35/95) et leurs nuitées, 60 % du chiffre global de l'hébergement D.U.S.

## Focus sur les interventions extra-horaires du D.U.S. :

	Nombre d'interventions	Refus	Primos utilisateurs	Primos Hommes	Primos Femmes
Novembre	10	4 pour 11 personnes	8	2	6
Décembre	16	9 pour 17 personnes	13	10	3
Janvier	12	7 pour 8 personnes	8	6	2
Février	32	4 pour 5 personnes	9	4	5
Mars	17	2 pour 2 personnes	10	8	2
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>26 pour 43 personnes différentes</b>	<b>48</b>	<b>30</b>	<b>18</b>

Les refus d'hébergement du D.U.S. proviennent essentiellement de certains facteurs précis :

- Demande d'hébergement adressée alors que la personne n'est pas sur l'entité ;
- L'hébergement n'est pas nécessaire car l'urgentiste trouve une autre solution avec la personne (orientation Hôtel, réseau du demandeur, à l'abri de nuit,...) ;
- Le refus par la personne des pistes du D.U.S. (le refus est son propre refus) ;
- Orientation vers l'hôpital pour se soigner plus urgente qu'un hébergement seul ;

- Situations de sans papier en état d'ébriété et sous influence de médicaments avec présence d'agressivité.

### 1.3. Evolution de la demande réelle à l' Abri de nuit sur 4 PGF:

	PGF 2014- 2015	PGF 2015- 2016	PGF 2016- 2017	PGF 2017- 2018
Nuitées	1905	1963	1931	2 189
Refus	69	88	62	377
Demande réelle	1974	2051	1951	2 566

Ce PGF 2017-2018 explose tous les records, qu'il s'agisse, nous l'avons vu, de l'hébergement ou plus tristement, des refus. Notons que les refus indiqués comprennent tous les types de refus et non pas uniquement ceux liés à une faute de place en raison d'une saturation.

La demande réelle est en augmentation de 31 % par rapport à l'hiver 2016-2018 tandis que les refus globaux ont augmenté de 508 %.

### 1.4. Evolution de la demande réelle adressée au DUS sur 4 PGF:

	<u>PGF 2014- 2015</u>	<u>PGF 2015- 2016</u>	<u>PGF 2016- 2017</u>	<u>PGF 2017- 2018</u>
Nuitées	155	201	496	1 221
Refus	17	8	17	26
Demande réelle	172	209	513	1 247

Nous avons vu l'augmentation de 146 % des nuitées vu les interventions d'hébergement de groupes d'usagers lors des températures négatives nocturnes.

La demande réelle adressée au D.U.S. a augmenté de 143 % cet hiver.

Le refus représente à lui seul 2 % de la demande réelle et donc, par rapport à l'hiver antérieur où cette part représentait 3,31 %, il y a recul.

Par rapport à 2014-2015, la demande réelle a augmenté de **625 %**.

## 1.5. Typologie des refus

### 1.5.1. Typologie des refus à l'abri de nuit – Hiver 2017-2018

Causes des sanctions	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Non respect R.O.I, violence verbale et/ou physique	18	10	5	2	5	40
Manque de place	32	6	24	160	118	340
Arrivée hors-horaire	1	0	1	1	0	3
Autre raison	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>163</b>	<b>123</b>	<b>383</b>

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

Cet hiver, le refus faute de place représente **89 %** de l'ensemble 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;
- **PGF 2016-2017** : 32 refus sur 62 -> soit **51,61 %** des refus;

Nous voyons l'explosion des refus les 2 derniers mois du P.G.F.

Nous observons **40 refus** sur 383 pour sanction, soit **10 %** des refus.

L'hiver précédent, le refus pour sanction se chiffrait à **45 %** des refus.

Au niveau des usagers, nous voyons que les plus gros problèmes comportementaux se sont rencontrés en début du P.G.F. pour ensuite revenir à des proportions plus proches de la norme mensuelle hors P.G.F..

Ces 383 refus globaux ont concerné 96 personnes différentes.

### 1.5.2. Typologie des refus du D.U.S. – Hiver 2017-2018

	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Orientation possible	4	6	4	3	0	17
Demandeur hors entité et donc pas de compétence territoriale du D.U.S.	0	3	0	1	0	4
Refus de l'utilisateur de suivre l'orientation proposée	0	0	3	0	0	3
Profil de la personne non adéquat pour hébergement seul	0	0	0	0	2	2
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>26</b>

Les refus d'accès à l'hébergement du D.U.S. comprennent :

- Des causes liées à leur intervention permettant de trouver une solution pour l'utilisateur ;
- Des causes liées à la situation de l'utilisateur (Etre ou non sur le territoire lors du contact avec le service, accepter ou non l'aide et enfin,, le comportement de l'utilisateur).

Sur ces 26 refus, 17 orientations furent possibles, soit 65 % des demandes adressées la nuit. Nous pouvons donc considérer que le véritable refus vise les 9 situations (35 % des demandes).

Nous n'avons eu que 4 situations hors entité, ce qui reste un chiffre très faible. Ceci dit, par rapport à l'hiver 2016-2017, l'augmentation est de 100 % vu qu'il n'y en avait que 2 à l'époque.

Les 2 situations liées à un problème de comportement de l'utilisateur concernaient 2 personnes en état d'ébriété et sous influence de médicaments avec forte présence d'agressivité.

Les 26 refus concernaient **43 personnes différentes** (17 hommes – 15 femmes et 11 enfants).

### 1.6. 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> <i>C.U.C.</i>	28	28	36	35	28	155	56,5
<i>Mons</i>	12	6	10	8	7	43	16
<i>Charleroi</i>	2	3	7	3	4	19	7
<i>Tournai</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Namur</i>	2	1	1	2	3	9	3
<i>Verviers</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Liège</i>	3	3	1	1	3	11	4
<i>Bruxelles</i>	3	1	1	1	0	6	2
<i>Autres</i>	0	0	0	1	13	14	5
<i>Inconnu</i>	2	1	4	4	7	18	6,5
<i>Total</i>	52	43	60	55	65	275	100%

L'hiver 2016-2017, nous avons 71 % de personnes de la Région du Centre.

Même si la population du Centre reste le public majoritaire, nous voyons un recul vu les 56,5 % enregistrés cet hiver.

En éliminant les doublons, sur les 143 personnes différentes

<i>Personnes différentes</i>	<i>P.G.F. 2017-2018</i>	<i>%</i>
<i>La Louvière</i>	54	38
<i>C.U.C.</i>	21	15
<i>Mons</i>	23	16
<i>Charleroi</i>	12	8,5
<i>Tournai</i>	0	0
<i>Namur</i>	6	4
<i>Verviers</i>	0	0
<i>Liège</i>	6	4
<i>Bruxelles</i>	5	3,5
<i>Autres</i>	4	3
<i>Inconnu</i>	12	8
<i>Total</i>	143	100%

Sur l'ensemble de l'hiver, parmi les personnes identifiées au niveau de la provenance, les Louviérois représentent 38 %.

Suivent les Montois avec 16 % et la population de la C.U.C., 15 %.

En ce qui concerne la population venant d'une Ville desservie par un autre Relais Social, elle comptabilise 47 personnes, soit 33 %.

## 2. L'Accueil de jour

### 2.1 L'Accueil de jour – Horaire habituel

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 2017-2018 126 jours d'ouverture : 106 en semaine et 20 le Week-end					Hiver 2016-2017 121 jours d'ouverture : 103 en semaine et 18 le Week-end				
	Semaine	Week-end	Fréquentation	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Fréquentation	Nbre H (total)	Nbre F (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
<i>l'horaire habituel</i> « Etape »	106	/	1 604	1 475	129	110	21	1 525	1 231	294	130	39
Educmobiles	/	20	283	257	26			201	164	37		
TOTAL	106	20	1 887	1 732	155	110	21	1 726	1 395	331	130	39

Nos services ont assuré **5 jours d'ouverture de plus** que lors de l'hiver 2016-2017.

Au niveau global, les **accueils ont augmenté de 9 %** par rapport à l'hiver précédent.

Les **accueils Hommes** ont **augmenté de 24 %** tandis qu'il y a **diminution de 53 %** en ce qui concerne les accueils Femmes.

**En horaire normal de semaine**, le nombre total d'accueils a augmenté de 5 % par rapport aux 1 525 accueils de l'hiver précédent.

Cet hiver, au niveau des **accueils Femmes**, nous observons un **recul de 56 %** tandis qu'il y a une **augmentation de 20 %** au niveau des **accueils Hommes**.

**En horaire de Week-end**, l'équipe Educmobiles du C.P.A.S. observe une plus grande utilisation par rapport à l'hiver 2016-2017, soit une **augmentation de 41 %**.

Ici aussi nous avons un **recul** au niveau de **l'accueil des Femmes** qui se chiffre à **30 %** alors que la tendance s'inverse chez les hommes avec une **augmentation de 57 %**.

## 2. 2 L'Accueil de jour – Extension 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).

Picardie Laïque	Nbre jours d'ouverture		Hiver 2017-2018 125 jours d'ouverture : 105 en semaine et 20 le Week-end					Hiver 2016-2017 128 jours d'ouverture : 109 en semaine et 19 le Week-end				
	Semaine	Week-end	Fréquentation	Nbre hommes (total)	Nbre femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Fréquentation	Nbre H (total)	Nbre F (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
Extension	105	20	1795	1667	128	93	16	1408	1141	267	102	27
	125			1795		109			1408		129	

L'équipe d'extension de Picardie Laïque a globalement ouvert 3 jours de moins que l'hiver précédent mais a été en mesure de mieux couvrir le week-end.

109 personnes différentes ont été accueillies, 93 hommes et 16 femmes. Il s'agit bien du chiffre global déduction faite des doublons.

L'utilisation de l'horaire d'extension a été conséquente eu égard à **l'augmentation de 27,5 %** enregistrée par rapport à l'hiver précédent.

Dans la même dynamique qu'observée au sein de l'horaire normal, les **accueils Hommes** ont **augmenté de 46 %** tandis qu'il y a **diminution de 52 %** en ce qui concerne les accueils Femmes.

Nous l'avons vu, le fait qu'il y ait eu 20 personnes différentes en moins que l'hiver précédant n'a absolument pas eu d'impact sur la fréquentation du service qui a été plus conséquente.

### Evolution de l'accueil d'extension de soirée en personnes différentes

Nombre de personnes différentes Accueillies	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Horaire d'extension	42	41	49	44	48	224

En moyenne, 44 usagers fréquentaient le dispositif d'extension de soirée.

### 2. 3 L'Accueil de jour en horaire normal et l'extension de soirée

Dans le cadre de ce P.G.F. 2017-2018, nous enregistrons un **total global de 3 682'accueils**.

Sur l'ensemble de l'hiver 2016-2017, ce total global était de **3 134 accueils** (1 726 accueils en horaire habituel et 1 408 accueils en extension de soirée).

Il y a donc **augmentation globale de 17,48 %**.

- Utilisation mensuelle du dispositif « l'Etape »

Nombre d'accueils en...	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Horaire de jour	431	318	364	365	409	1 887
Extension de soirée	382	317	369	367	360	1 795
<b>Total</b>	<b>813</b>	<b>635</b>	<b>733</b>	<b>732</b>	<b>769</b>	<b>3 682</b>

Par croisement de la fréquentation du Centre de jour selon l'horaire d'accès, nous constatons :

- Une utilisation maximale dès l'ouverture du P.G.F. ;
- Une diminution globale des fréquentations même lors des périodes aux températures très négatives. Il y a peut-être ici un impact des refus faute de place poussant certains usagers à chercher d'autres solutions ;
- Une fréquentation encore massive à la fin du P.G.F. avec, nous le devinons, des conséquences pour le mois d'Avril 2018 lorsque la capacité d'accueil des dispositifs reviendra à la normale. A l'instar de ce qui est observé chaque année, les refus seront encore conséquents.

Sur l'ensemble des accueils, **l'extension de soirée** représente **48,75 % des accueils globaux**. Cette proportion était de 45 % lors du P.G.F. 2016-2017 (1 408/3 134).

- Refus au sein à « l'Etape" en horaire de jour et extension horaire

	PGF 2017-2018	PGF 2016-2017
Novembre	77	8
Décembre	16	9
Janvier	17	9
Février	50	11
Mars	68	23
<b>Total</b>	<b>228</b>	<b>60</b>

Le pic de refus se situe en novembre 2017, dès le début du P.G.F.

Dès Février, les refus ont repris de l'ampleur.

Par rapport à l'hiver précédent se soldant sur 60 refus, l'augmentation des refus est de 280 %.

- Répartition des refus selon l'horaire"

Nombre de refus prononcés en...	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Horaire de jour	52	13	8	35	48	156
Extension de soirée	25	3	9	15	20	72
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>50</b>	<b>68</b>	<b>228</b>

156 refus ont été prononcés en horaire de jour pour 72 prononcés en soirée.

Outre le pic de novembre, nous observons un nombre conséquent en mars 2018. Nous l'avons vu, cela correspond à l'utilisation importante du service à la fin du P.G.F.

### Typologie des refus :

Il nous apparaît opportun d'évoquer les raisons qui ont justifié ces refus de prise en charge.

*Remarque : 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
<u>Sanction</u>	7	10	5	3	8	33
Non respect R.O.I, violence verbale et/ou physique						
Manque de place	68	4	11	45	58	186
Profil non correspondant	2	2	1	2	2	9
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>50</b>	<b>68</b>	<b>228</b>

La conjoncture de l'hiver 2017-2018 nous montre un tout autre visage par rapport aux années antérieures.

En effet, nous l'avons vu, l'augmentation globale des refus est de 280 % par rapport à l'hiver précédent.

**Il y a aussi inversion de tendance sur la qualité du refus.**

Lors de l'hiver 2016-2017, le refus pour cause de sanction constituait la majorité des 60 refus avec un rapport de 60 % (36 sanctions) et le manque de place était en très net recul.

L'hiver 2017-2018 nous montre une majorité de **refus faute de place**, soit **81,57 % des refus globaux**. La rapide saturation du service a été le principal problème des professionnels chargés de l'accueil de jour et de soirée.

Au niveau des sanctions, elles représentent 14 % des refus. Il y a très net recul par rapport à 2016-2017.

J'émet ici 2 hypothèses :

- La 1<sup>ère</sup> est que même s'il y a eu très forte utilisation du service et tensions liées au manque de place, globalement, les usagers ont eu un comportement correct ;
- La seconde est que les équipes de terrain ont géré avec brio l'ambiance collective par-delà les tensions du quotidien et les sanctions prises par le passé ont sans doute aussi apporté des repères aux usagers quant aux règles à respecter.

▪ **Repas gratuits pour le PGF 2017-2018**

Pour un souci d'organisation, il n'y a plus de repas chauds payants au sein de « L'Etape ». Cependant, l'équipe éducative « Educmobiles » 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). Quant à l'équipe de Picardie Laïque, sur base des dons alimentaires reçus, elle a été en mesure de préparer des repas chauds pour les usagers.

Pour les autres jours de la semaine, les usagers bénéficient d'un repas tartines, charcuteries, fromages et soupe.

PGF 2017-2018	Repas tartines	Repas chauds
novembre	204	/
décembre	135	/
janvier	196	384
février	322	275
mars	243	98
<b>Total</b>	<b>1 100</b>	<b>757</b>
<b>Total global</b>	<b>1 857</b>	

1 513 repas tartines furent servis lors de l'hiver 2016-2017 (nous avons à l'époque un pic d'e consommation en novembre 2016 avec 490 repas) pour

Nous voyons ici un recul de la consommation malgré une forte fréquentation du service mais qui a été compensée par une offre en repas chauds lors des mois les plus froids et grâce aux dons effectués.

En éliminant les doublons, sur les 131 personnes différentes ayant fréquenté l'accueil de jour en horaire normal :

<i>Personnes différentes</i>	<i>P.G.F. 2017-2018</i>	<i>%</i>
<i>La Louvière</i>	56	43
<i>C.U.C.</i>	20	15
<i>Mons</i>	19	14,5
<i>Charleroi</i>	8	6
<i>Tournai</i>	2	1,5
<i>Namur</i>	2	1,5
<i>Verviers</i>	0	0
<i>Liège</i>	4	3,5
<i>Bruxelles</i>	7	5
<i>Autres</i>	13	10
<i>Inconnu</i>	0	0
<i>Total</i>	131	100%

Sur l'ensemble de l'hiver, parmi les personnes identifiées au niveau de la provenance, les Louviérois représentent 43 %.

Suivent la population de la C.U.C., 15 % et les Montois avec 14,5 %.

En ce qui concerne la population venant d'une Ville desservie par un autre Relais Social, elle comptabilise 35 personnes, soit 27 %.

### 3. Le Travail de rue

Le total global des personnes différentes n'est pas la simple somme des personnes différentes des 2 services car nous avons retiré les doublons.

Opérateurs	Hiver 2017-2018					Total
	Nbre contacts	Contacts hommes (total)	Contacts femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	
EducMobiles	930	834	96	122	31	153
Relais Santé	180	164	16	71	25	96
TOTAL	1 110	998	112	169	40	209
Opérateurs	Hiver 2016-2017					Total
	Nbre contacts	Contacts hommes (total)	Contacts femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	
EducMobiles	1 027	787	240	214	68	282
Relais Santé	252	252	48	90	24	114
TOTAL	1 279	1039	288	142	65	207

Cet hiver, en 1 110 contacts nos 2 services ont touché, déduction faite des doublons, 209 personnes différentes (169 hommes et 40 femmes).

Les 2 services montrent un recul dans le nombre de contacts de gens en rue :

- Diminution de 9 % pour Educmobiles ;
- Diminution de 28 % pour le Relais Santé.

Nous le verrons ci-après, ceci n'est pas lié à moins de présence en rue de la part de nos professionnels mais plutôt à moins de rencontres effectives.

Il y a à cela 2 explications :

- Les différents projets de relogement, d'activation des usagers apportent des résultats et cela implique que des usagers locaux quittent la rue ;
- Les usagers se sont présentés massivement dans nos services de 1<sup>ère</sup> ligne et il y a eu une explosion des refus faute de place. Ceux qui en journée n'avaient pas de place au sein de l'Etape, se dirigeaient vers le Relais Santé ou occupaient des lieux précis en Ville sans toujours forcément être identifiables.

Les Contacts Hommes restent majoritaires et représentent 90 % des contacts globaux. L'hiver 2016-2017, ce ratio était de 81 %.

En ce qui concerne les personnes différentes, nous voyons un presque statu quo au niveau du chiffre global mais avons une **diminution de 38 %** du nombre de **femmes** présentes en rue. Chez les **hommes**, nous observons une **augmentation de 19%**.

Notons que sur les 209 personnes différentes, 119 étaient des primo-utilisateurs ; ce qui représente 57 % du public global. Nous retiendrons qu'en rue, 1 personne/2 est un nouvel usager. Pour ceux qui ne fréquentent pas les dispositifs, Il faudra du temps pour découvrir leurs habitudes de vie et cibler les lieux d'accroche.

▪ **Le travail d'accroche en rue : «Les maraudes »**

Educmobiles	Relais Santé
281 maraudes organisées	110 maraudes organisées
45 maraudes organisées en synergie	
Total : 436 maraudes	

Concrètement, cet hiver, nos équipes d'accroche en rue ont effectué **436 maraudes**. Ce chiffre représente 9 maraudes de plus que lors de l'hiver précédent et s'explique par des sorties en soirée lors des périodes de grands froids et par le fait que le C.P.A.S. et la Ville ont souhaité prendre des mesures maximales de sécurité en faisant appel aux volontaires du service social. Nos services Educmobiles et Relais Santé se sont immédiatement inscrits dans ce cadre.

L'équipe Educmobiles a effectué un total global de **326 maraudes**, dont :

- 281 en équipe seule
- 45 en synergie (42 avec le **Relais Santé** et 3 avec le D.U.S. et le service logement du C.P.A.S.)

Quant au **Relais santé**, l'équipe a effectué **152 maraudes** (110 maraudes effectuées en équipe seule et 42 en synergie avec Educmobiles)

**En ce qui concerne les interventions :**

**2 583 interventions** ont été réalisées par nos 2 services en vue de répondre aux besoins des personnes rencontrées en rue.

Educmobiles	Relais Santé
2 331 interventions	252 interventions
Ecoute/soutien psy/maintien du lien : 1 414	Ecoute /soutien psy/maintien du lien : 237
Orientations : 631	Orientation : 3
Accompagnements téléphoniques : 56	Accompagnements téléphoniques : 1
Accompagnements physiques : 51	Accompagnements physiques : 7
Contacts d'accroche et/ou information : 179	Contacts d'accroche et/ou information : 4

Il ya eu plus d'interventions effectuées par rapport à l'hiver 2016-2017 pour un public presque similaire. Cette **augmentation d'interventions** représente **13 %**.

Pour Educmobiles, par rapport aux 1 893 interventions de l'hiver 2016-2017, il y a eu augmentation de 23 % d'interventions cet hiver.

Le Relais Santé observe un recul de 33 % dans les interventions effectuées par rapport aux 380 de l'hiver 2016-2017.

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.

Il y a eu de **nombreuses orientations** effectuées par Educmobiles auprès des usagers. L'hiver précédent, ce chiffre était de 251 ; soit une augmentation de 151 %.

Tandis que le Relais Santé a été amené à assurer des accompagnements physiques selon les besoins de certains usagers. Ce n'était pas le cas l'hiver antérieur.

#### 4. Le Travail du Relais Santé au Dispensaire de soins

##### Hiver 2017-2018

Nombre de permanences	Nombre personnes rencontrées	Nombre de personnes différentes		Types de demandes						
				médicales	sociales	assuetudes	santé mentale	soins hygiène	repos	autre
133	660	H 100	F 27	71	7	0	0	798	496	0

##### Hiver 2016-2017

Nombre de permanences	Nombre personnes rencontrées	Nombre de personnes différentes		Types de demandes						
				médicales	sociales	assuetudes	santé mentale	soins hygiène	repos	autre

128	871	H	F							
		147	40	40	69	56	162	1089	690	107

Plus de permanences ont été organisées cet hiver par l'équipe du Relais Santé, soit 5 de plus que l'hiver 2016-2017.

Nous enregistrons moins de rencontres et moins de personnes différentes suivies par le service. Au niveau des rencontres, cela représente une diminution de 24 %.

Nous recensons 1 372 demandes cet hiver pour 2 213 l'année antérieure.

**660 rencontres** en 133 permanences ont permis de suivre 127 personnes différentes :

- 100 hommes différents
- 27 femmes différentes

Au niveau de la répartition des sexes, nous recensons la même répartition que celle observée lors du P.G.F. 2016-2017 ; soit 79 % d'hommes pour 21 % de femmes.

Ceci dit, le service a traité moins de femmes différentes, ce qui correspond à une diminution de 32 %.

Parmi les demandes formulées, le besoin de soins d'hygiène reste toujours prédominant ; soit 58 % des demandes globales. Nous entendons par là les demandes de douches ainsi que les sollicitations de soins.

Suit le besoin de repos représentant 36 % des demandes globales.

Enfin, il y a eu plus de besoins de rencontres d'un Médecin au sein de la permanence Médecins du Monde. Ce volet représentait cet hiver 5 % pour 1,8 % en 2016-2017.

### Nombre d'interventions

Nous recensons **3 456 interventions** cet hiver auprès des usagers ayant fréquenté le Dispensaire.

Suivis et prise en charge (Ecoute, soutien psy, maintien du lien, accompagnement, 1 <sup>er</sup> accueil,...)	754
	Dont 625 réponses dans le cadre du

	maintien du lien.
Visites chez les médecins M.D.M.	71
Soins infirmiers	539
Douches - Toilettes	301
Distribution vêtements	242
Distribution boissons	1 027
Offre de repos	496
Orientations, dispatching	26

Les données indiquent que le Relais Santé a veillé à offrir un accueil adapté aux conditions hivernales et cela se voit au niveau des dons vestimentaires et surtout de la distribution des boissons. Un lien est fait aussi avec la subvention accordée permettant justement de calibrer l'offre.

Sur ces 1 027 distributions de boissons, il faut comprendre la distribution de cafés et de soupes. Ainsi les usagers ont reçu 388 soupes et 639 cafés. Cete offre représente 29 % des interventions.

Les soins infirmiers représentent 15 % des interventions.

En fonction des demandes, les interventions du service sont toujours 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.

Pour une même situation, les réponses sont multiples.

Notre attention est attirée par le maintien du lien, il représente 83 % de l'ensemble des suivis et prises en charge.

**Nombre de permanences** (Sur la période du 01 novembre 2017 au 31 mars 2018) :

<i>Au dispensaire</i>	133
<i>Au centre de jour L'Etape</i>	21

<i>A la maison d'accueil « l'Abri</i>	27
<i>Passage à l'abri de nuit « le Tremplin »</i>	20
<u>Total</u>	201

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.

201 permanences ou passages ont été organisés lors de ce P.G.F.

Lors de l'hiver 2016-2017, ce total était de 194.

## 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 :

En vue de préparer le Plan Hivernal 2017-2018, notre groupe « Plans saisonniers » s'est réuni :

- **Le 20 avril 2017** en vue de procéder à l'évaluation finale du P.G.F. 2016-2017 en dégagant les tendances évoquées dans le rapport final envoyé à l'époque à la D.G.O. 5 ;

- **Le 06 juin 2017** 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.

Methodologiquement, 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 08/06/2017 ;
- Soumission pour approbation et accord en séance d'Assemblée générale du Relais Social du 14/06/2017 (Point 5 de l'ordre du jour).

Nous avons travaillé les pistes de financement selon 2 hypothèses spécifiques :

---

- Sur base de la même subvention que celle accordée lors du P.G.F. 2016-2017 ; soit pour un montant total de 45 900 € ;
- Sur base d'une probable indexation en juillet 2017 ; soit pour un montant total de 46 818 €.

#### **24 OCTOBRE 2017**

- Nous avons poursuivi nos travaux le **24 octobre 2017**
- 

Lors de cette réunion organisationnelle, nous avons fixé :

- La date de la réunion **d'évaluation intermédiaire du P.G.F.** : Le **16 janvier 2018**;
- La date de **l'évaluation finale** du P.G.F. : Le **17 avril 2018**.

Sur base des précieuses informations que nous avons de la D.G.O. 5, il fut possible d'informer les partenaires sur les moyens budgétaires affectés. Nous savions alors quelle hypothèse prévalait (base de 46 818 € indexation comprise).

Un tour de table fut effectué avec les opérateurs subventionnés mais aussi avec d'autres services (Croix-Rouge, Police, A.S.B.L. « Entre 2 Wallonie »,...) afin de voir comment chacun s'était préparé.

Nous prîmes ensuite la température sur les tendances de l'époque au sein de chaque service.

Les différents outils actualisés furent distribués en séance afin de procéder ensemble aux corrections utiles.

Il fut aussi expliqué l'approche par Monsieur BOURGEOIS de l'ASBL « Educ'Actions et Dignité » dans le cadre de l'opération « Noël solidaires ». Il nous proposait d'inviter 40 usagers de nos services à un repas prévu le 17/12 à Marche en Famenne au Wex. (N.D.L.R. : Plus tard, ce projet n'allait pas aboutir car les responsables du réseau n'ont pas été convaincus par l'argumentation de Monsieur BOURGEOIS).

Nous procédâmes ensuite à la relecture de notre procédure générale de prise en charge des usagers fixée dans le cadre P.G.F.

Un rappel fut aussi fait sur les attentes de la Région Wallonne en matière de statistiques mensuelles.

A l'issue de ces réunions préparatoires, comme à chaque année, il était convenu qu'une réunion puisse être organisée à la demande de tout partenaire rencontrant une difficulté particulière. Il n'y a pas eu d'activation de ce type durant la période hivernale concernée.

**Le 27 octobre 2017**, nous étions alors en mesure de diffuser les informations utiles au sein des services du réseau et du réseau élargi. Comme chaque année, un envoi par mail intensif a été opéré le jour même.

---

#### **- 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.

#### **- Evaluation finale**

La réunion s'est tenue le **17 avril 2017** (Animation et gestion par Dominique DEBELLE).

Méthodologiquement, 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 en croisant 2 aspects (la réalité du travail de chaque service et les observations portant sur les usagers);
- Le cas échéant, à apporter des recommandations.

**Le contenu vous est présenté dans la partie « Conclusions » du présent rapport.**

Tout au long de l'hiver, la Coordination générale envoyait systématiquement :

- Les prévisions météo à nos services de 1<sup>ère</sup> ligne (L'attention est toujours mise sur la détection des périodes de gel) ;
- Les données statistiques mensuelles de fréquentation des services (Tableaux de la D.G.O. 5), aux partenaires du P.G.F. et à nos autorités locales.

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. 2

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.

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 « L'Etape » 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 « 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. L'existence d'une aide alimentaire grâce aux actions de certains services rompus à cette offre (A.S.B.L. Utopie, L'Antenne locale de la Croix-Rouge, les antennes locales de Saint-Vincent de Paul, L'A.S.B.L. « Les petits paniers du Cœur ») ;
10. L'accompagnement social et éducatif au logement proposé par Educ'mobiles ;
11. La possibilité de déposer une candidature dans le cadre du projet de capteur logement en vue d'accéder à une forme de logement plus pérenne.

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 octobre 2015, l'ancien dispositif d'accueil de jour « Le 109 », rebaptisé « L'Etape » a déménagé à la Rue Edouard Anseele, 107/01 à 7100 La Louvière, et la capacité d'accueil est désormais portée à **15 places** au lieu de 10.

Durant la période hivernale, le dispositif 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**.

Depuis l'hiver 2015-2016, l'équipe du D.U.S. reste très vigilante lors des périodes de gel et pourrait être amenée à recourir à un logement d'urgence pour héberger tout usager dans le besoin (ceci prévaut aussi pour les usagers peu coopératifs dans le cadre d'orientations spécifiques faites en journée).

**Remarque :** Lors des périodes de gel nocturne observées courant du 1<sup>er</sup> trimestre 2018, le D.U.S. a été amené à intervenir et à assurer la prise en charge parfois de groupes de 10 personnes qui n'avaient pas de place à l'abri de nuit.

C'était la 1<sup>ère</sup> fois de l'histoire du P.G.F. que cela arrivait.

Ces personnes furent hébergées dans un logement d'urgence du D.U.S. jusqu'au lendemain matin.

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 2017** (cette procédure est détaillée dans le cahier spécial des charges Plan Gand Froid 2017- 2018 qui fut transmis en septembre à la DGO 5)

Nous l'avons vu, un mail reprenant en détail la procédure a également été envoyé à tous les partenaires du Relais Social Urbain de la Louvière et au réseau élargi.

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.

Notre chargée de projets/psychologue étant partie en mars 2018, c'est le Coordinateur général qui a assuré tout le travail utile à la clôture du P.G.F.

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 :

Chaque année, lors de la transmission des besoins du réseau, nous développons ce point en vue d'étayer les besoins dans le cadre P.G.F.

La description se trouve en introduction du présent rapport.

Nous y évoquons l'élargissement des plages horaires en vue d'assurer un accueil optimal ainsi que le renforcement de l'accueil en week-end.

Retenons globalement que nos services visent la protection optimale des usagers pour éviter tout décès en cas de gel.

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

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

Ces réunions ont eu lieu les 16 janvier et 17 avril 2018.

Conformément à notre procédure, tout partenaire peut solliciter une réunion d'urgence en cas de difficulté. Cela n'a pas été utilisé.

Nous faisons aussi le point au sein du Comité de Pilotage et au sein du Conseil d'administration.

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 à chaque service devant nous remettre de telles données.

Ces données furent intégrées dans notre logiciel informatique afin d'avoir un regard sur l'encodage des services du réseau.

Il est demandé aux partenaires de nous transmettre leurs statistiques **au plus tard le 05 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.

Ceci dit, mensuellement la Coordination générale a transmis les données récoltées et analysées à la D.G.O. 5 mais aussi au Cabinet de notre Ministre Wallonne de l'Action sociale.

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 et autres informations clés.

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 2017-2018 du Relais Social est à chaque fois construit sur base des besoins des professionnels du réseau et des attentes des responsables des services partenaires.

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, sur l'ensemble de notre programme annuel, nous avons organisé **4 formations spécifiques** :

- Une formation initiant 24 professionnels à la Process Communication en vue de mieux communiquer avec les usagers et à mieux percevoir leurs besoins ;
- Le travail sur l'hygiène pour un public en précarité (15 professionnels visés) ;
- Une formation des intervenants sociaux sur la relation avec les bénéficiaires en difficulté psychologique ou psychiatrique (15 professionnels visés) ;
- Une formation évoquant le travail à mener avec un public ayant des problèmes d'assuétudes (12 personnes visées)

En outre, les séances d'intervision à l'attention des services clés du réseau se poursuivirent en 2018 en vue de renforcer leurs liens autour des philosophies différentes. Le superviseur désigné par voie de marché public est Emmanuel Nicolas.

Pour l'année 2018, le programme mis en place et approuvé par le Conseil d'administration est celui-ci :

- Dans le cadre de la formation relative aux assuétudes, commander auprès de l'A.S.B.L. « Trempoline » 1 module de base de 2 jours pour les 14 professionnels qui n'ont pas su intégrer la formation en 2017 ;

- 
- Toujours dans ce cadre, commander auprès de cet opérateur 1 perfectionnement de 2 jours ;
-

- Dans le cadre de la formation sur l'hygiène, commander auprès de l'A.S.B.L. « Infirmières de rue » 1 module de 2 jours vu que 17 professionnels n'ont pas su s'inscrire en 2017 ;

- 
- Dans le cadre de l'initiation à la Process Com, Commander auprès de l'U.V.C.W. 2 modules de 3 jours vu que 23 personnes sont sur liste d'attente ;

- 
- Toujours dans le cursus « Process Com », commander 1 groupe transversal de perfectionnement/exercices de 3 jours, destiné aux professionnels qui ont suivi la formation en 2017 ;

- 
- Dans le cadre de la formation «l'intervenant social face au bénéficiaire en difficulté psychologique et/ou psychiatrique », commander 1 groupe auprès de l'U.V.C.W. car 12 personnes sont en liste d'attente ;

- 
- Toujours pour cette formation, commander 1 groupe transversal de perfectionnement de 2 jours destiné aux professionnels des 2 groupes formés en 2017

Nous nous pencherons aussi sur l'organisation possible d'une formation consacrée au partage de l'information et au secret professionnel.

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 :

Lorsque la Région Wallonne met en place une Commission d'accompagnement, elle dispose alors d'un outil lui permettant d'avoir un regard régional et de rassembler et les tendances et les besoins. S'en priver ne nous permet pas de bien relayer les réalités locales.

Sans doute faute de temps, nous en sommes privés depuis quelques années.

Ceci dit, les Relais Sociaux Wallons échangent régulièrement leurs données hivernales et tendances hivernales en toute transparence.

En réunion COCOREL, nous inscrivons d'office le point P.G.F. à l'ordre du jour.

Nous tentons au maximum de fixer 1 réunion tous les 3 mois.

Au niveau de la prise en charge locale, il apparaît que notre partenaire Picardie Laïque A.S.B.L. (Centre de jour et abri de nuit) applique une philosophie de prise en charge inconditionnelle, acceptant toute personne dans le besoin d'où qu'elle vienne. Dès lors, ils n'appliquent pas le principe de réorientation d'un usager vers son territoire d'origine après quelques jours d'hébergement ou d'accueil.

La libre circulation des citoyens est donc acceptée alors qu'il peut arriver dans d'autres Villes que les règles se durcissent par rapport à la durée de séjour des personnes venant d'autres espaces géographiques.

Si cette manière de travailler est humaine et louable, elle amène une saturation au sein de nos dispositifs.

Dès lors, il serait intéressant d'évoluer vers une harmonisation de la philosophie de prise en charge.

Soit on lève la barrière du critère géographique partout, acceptant ainsi la circulation des usagers,

Soit on se calibre sur le durcissement des critères d'accès qui existe ailleurs. J'attire l'attention dans ce cas de figure qu'il y aurait alors renforcement d'un processus d'exclusion de personnes déjà exclues.

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.***

Si la procédure semble simple au niveau théorique, elle reste 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.

Malgré tout, dans nos dispositifs d'accueil et d'hébergement, nous prenons en charge les sans-abri venant d'autres Villes au vu de la réalité de l'errance itinérante.

Le C.P.A.S. local quant à lui est plutôt favorable à ce que Picardie Laïque puisse appliquer la procédure de réorientation des usagers venant d'autres Villes conformément à cette procédure définie anciennement par la COCOREL.

Nous échangeons également à ce sujet lors des réunions COCOREL sur base de nos données IWEPS et des données P.G.F.

Il convient aussi de considérer que le déplacement des sans-abri répond aussi à un propre choix et même si cela n'agrée pas tous nos partenaires.

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.**

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.

Il y a eu un changement au niveau de l'arrondissement administratif mais cela n'a pas changé le fait que nous ciblons les usagers de la C.U.C.

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.

En ce qui concerne la collaboration avec la Ville, c'est surtout avec le Service « Communication » que nous avons eu des liens pour assurer la diffusion des informations ainsi que pour organiser une conférence de presse.

A l'avenir, il y aura certainement nécessité de réfléchir sur la couverture du territoire.

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

Réalisé ? Oui  **Non**  Partiellement

Expliquez :

Cet hiver, nous avons eu la surprise de découvrir que l'Armée avait envoyé un courrier à la Ville le 11 septembre 2017. Il était demandé de préciser les besoins du réseau avant le 22 septembre.

L'information nous est malheureusement parvenue en dehors de ce délai et dans l'urgence, le Coordinateur général a sollicité le réseau en vue de récolter les besoins en lien avec l'offre possible.

Les contacts ont été pris avec la Tasking Ops en vue de présenter nos besoins.

Nous reçûmes une partie du matériel (sous-vêtements et pulls USAF).

Notre besoin de 45 couvertures n'a pas pu être satisfait, faute de stock.

Ceci dit, l'hiver précédant, il n'y avait plus d'offre possible.

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.

Nous le voyons ici, il y aura matière à réflexion avec ce nouveau partenaire.

Nous attendons la mise en place des réunions de ce type.

La collaboration avec les autorités politiques communales n'a pas encore abouti ; ceci dit, au niveau du Relais Social, **nous avons déjà des collaborations officielles avec la Direction de la S.N.C.B.**

Nous avons été activés durant l'été 2017 dans le cadre d'un signalement de sans-abri qui squattaient un wagon sur le site d'Haine-Saint-Pierre. Nos services d'accroche s'occupent d'aller rencontrer les personnes concernées.

---

Il n'y a pas eu de réunion organisée par nos autorités malgré l'insistance de la responsable de la S.N.C.B. car il y a des enjeux locaux autour de l'évolution des gares, nécessitant la rencontre du Ministre responsable. Faute de répondant, cette collaboration ne peut pas encore se mettre en place.

Cela n'est nullement lié au Relais Social.

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 :

Tous nos services ont fonctionné durant tous les jours de cette période hivernale.

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'Étape », l'accueil de jour a adapté ses horaires d'accueil jusque 20h00 du lundi au vendredi et les 2 week-ends par mois non couverts par Educmobiles : Le samedi et dimanche de 15h30 à 20h00.

Les 2 week-ends/ mois assurés par Educmobiles, l'ouverture de L'Étape était prévue 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.

Nous le faisons chaque année via nos services dits « préventifs » qui assurent ce zonage socio sanitaire en équipes pluridisciplinaires (A.P.C., Educ'mobiles », Relais Santé, Stewards Urbains, Gardiens de la Paix, ...) et aussi nos urgentistes du D.U.S.

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

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

Réalisé ? **Oui**  Non  Partiellement

Expliquez :

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.

Généralement à 21h15, l'abri de nuit affiche complet.

Cet hiver, dès l'accueil à 21h, les refus faute de place étaient déjà actés.

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

Réalisé ? **Oui**  Non  Partiellement

Deux dispositifs s'adapteront aux exigences de la période hivernale :

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

Le D.U.S. reste vigilant aux usagers qui n'auraient pas de réponses possibles.

Dans ce cas, les besoins sont analysés au cas par cas.

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'utilisateur 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.

Par contre, le D.U.S. a été amené à intervenir certaines soirées de gel lorsqu'il y avait jusqu'à 10 refus actés au sein de l'abri de nuit.

En tel cas, les usagers ont été hébergés dans les logements d'urgence du D.U.S., ce qui transparaît dans les statistiques examinées dans le présent rapport. L'impact sur les nuitées a été énorme.

Vu que le D.U.S. a été en mesure de gérer malgré le nombre conséquent d'utilisateurs pour lesquels il fallait des solutions rapidement, le service n'a pas activé le Bourgmestre pour solliciter l'ouverture du Hall de sport.

Ceci dit, il y a eu une petite période de tensions entre professionnels qui se sentaient dépassés par la situation.

Il est ressorti à l'évaluation finale qu'il sera nécessaire de réadapter la procédure générale en anticipant mieux l'orientation des usagers.

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.

Le Relais Santé offre des boissons chaudes et de la soupe.

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 des subsides antérieurs, a acquis des appareils de chauffage adaptés aux conditions de vie des usagers.

Lors de la transmission des données mensuelles, nous avons vu que le D.U.S. a été sollicité presque chaque mois en vue de fournir de tels appareils.

**14 chauffages** électriques ont été prêtés cet hiver pour 21 l'hiver 2016-2017.

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 ?

Les responsables locaux reçoivent aussi le mail complet détaillant le Plan local. Nous prenons soin de l'envoyer aussi à la Région Wallonne.

#### **CONCLUSIONS :**

Cette conclusion est basée essentiellement sur ce qui est ressorti lors de la réunion d'évaluation finale organisée le 17 avril 2018.

#### **A) Difficultés rencontrées**

## ✓ Centre d'accueil de jour L'Etape

L'Etape a enregistré beaucoup plus d'accueils que lors du PGF 2016-2017.

Quand l'équipe doit procéder à des refus en journée, elle se demande *où orienter les usagers* ? En dehors du Relais Santé, il n'existe aucune autre structure sur La Louvière pouvant les accueillir. Pour se chauffer, ceux-ci vont au Point d'Eau (Piscine) ou à la Gare.

Hors PGF, l'Etape doit aussi faire face à de nombreux refus.

L'équipe éducative doit gérer non seulement les usagers à l'intérieur du bâtiment mais aussi à l'extérieur ... Cela n'est pas facile. Cela génère des conflits

L'équipe pense qu'il serait opportun de mettre en place un dispositif de type chauffoir en supplétif.

Un turn over pour la prise des repas à midi a été mis en place par les usagers (solidarité).

Les éducateurs de rue ont observé qu'il y avait eu un rassemblement d'usagers au lavoir situé dans la rue Albert 1<sup>er</sup> (Centre Ville).

## ✓ DUS

Le DUS a été contacté par des directeurs de banque qui signalent que des SDF squattent le sass ou l'intérieur des banques, ce qui dérange les clients. Mais ce n'est pas au DUS de les faire partir. Il souligne toutefois que la majorité des directeurs de banque tolère la situation. Une nuance est apportée sur les personnes qui occupent ces espaces. La majorité des personnes constituant ce groupe ne sont pas sans-abri. Elles ont un logement. Il ne faut pas faire d'amalgame.

Les usagers de la rue Albert 1er ne veulent plus rien entendre, ils ne communiquent plus. Nous sommes là face à un groupe agressif et fermé.

C'est devenu leur territoire.

Le Bourgmestre a essayé de mettre en place un Arrêté d'éloignement. Il est difficile d'avoir ce type d'Arrêté - qui n'est valable que 15 jours.

Nous n'avons plus d'emprise sur ce groupe.

Cette situation n'est pas spécifiquement liée aux grands froids.

## ✓ Relais Santé

Les personnes refusées à l'Etape viennent au Relais Santé qui a accueilli jusque 23 personnes dans le local.

Il est difficile de les faire partir. C'est compliqué.

Tous les usagers prennent une douche. Cela implique donc beaucoup de passages et de va-et-vient.

Les infirmiers n'ont aucun moment de pause car ils ne s'imaginent pas demander aux usagers d'attendre à l'arrêt du Bus en pleine période hivernale.

En été, quand ceux-ci sont trop nombreux, cela est possible.

### **A.I.S. Logicentre**

Depuis le début du PGF, Logicentre accorde le droit aux usagers de rester dans le hall d'accueil le temps que l'Etape ouvre ses portes (de 08h30 à 09h30), de même pour le temps de midi où certains usagers sortent du Centre d'Accueil de jour pour céder leur place à une autre personne au moment du repas.

Ainsi, nos usagers ne doivent pas attendre dehors.

Globalement, cela a bien fonctionné. L'offre est plus complémentaire que conflictuelle.

Ce service pense reposer cette offre l'année prochaine.

### **La SPA**

Vu qu'il n'est pas possible d'accueillir une personne accompagnée de son chien au sein du centre de jour, la SPA a été très réactive, en permettant à 1 personne de laisser son chien qui a été nourri et suivi gratuitement (durée limitée de 4 à 5 jours). Un seul cas s'est présenté cette année.

Nous avons croisé cette information avec les 11 nuitées avec animal à l'Abri de nuit.

### **✓ Abri de nuit**

L'accueil des usagers a été difficile car la gestion des refus est compliquée. Les personnes restent devant le dispositif --> Difficulté également avec le voisinage à ce moment là.

Lors des nuits de gel, en attendant l'arrivée du D.U.S., les éducateurs font entrer les surnuméraires dans le bâtiment pour ne pas les laisser dehors au froid.

Ainsi, ils ont déjà eu jusqu'à 30 personnes à l'intérieur du bâtiment.

Les repas tartines ont été donnés à toutes ces personnes.

Gérer tout ce monde pendant plus d'une heure est un travail difficile.

Le **quota de nuitées est désormais à 40 au lieu de 60 afin d'agir sur les personnes qui ont tendance à vouloir s'installer sur la durée.** Pour rappel, à l'ouverture du dispositif, ils proposaient 180 nuitées ...

### Une piste de travail

Organiser plus tôt l'accueil des usagers.

Le D.U.S. souligne que nous avons eu des températures négatives pendant une dizaine de jours. Les agents ne furent pas préparés à des situations nécessitant la prise en charge de 10 personnes en soirée.. Il faut trouver un autre fonctionnement.

Il est vrai que cela a généré quelques petites tensions. **Il est donc important de mieux anticiper le prochain PGF.**

Les chiffres en augmentation nous incitent à penser que nous vivrons sans doute la même situation l'année prochaine, voire pire et sans recevoir de subside supplémentaire.

La Louvière est une grande ville.

Les usagers savent qu'ils seront pris en charge par le DUS si les températures sont négatives. Ils font passer le message entre eux. Cela a fait un appel d'air.

*Exemples de propos tenus par des usagers :*

*"Téléphonez au DUS, ils vont nous prendre en charge vu les températures négatives".*

*"Nous, Louviérois, on n'ira pas dans une autre ville"*

*« Ils doivent s'occuper des gens de la région ».*

Cela peut amener une certaine violence quand les usagers voient une personne d'une autre ville débarquer.

### Faut-il envisager un supplétif uniquement pour les Louviérois ?

Nos responsables souhaitent que les Louviérois puissent d'office trouver une réponse dans la prise en charge.

De plus en plus de gens tombent en errance, sont à la rue, n'arrivent plus à se payer un logement, etc ... Les structures d'accueil et d'hébergement deviennent de plus en plus petites.

Cette situation est compliquée pour les acteurs de terrain. Gérer, c'est prévoir.

Des professionnels témoignent que dans d'autres villes, les Louviérois ne sont accueillis qu'une seule nuit et puis, ils retournent sur leur région.

A La Louvière, nous prenons tout le monde..

**Un supplétif ne serait pas la solution.** On crée un supplétif de 10 places et dans 3 ans, il faudra un supplétif pour 20 personnes et ainsi de suite, ...

Picardie continuera d'accueillir les non Louviérois. Il faut combattre ensemble et non de manière territoriale.

En vue d'éviter de revivre les périodes difficiles, le C.P.A.S. promet que, **pour le 30 juin, le PGF 2018-2019 sera prêt à l'interne (sur le plan logistique, ...).**

Il faut prendre du recul face au problème.

***Les autres communes sont-elles dans la même réalité que nous ?***

Le Coordinateur général est invité à explorer les situations dans les autres Villes.

**Une décision unanime tombe...**

Il serait judicieux, **pendant le PGF, de prendre une décision (*qui va dormir à l'Abri de nuit ?*) vers 17h00, voire dans l'après-midi.**

Cela serait moins stressant pour les professionnels mais aussi pour les usagers.

C'est du win-win pour tous.

Les situations que nous connaissons ne se passent pas uniquement lors du Plan Grand Froid. C'est 365 jours par an. Nous faisons avec ce que nous avons et nous sommes amenés à utiliser des rustines.

Le racisme est présent chez les usagers mais nous voyons aussi du rejet par rapport au lieu d'origine "*Je suis Louviérois, j'ai droit plus vite à un place que toi qui es Montois*".

### [Constats sur les maraudes organisées en soirée](#)

Les usagers savent très bien qu'ils seront pris en charge par le DUS si les températures sont négatives.

En soirée, Educ'mobiles a rencontré le même public qu'en journée.

Les maraudes en soirée ont été mises en place au pied levé tandis que dans d'autres villes, l'on parlait d'arrestations administratives de la Police pour protéger les sans-abri.

En incluant les volontaires de l'Aide générale du CPAS. Il y a vraiment eu une mobilisation spontanée des agents pour les maraudes.

Transversalement, toutes les équipes sont fatiguées à la sortie du PGF.

### Des limites budgétaires...

La Ville a voté une motion "Ville hospitalière - terre d'accueil". Peu importe la provenance, l'être humain doit être aidé.

Privilégier une personne par rapport à une autre n'est pas une attitude humaniste.

Toutefois que la Ville n'a pas reçu les moyens financiers permettant d'appliquer la motion "Ville hospitalière - terre d'accueil".

La Croix-Rouge a aussi reçu quelques personnes qui furent orientées vers les dispositifs du Réseau : L'Etape, ...

Les partenaires sont limités au niveau financier.

Nous professionnels insistons sur la nécessité de faire remonter ces difficultés qui impactent le quotidien.

#### **Un autre projet... mais une limite de taille...**

La Croix-Rouge a **le projet d'ouvrir un bar à soupes** mais la difficulté résulte dans le fait qu'il n'y ait pas de local !

5 Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (ADA) vont être fermés. Alors que ces locaux ont été rénovés, ils sont maintenant à l'abandon. Pourquoi ne pas les mettre à disposition ?

Le CPAS s'oppose aux "stratégies" des autres villes de nous envoyer des usagers qu'ils ne veulent pas chez eux.

Il faut les moyens. Il faut aussi tenir compte de la hiérarchie des normes.

Nous devons avoir une vision à long terme.

**Les Relais Sociaux doivent faire remonter ce qui ne va pas auprès de la R.W.**

**Il y a un besoin d'hébergement tant de jour, comme de nuit.**

**Il serait utile qu'un dispositif interrégional vienne soutenir le renforcement possible de la prise en charge vu que nous n'avons pas de moyens et considérant que toutes les Villes n'ont pas été en saturation.**

Au niveau local, même si l'organisation a été chaotique à l'arrivée des périodes de gel nocturne, tout le monde a été pris en charge.

**Un contact sera aussi pris avec le Groupe Jolimont qui proposait l'accès au bâtiment de l'ancienne polyclinique. Il va reprendre contact avec Delphine Deneufbourg pour voir si la proposition est un one shoot ou une proposition durable.**

**L'offre est-elle toujours disponible ?**

### Autre besoin pour les plus marginaux :

Au niveau local, il faut un lieu beaucoup plus polyvalent et sécurisé (une sorte de chauffoir).

Nous sommes une ville de 80 000 habitants.

C'est un besoin capital.

**L'idée d'un chauffoir semble intéresser tout le monde mais *quid du local* ?**

### Autre problème rencontré cet hiver avec le numéro du D.U.S.

Former le 0800 120 14 (DUS) pose parfois problème ...

Des appels n'ont pas été pris.

Il faut savoir, qu'avant, le CPAS travaillait avec la Centrale d'appels de Mons.

Ici, dans le cadre d'un nouveau marché public, le CPAS collabore avec la Centrale de Bruxelles qui reçoit énormément d'appels et ce sont des agents sous statut article 60 §7 qui décrochent.

Une rencontre sera prochainement organisée avec la Centrale d'appels de Bruxelles pour améliorer la collaboration.

Pour la difficulté de joindre les professionnels du C.P.A.S., une nouvelle Centrale a été achetée. Le problème devrait bientôt être résolu.

### [3\) Constats transversaux sur les usagers](#)

Beaucoup de consommations (alcool, drogues dures).

L'équipe n'arrive plus à définir ce qu'ils consomment.

Beaucoup de problèmes de santé mentale sont constatés et le relais avec les équipes mobiles 2A et 2 B du Réseau en Santé mentale reste difficile à mettre en place car les rendez-vous sont souvent fixés 3 mois après ...

L'agressivité des usagers est plus verbale que physique.

Il y a beaucoup de vols entre usagers.

Nous avons reçu beaucoup de dons via les solidarités privées.

Concernant les dons en période hivernale, pour éviter de « Courir après les dons » comme nous l'avons tous fait cette année, faute de moyens suffisants, une piste est sur la table.

**Ne pourrait-on pas envisager une collecte générale au nom du Relais Social ? Et ce, dès le mois de septembre.**

On pourrait aussi faire une récolte de 2 jours et, à tour de rôle, être présent à un point central.

**Il est demandé à l'Etape de prévoir une liste de leurs besoins (produits non périssables).**

Nous notons qu'ils ont déjà énormément de paquets de pâtes et de riz. Ce type de denrées n'est donc pas nécessaire.

#### **4) Les forces de notre réseau durant le PGF**

- Le réseau est plus utilisé
- Nous n'avons laissé aucun usager dehors.
- La complémentarité des équipes
- Il n'y a pas eu de décès
- Nous avons la chance d'avoir des travailleurs extrêmement engagés et motivés
- L'usager est au centre de tout
- L'engagement qui a été pris de préparer le prochain PGF
- Le besoin de relayer
- Les statistiques, même si c'est un travail lourd, qui nous permettent de justifier nos actions et d'avoir des subsides
- Une bonne collaboration/entente entre les professionnels
- L'importance des réunions cliniques
- Le projet Belgian Homeless Cup qui apporte beaucoup à certains joueurs
- "Plus on se préparera, moins il y a aura de tensions"
- Nous avons tendance à mettre ce qui ne va pas mais globalement, ça se passe assez bien.
- Entre 2 Wallonie sera sur le terrain lors du prochain PGF.
- L'hiver a été extrêmement difficile mais à tous niveaux, on a collaboré.

Prochaine réunion préparatoire :

- 14 juin 2018

Pour le Relais Social Urbain de La Louvière,

Colette BURGEON, Présidente

Dominique DEBELLE, Coordinateur général