

Association Chapitre XII
« Le Relais Social Urbain de La Louvière »
Régie par la loi du 08/07/76

LA LOUVIÈRE
vous êtes au centre de tout

Avec le soutien de
la



Wallonie



Centralité autour de l'utilisateur
Fraternité dans l'action

Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière
064/88 51 89
064/88 51 98
secretariat@rsull.be

Rapport d'évaluation finale

Plan Grand Froid 2018 - 2019

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

-1.1.1. L'élargissement des plages d'accueil de jour au sein du dispositif "L'Etape" de 15h30 à la soirée, jusque 20h00.

Pour la réalisation de ce projet, Picardie Laïque souhaite 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 :

(31 000 € sont sollicités en vue de couvrir les coûts en personnel du 01/11/18 au 31/03/19)

Plus-value apportée par cette extension :

| Horaire habituel (hors période hivernale) | Horaire période Hivernale |
|---|---|
| <p><u>L'accès actuel au dispositif "L'Etape" est prévu :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Exception faite du mercredi, jour de fermeture, du lundi au vendredi de 9h30 à 15h30 - Deux week-ends du mois : Pas d'accueil - Les deux autres week-ends du mois : de 10h à 15h00, l'ouverture est assurée par l'équipe Educmobile du C.P.A.S. <p>En période estivale, l'ouverture n'est assurée qu'un week-end/mois.</p> | <p>Suppression du jour de fermeture le mercredi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Du lundi au vendredi de 9h30 à 20h00 - L'ouverture sera assurée tous les week-ends du mois : 2 week-ends/mois, l'équipe éducative de renforcement de Picardie Laïque assurera l'horaire suivant : - Le Samedi et dimanche de 15h30 à 20h30 - 2 week-ends/ mois : de 10h à 15h00, l'ouverture sera assurée par l'équipe des éducateurs du service Educmobile du C.P.A.S. |

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.

Une coordination entre l'équipe hivernale, l'équipe éducative habituelle et celle d'Educmobile sera organisée chaque lundi.

La responsable du dispositif "L'Etape" sera contactable à tous moments pour répondre aux difficultés potentiellement rencontrées par l'équipe hivernale.

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

« Au sein de l'Etape »

Pour un souci d'organisation, il n'y a plus de repas chauds payants au sein du dispositif. Cependant, l'équipe éducative organise des activités culinaires deux fois par semaine avec les usagers. Ceux-ci cuisinent eux-mêmes le repas sur base de produits frais achetés (le dimanche et le vendredi).

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

Le Centre d'Accueil de jour "L'Etape", nous demande donc de financer l'acquisition de consommables alimentaires (pain, de la charcuterie, des produits laitiers et fromagers ainsi que les produits utiles aux activités culinaires).

Subside sollicité : Budget spécifique de **6 104,36 €**

Avec les frais de personnel d'extension, le besoin total du centre de jour s'élève donc à 37 104,36 €.

Au « Tremplin »

L'extension de 4 lits implique un renforcement du matériel utile à l'accueil de la population.

L'opérateur éprouve le besoin d'acheter des légumes pour la confection de la soupe, des boissons et le nécessaire à l'organisation des repas tartines,

L'acquisition de matériel d'hygiène est aussi indispensable.

Subside global sollicité : **3 900 €**

Au Relais Santé

Le Relais Santé nous sollicite en vue d'acquérir du café, du lait, du sucre et de la soupe ainsi que le matériel utile (sucre, gobelets, filtres à café) pour offrir une boisson chaude aux usagers :

- Lors des permanences du Relais Santé (Du lundi au vendredi de 8h à 10h et de 13h à 15h)
- En cas d'intervention d'urgence 0476/94 69 20 ou 0491/35 71 44 ;

- Lors de leurs interventions ciblées en accroche en rue.

Subside sollicité : Budget global de **2 250 €**

A la Maison Croix-Rouge La Louvière-Le Roeulx

En sa séance du 15/10/2018, le Comité de Pilotage, à l'unanimité des voix des membres des 2 secteurs, a donné un avis favorable pour l'octroi d'une subvention de 953,64 € à la Maison Croix-Rouge La Louvière-Le Roeulx en vue de soutenir l'ouverture imminente de son projet de « Bar à soupe-Chauffoir » durant le P.G.F.

Ce dispositif permettra d'accueillir les personnes refusées faute de place au sein de l'Etape.

Le bar à soupe sera ouvert à raison de 4 jours/semaine (lundi, mardi, jeudi et vendredi) de 11h30 à 14h30.

Ce seront des volontaires qui accueilleront les usagers sous la supervision d'un membre du Comité restreint.

Subside alloué : Budget global de **953,64 €**

Une liste de produits utiles a été établie par la Croix-Rouge et transmise à la DGO 5

La subvention sera octroyée pour autant que la Maison Croix-Rouge reçoive les autorisations nécessaires leur permettant d'accueillir des personnes au sein du local du Groupe Jolimontois.

Le Relais Santé et Educmobiles pourront faire un passage en vue d'accrocher les usagers.

Lorsqu'il y aura des refus faute de place enregistrés à l'Etape, un contact téléphonique se fera auprès de l'équipe du bar à soupe en vue de donner les noms des personnes qui seront orientées vers le nouveau dispositif.

Dans l'hypothèse où le dispositif serait rapidement saturé, un ordre d'arrivée permettra d'assurer un roulement entre les usagers.

- 1.1.3.- L'équipement des équipes de l'abri de nuit et du Relais Santé en vue de leur permettre d'acquérir des vêtements adaptés à la période hivernale à destination aux usagers dans le besoin et/ou de pourvoir à leur hygiène :

Au « Tremplin »

Le budget global de 3 900 € sera aussi dédié au renforcement des 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,...).

Au Relais Santé

Le budget global de 2 250 € sera aussi dédié au renforcement du stock en matériel d'hygiène (gel douche, acquisition d'essuies supplémentaires, gants de toilette, produit désinfectant pour les mains, des boîtes de serviettes hygiéniques,...)

Le D.U.S.

- **4 500 €** sont demandés par le D.U.S. en vue d'équiper les logements d'urgence à l'accueil d'un plus grand nombre d'usagers vu l'explosion enregistrée des nuitées lors du P.G.F. 2017-2018 (augmentation de 146 % pour 95 personnes différentes hébergées) avec des prises en charge jusqu'à 10 personnes/nuit lors des périodes de gel.

Le service souhaite faire l'acquisition :

- D'1 machine à laver ;
 - D'1 séchoir ;
 - De matériel de couchage et d'hygiène (draps, couvertures, 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 ;
-

Proposition budgétaire de financement par rapport aux besoins des partenaires :

- Sur base de la subvention annoncée de 48 708 €

| Opérateurs | Subside octroyé | Frais de personnel | Frais de fonctionnement | Frais d'acquisition |
|--|-----------------|--------------------|-------------------------|---------------------|
| Secteur public | | | | |
| Relais Santé | 2 250 € | / | 2 250 € | / |
| D.U.S. | 4 500 € | / | 3 300 € | 1 200 € |
| Secteur associatif | | | | |
| L'Etape | 37 104,36 € | 31 000 € | 6 104,36 € | / |
| « Le Tremplin » | 3 900 € | / | 3 900 € | / |
| Maison Croix-Rouge La Louvière-Le Roeulx | 953,64 € | / | 953,64 € | |
| Total | 48 708 € | 31 000 € | 16 508 € | 1 200 € |

I. II. Statistiques

1. L'hébergement d'urgence

1.1. Evolution du nombre de nuitées

| | Hiver 2018-2019 | | | | Hiver 2017-2018 | | | |
|-------------------------|-----------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|----------------|----------------|
| Opérateurs | Nbre de nuitées | Nuitées enfants | Nuitées Hommes | Nuitées Femmes | Nbre de nuitées | Nuitées enfants | Nuitées Hommes | Nuitées Femmes |
| Abri de nuit 16 lits | 1 926 | 8 | 1 702 | 216 | 2 189 | 0 | 1 970 | 219 |
| DUS 17 lits | 326 | 180 | 43 | 103 | 1 221 | 732 | 304 | 185 |
| Total | 2 252 | 188 | 1745 | 319 | 3 410 | 732 | 2 274 | 404 |

Au niveau des nuitées globales de l'axe d'hébergement d'urgence, par rapport à l'hiver 2017-2018, nous observons un recul de 34 %.

Sur l'ensemble de l'hiver 2018-2019 :

- **A l'abri de nuit** : nous enregistrons un **recul de 12 %** au niveau du nombre **total de nuitées** par rapport à l'hiver 2017-2018.

En ce qui concerne les **nuitées Hommes**, le **recul est de 13,5 %** alors que pour les **nuitées Femmes**, nous décelons une légère **diminution d' 1 %** cet hiver. Nous n'avons pas de nuitées enfants l'hiver précédent,

- **Au D.U.S. :** Sur le nombre total de nuitées, nous observons une **diminution conséquente de 73 %** par rapport à l'hiver précédent.

En ce qui concerne les **nuitées Hommes**, le recul est de **86 %** et atteint **44 %** en ce qui concerne les **nuitées Femmes**. Le recul est tout aussi considérable au niveau des nuitées enfants avec un recul de 75 %.

Cette situation s'explique logiquement car nous verrons plus loin que le D.U.S. a été amené à effectuer moins d'interventions autour de la mission d'hébergement d'urgence car la demande a été moindre. C'est aussi le fruit du travail que le service mène en journée par l'orientation des sans-abri vers des solutions leur permettant de quitter la rue.

1.2. Evolution du nombre de personnes adultes différentes

| | Hiver 2018-2019 | | Hiver 2017-2018 | |
|--------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|
| | Nbre d'hommes | Nbre de femmes | Nbre d'hommes | Nbre de femmes |
| Opérateurs | | | | |
| Abri de nuit | 116 | 21 | 126 | 17 |
| DUS | 9 | 9 | 41 | 19 |
| Total | 125 | 30 | 167 | 36 |

Les chiffres ne reprennent ici que les adultes différents aidés au sein des 2 dispositifs, doublons retirés.

L'abri de nuit a hébergé **137 personnes adultes différentes** cet hiver (116 hommes et 21 femmes) pour 143 personnes différentes l'hiver 2017-2018. Le pic historique rencontré à l'abri de nuit, reste les 160 personnes hébergées lors de l'hiver 2016-2017.

Le D.U.S. a hébergé **18 personnes** adultes différentes (9 hommes et 9 femmes) pour 60 personnes l'hiver 2017-2018, soit un recul de 70 %.

Manifestement, nous n'avons pas revécu la situation de crise rencontrée l'hiver

| | Hommes différents | Femmes différentes | Enfants différents | Nuitées hommes | Nuitées femmes | Nuitées enfants | Total Nuitées | Refus |
|--------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------|----------------|-----------------|---------------|-----------|
| Novembre | 33 | 7 | 0 | 337 | 28 | 0 | 365 | 17 |
| Décembre | 31 | 7 | 0 | 343 | 38 | 0 | 381 | 8 |
| Janvier | 46 | 8 | 0 | 322 | 60 | 0 | 382 | 8 |
| Février | 41 | 4 | 0 | 294 | 39 | 0 | 333 | 11 |
| Mars | 51 | 6 | 3 | 406 | 51 | 8 | 465 | 20 |
| Total | 202 | 32 | 3 | 1702 | 216 | 8 | 1926 | 64 |

antérieur avec des demandes qui pleuvaient en soirée.

1.2.1. Fréquentation mensuelle de l'abri de nuit

En moyenne mensuelle, cet hiver, nous avons **47 adultes différents** ayant eu recours à l'abri de nuit alors que cette moyenne mensuelle était de 55 adultes accueillis lors de l'hiver 2017-2018.

Le pic de nuitées hommes a été enregistré en mars 2019 avec 406 nuitées alors que le pic de nuitées femmes a été enregistré au plus fort de l'hiver en janvier 2019 avec 60 nuitées.

8 nuitées enfants ont été enregistrées en mars 2019. Elles portent pour 3 enfants différents (1 fille et 2 garçons âgés de 13 ans et plus). Pour rappel, il n'y avait pas eu d'accueil d'enfants lors de l'hiver précédent.

En ce qui concerne la **moyenne mensuelle des nuitées**, cet hiver, elle était de 385 nuitées pour 438 nuitées lors de l'hiver 2017-2018. Cela représente un recul de 12,1 %.

1.2.2. Croisement des personnes différentes avec les primo-utilisateurs de l'abri de nuit :

| | Hommes différents | Femmes différentes | Primos Hommes | Primos Femmes | Total primos |
|--------------|-------------------|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Novembre | 33 | 7 | 12 | 5 | 17 |
| Décembre | 31 | 7 | 12 | 2 | 14 |
| Janvier | 46 | 8 | 18 | 5 | 23 |
| Février | 41 | 4 | 11 | 1 | 12 |
| Mars | 49 | 6 | 21 | 1 | 22 |
| Total | 200 | 32 | 74 | 14 | 88 |

Cet hiver, nous avons accueilli **88 primo utilisateurs** pour 80 lors de l'hiver 2017-2018. Cela représente une augmentation de 10 % des nouvelles personnes prises en charge par rapport à l'hiver antérieur.

Nous l'avons vu, l'abri de nuit a hébergé 137 personnes différentes.

Sur l'ensemble des personnes différentes accueillies sur toute la période P.G.F., les primo utilisateurs représentent **64 %** du public alors qu'ils représentaient 56 % du public global lors de l'hiver 2017-2018. Concrètement 6 usagers/10 étaient des nouvelles personnes non encore connues du réseau et les autres, des plus anciens usagers.

Le **pic d'arrivée de primo-utilisateurs** s'observe en janvier 2019 avec 23 personnes, la période la plus froide enregistrée durant cet hiver. Durant l'hiver précédent, le pic de primos était quantitativement similaire avec 23 personnes ; par contre, il fut observé en novembre 2017 alors que les températures étaient douces.

Notons aussi qu'en mars 2019, nous trouvons le second chiffre élevé de primos alors que les températures étaient plus clémentes.

Comment expliquer cette conjoncture ?

1.3 Typologie des refus à l'abri de nuit – Hiver 2018-2019

| Causes des sanctions | Novembre | Décembre | Janvier | Février | Mars | Total |
|---|-----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| Non respect R.O.I., violence verbale et/ou physique | 12 | 7 | 2 | 9 | 4 | 34 |
| Manque de place | 2 | 1 | 5 | / | 12 | 20 |
| Arrivée hors-horaire | 3 | 0 | 1 | 1 | 4 | 9 |
| Profil non adéquat | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Total | 17 | 8 | 8 | 11 | 20 | 64 |

64 refus globaux ont été enregistrés cet hiver alors que nous en avons 383 lors de l'hiver 2017-2018. Cela présente un **recul de 83 %**, ce qui est une excellente chose.

Au niveau du type de refus, nous constatons que ce sont majoritairement les **refus pour « Non respect du R.O.I., violence verbale et/ou physique »** qui ont été observés avec 34 unités alors que durant le P.G.F. 2017-2018, c'était le refus faute de place qui était prédominant avec 340 unités.

Cet hiver, le refus faute de place représentait **31 %** de l'ensemble des refus.

En croisant avec les pourcentages des hivers antérieurs :

- **PGF 2014-2015** : 34 refus sur 69 -> soit **50 %** des refus;
- **PGF 2015-2016** : 53 refus sur 88 -> soit **60 %** des refus;
- **PGF 2016-2017** : 32 refus sur 62 -> soit **52 %** des refus;
- **PGF 2017-2018** : 340 refus sur 383 -> soit **89 %** des refus;

Le refus pour « Non respect du R.O.I., violence verbale et/ou physique » représentait quant à lui 53 % cet hiver alors qu'il atteignait 11 % l'hiver précédent. Cela nous donne une indication du travail de cadrage effectué auprès des usagers.

Cet hiver laisse apparaître 2 pics spécifiques équipollents :

- En novembre 2018 où les sanctions ont atteint leur apogée de ce P.G.F. ;
- En mars 2019 où il s'agit cette fois du refus faute de place qui laisse entrevoir que de nombreuses nouvelles demandes sont arrivées à la fin du P.G.F. officiel et nous pensons que cela aura certainement un impact lors du mois d'avril 2019.

Soulignons enfin la faible représentativité des personnes n'ayant pas le profil adéquat pour aller à l'abri de nuit car nous n'avons qu'une seule situation enregistrée.

1.3. Evolution de la demande réelle à l'Abri de nuit sur 5 P.G.F. :

| | PGF 2014-2015 | PGF 2015-2016 | PGF 2016-2017 | PGF 2017-2018 | PGF 2018-2019 |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Nuitées | 1 905 | 1 963 | 1 931 | 2 189 | 1 926 |
| Refus faute de place | 34 | 53 | 32 | 340 | 20 |
| Demande réelle | 1 939 | 2 016 | 1 963 | 2 529 | 1 946 |

La demande réelle se calcule en additionnant les nuitées réelles ainsi que les refus faute de place.

Nous voyons ici que nous nous sommes situés dans la même moyenne que lors des hivers 2014-2015 et 2016-2017.

Par rapport à l'hiver précédent, **la demande réelle est en recul de 23 %.**

Nous avons **couvert 99 % du besoin réel**, ce qui est désormais le record historique du cadre P.G.F.

Nous voyons ici que ce n'est pas parce qu'il y a eu un recul des nuitées et moins d'usagers circulant dans l'hébergement d'urgence qu'il y a eu un aussi grand recul au niveau de la demande réelle.

Des personnes sont toujours bien dans le besoin du recours à l'hébergement d'urgence.

1.4. Origine géographique des bénéficiaires de l'abri de nuit

En éliminant les doublons, sur les 137 personnes différentes :

| <i><u>Personnes différentes</u></i> | <i>P.G.F. 2018-2019</i> | <i>%</i> |
|-------------------------------------|-------------------------|----------|
| <i>La Louvière</i> | 37 | 27 |
| <i>C.U.C.</i> | 19 | 14 |
| <i>Mons</i> | 16 | 12 |
| <i>Charleroi</i> | 22 | 16 |
| <i>Tournai</i> | 3 | 2 |
| <i>Namur</i> | 9 | 6 |
| <i>Verviers</i> | 0 | 0 |
| <i>Liège</i> | 2 | 2 |
| <i>Bruxelles</i> | 13 | 10 |
| <i>Autres</i> | 6 | 4 |
| <i>Inconnu</i> | 10 | 7 |
| <i>Total</i> | 137 | 100% |

Sur l'ensemble de l'hiver, parmi les personnes identifiées au niveau de la provenance, les **Louviérois** représentent **27 %** du public hébergé.

Suivent les personnes originaires de Charleroi avec 16 % et la population de la C.U.C., avec 14 %.

En ce qui concerne la population venant d'une Ville desservie par un autre **Relais Social**, elle comptabilise 38 personnes, soit **28 %** des utilisateurs du Tremplin.

L'hiver 2016-2017, nous avons 71 % de personnes de la Région du Centre (La Louvière + C.U.C.) pour 30 % cet hiver.

Le moindre nombre de Louviérois est sans doute lié aux résultats du travail d'accompagnement intensif mené à La Louvière et des orientations visant à aider les usagers à sortir de la rue.

Il faudra attendre les données des autres Relais Sociaux Wallons afin de déterminer le nombre exact de sans-abri Louviérois qui utilisent les dispositifs d'autres Villes couvertes par un Relais Social.

| | Hommes différents | Femmes différentes | Enfants différents | Nuitées hommes | Nuitées femmes | Nuitées enfants | Total Nuitées |
|--------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------|----------------|-----------------|---------------|
| Novembre | 2 | 1 | 2 | 31 | 17 | 34 | 82 |
| Décembre | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| Janvier | 2 | 1 | 0 | 3 | 2 | 0 | 5 |
| Février | 0 | 4 | 2 | 0 | 31 | 29 | 60 |
| Mars | 1 | 3 | 5 | 5 | 53 | 117 | 175 |
| Total | 9 | 9 | 9 | 43 | 103 | 180 | 326 |

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

En ce qui concerne l'hébergement d'Urgence, le service a hébergé **27 personnes différentes** (9 hommes, 9 femmes et 9 enfants). cela représente une différence de 72 % par rapport à l'hiver 2017-2018 durant lequel 95 personnes différentes furent hébergées.

Lors de la période de grand froid de janvier 2019, nous voyons que le service n'a pas été sollicité de manière intensive contrairement à la période de Mars où nous voyons le pic de 175 nuitées mai pour des situations comprenant des enfants.

Les enfants représentent 33 % de la population totale hébergée (9/27) et leurs nuitées, 55 % du chiffre global de l'hébergement D.U.S.

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

| | Nombre d'interventions | Refus | Primos utilisateurs |
|--------------|------------------------|---------------------------------------|---------------------|
| Novembre | 17 | 1 pour 1 personne | 6 |
| Décembre | 7 | 0 | 5 |
| Janvier | 8 | 2 pour 2 personnes | 5 |
| Février | 10 | 1 pour 1 personne | 8 |
| Mars | 1 | 0 | 1 |
| Total | 43 | 4 pour 4 personnes différentes | 25 |

43 interventions extra-horaires ont été recensées cet hiver pour 87 l'hiver antérieur ; ce qui représente un **recul de 50 %**.

4 refus ont été actés cet hiver pour 26 lors du P.G.F. 2017-2018, soit un **recul de 85 %**.

Les 4 refus d'hébergement du D.U.S. proviennent essentiellement de certains facteurs précis :

- 3 refus par 3 personnes des pistes apportées par le D.U.S. (Notons que dans 2 situations, ces personnes furent amenées par la Police) ;
- 1 personne en état d'ébriété avancé, ne permettant pas de le mettre seul en logement d'urgence.

Toutes les personnes ont bénéficié d'une orientation spécifique et adaptée à leur problématique.

1.7. Evolution de la demande réelle adressée au DUS sur 5 PGF :

| | <u>PGF 2014- 2015</u> | <u>PGF 2015- 2016</u> | <u>PGF 2016- 2017</u> | <u>PGF 2017- 2018</u> | <u>PGF 2018- 2019</u> |
|-------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Nuitées | 155 | 201 | 496 | 1 221 | 326 |
| Refus | 17 | 8 | 17 | 26 | 4 |
| Demande réelle | 172 | 209 | 513 | 1 247 | 330 |

Lors de l'hiver 2017-2018, nous avons vu une augmentation de 143 % de la demande adressée au D.U.S. vu les interventions d'hébergement de groupes d'usagers lors des températures négatives nocturnes.

Cet hiver, la demande réelle adressée au D.U.S. avec ses 330 unités montre **une diminution de 73 %** cet hiver.

Le refus représente à lui seul 1 % de la demande réelle et sur base des 3 P.G.F. antérieurs, poursuit le recul au vu des ratios de 2 % l'hiver 2017-2018, 3 % l'hiver 2016-2017.

Ceci dit, par rapport à 2014-2015, la demande réelle a augmenté de **92 %**.

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 2018-2019 127 jours d'ouverture : 109 en semaine et 18 le Week-end | | | | | Hiver 2017-2018 126 jours d'ouverture : 106 en semaine et 20 le Week-end | | | | |
|----------------------------------|------------------------|-----------|--|--------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|--|-------------------|------------------|-------------------------|-------------------------|
| | Semaine | Week-end | Fréquentation | Nbre ACCh hommes (total) | Nbr ACC femmes (total) | Nbre hommes (différent) | Nbre femmes (différent) | Fréquentation | Nbre ACCH (total) | Nbr AC F (total) | Nbre hommes (différent) | Nbre femmes (différent) |
| <i>horaire habituel</i> Etape | 109 | / | 1 617 | 1454 | 163 | 126 | 23 | 1 604 | 1 475 | 129 | 110 | 21 |
| Educmobiles | / | 18 | 225 | 203 | 22 | | | 283 | 257 | 26 | | |
| Bar à soupe Croix-Rouge | 50 | / | 44 | 32 | 12 | 20 | 5 | | | | | |
| TOTAL | / | 18 | 1886 | 1689 | 197 | 118 | 25 | 1 887 | 1 732 | 155 | 110 | 21 |

Pour considérer le total global des **152 personnes différentes**, nous éliminons les doublons entre les 3 services concernés, ce qui diffère donc logiquement du total simple des 3 mêmes services.

Cet hiver, un nouveau dispositif a ouvert ses portes en janvier 2019, le bar à soupe de la Maison Croix-Rouge de La Louvière - Le Roeulx.

Cela a donc une incidence au niveau du total global qui s'élève à **1 886 accueils** en horaire de journée, ce qui correspond presque au total de l'hiver antérieur.

Ceci dit, ce nouveau service de la Maison Croix-Rouge de La Louvière-Le Roeulx avait pour ambition de venir renforcer l'offre locale vu que l'année passée, nous fûmes débordés au niveau des demandes.

Malheureusement, sans doute en raison d'un local assez éloigné du centre ville, la fréquentation a été assez faible.

Focus sur les accueils Du bar à soupe :

| Nombre d' Accueils | Novembre | Décembre | Janvier | Février | Mars | Total |
|--------------------|----------|----------|---------|---------|------|-------|
| Hommes | / | / | 18 | 7 | 7 | 32 |
| Femmes | / | / | 10 | 0 | 2 | 12 |
| | | | | | | 44 |

Le pic d'accueils observé en Janvier provient du fait qu'en raison d'une fermeture d'1 journée à l'Etape, le relais fut assuré vers le Bar à soupe et des usagers y sont allés.

25 personnes différentes ont fréquenté le dispositif (20 hommes et 5 femmes).

Notons que sur ces 25 personnes, seules 3 n'étaient pas connues de l'Etape (2 femmes et 1 homme).

Au niveau de l'Etape, nos services ont assuré 127 jours d'ouverture, soit **1 jour d'ouverture de plus** que lors de l'hiver 2017-2018.

En horaire habituel de journée, l'Etape a enregistré **1 842 accueils** dont :

- 1 617 assurés par l'équipe éducative de Picardie Laïque AS.B.L. ;
- 225 assurés 2 weeks-end par mois par l'équipe Educmobiles du C.P.A.S..

Sur base d'une comparaison ne portant que sur l'utilisation de l'Etape, au niveau global, les **accueils** ont reculé légèrement **de 2 %** par rapport à l'hiver précédent.

Les **accueils Hommes** ont **diminué de 4 %** tandis qu'il y a eu **augmentation de 19 %** en ce qui concerne les **accueils Femmes**.

En horaire normal de semaine, le nombre total d'accueils reste quasiment similaire au nombre acté l'hiver précédent.

En horaire de Week-end, l'équipe Educmobiles du C.P.A.S. observe une diminution de fréquentation de 20 %.

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 2018-2019 121 jours d'ouverture : 99 en semaine et 22 le Week-end | | | | | Hiver 2017-2018 125 jours d'ouverture : 105 en semaine et 20 le Week-end | | | | |
|-----------------|------------------------|----------|--|--------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|---|----------------|----------------|-------------------------|-------------------------|
| | Semaine | Week-end | Fréquentation | Nbre ACC. hommes (total) | Nbr ACC. femmes (total) | Nbre hommes (différent) | Nbre femmes (différent) | Fréquentation | Nbre H (total) | Nbre F (total) | Nbre hommes (différent) | Nbre femmes (différent) |
| Extension | 99 | 22 | 1606 | 1435 | 171 | 128 | 21 | 1795 | 1667 | 128 | 93 | 16 |
| | 121 | | | 1606 | | 149 | | | 1795 | | 109 | |

L'équipe d'extension de Picardie Laïque a globalement ouvert 4 jours de moins que l'hiver précédent mais a été en mesure de mieux couvrir le week-end.

Dans le cadre de cette extension horaire, déduction faite des doublons, **149 personnes différentes** ont été accueillies, 128 hommes et 21 femmes.

Plus de personnes différentes ont fréquenté l'horaire d'extension que lors de l'hiver antérieur. Cela représente une **augmentation de 37 %** du public.

1 606 Accueils globaux ont été enregistrés durant l'horaire d'extension. Par rapport à l'hiver précédent, cela représente un **recul de 11 %**.

L'accueil d'hommes représente **89 %** de ce chiffre global.

En ce qui concerne l'accueil de femmes, il représentait **11 % cet hiver** alors qu'il était de 7 % durant l'hiver 2017-2018. Notons que l'accueil de femmes atteignait 19 % lors de l'hiver 2016-2017.

2.2.1. 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 | 49 | 29 | 55 | 52 | 49 | 234 |

En moyenne, mensuellement, 46 usagers fréquentaient le dispositif d'extension de soirée.

Le pic de fréquentation a été observé à la période la plus froide de cet hiver, janvier 2019. A contrario, le mois de décembre 2018 a été plus calme au niveau de la fréquentation.

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

Dans le cadre de ce P.G.F. 2018-2019, pour l'Etape, nous enregistrons un **total global de 3 448 accueils**.

▪ 2.3.1. Utilisation mensuelle du dispositif « l'Etape »

| Nombre d'accueils en... | Novembre | Décembre | Janvier | Février | Mars | Total |
|-------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Horaire de jour | 354 | 324 | 414 | 342 | 408 | 1 842 |
| Extension de soirée | 340 | 331 | 274 | 296 | 365 | 1 606 |
| Total | 694 | 655 | 688 | 638 | 773 | 3 448 |

Incluant les accueils de week-end assurés par Educmobiles, cet hiver nous enregistrons 3 448 accueils globaux dont 1 842 effectués en horaire normal et 1 week-end/2 et 1 606 dans le cadre de l'extension de soirée et l'autre week-end/2.

Pour rappel l'hiver 2017-2018, nous avons enregistré 3 682 accueils globaux dont 1 887 en horaire habituel de jour et 1 795 en horaire d'extension de soirée.

Concrètement, en ce qui concerne le nombre total d'accueils des 2 horaires confondus, nous voyons un **recul du nombre global d'accueils de 6 %**.

Si le début de l'hiver fut calme à l'Etape et que nous n'avons plus vécu un pic d'accueils en novembre 2018 comme ce fut le cas en novembre 2017 avec 813 accueils globaux et un service complètement saturé, nous voyons que le mois de mars 2019, explose les données avec 773 accueils, soit 22 % des accueils globaux de l'horaire de jour mais aussi 22 % du nombre total d'accueils globaux. C'est aussi en mars 2019 que nous trouvons le pic d'accueils en horaire d'extension avec 365 accueils, soit 23 % des accueils globaux d'horaire d'extension.

Le pic d'accueils en horaire de jour s'observe en janvier lorsque nous connûmes une véritable offensive hivernale et montre un nombre conséquent en mars 2019.

Sur l'ensemble des accueils, **l'extension de soirée** représente **47 % des accueils globaux** et démontre donc toute son importance vu qu'elle répond à l'évidence à un besoin réel alors que l'hiver précédent ce ratio était de **49 % des accueils globaux** et de 45 % lors du P.G.F. 2016-2017 (1 408/3 134). Nous restons dans la moyenne.

La fréquentation est encore massive en cette du P.G.F. avec, nous le devinons, des conséquences pour le mois d'Avril 2019 lorsque la capacité d'accueil des dispositifs reviendra à la normale.

Cette situation s'observe chaque année et nous pensons que les refus « faute de place » suivront, malheureusement, la même croissance exponentielle.

- 2.3.2. Refus globaux au sein à « l'Etape" (Y inclus ceux d'Educmobiles) en horaire de jour et extension horaire

| | PGF 2018-2019 | PGF 2017-2018 |
|--------------|---------------|---------------|
| Novembre | 28 | 77 |
| Décembre | 30 | 16 |
| Janvier | 22 | 17 |
| Février | 19 | 50 |
| Mars | 31 | 68 |
| Total | 130 | 228 |

Le pic de refus globaux se situe en mars 2019 mais c'est en février que la situation semble avoir été la plus calme.

Par rapport à l'hiver précédent se soldant sur 228 refus globaux, cela représente une **diminution de 43 %**.

Par contre, sur base des 60 refus globaux enregistrés lors du P.G.F. 2016-2017, nous observons une augmentation de 117 % des refus globaux.

Notons que l'hiver précédent, cette même augmentation était de 280 %.

- 2.3.3. Répartition des refus globaux selon l'horaire"

| Nombre de refus prononcés en... | Novembre | Décembre | Janvier | Février | Mars | Total |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Horaire de jour | 16 | 21 | 15 | 15 | 14 | 81 |
| Extension de soirée | 12 | 9 | 7 | 4 | 17 | 49 |
| Total | 28 | 30 | 22 | 19 | 31 | 130 |

N.B. : Les refus enregistrés en horaire de jour tiennent regroupent ceux prononcés tant par l'équipe de Picardie Laïque du cadre de base ainsi que ceux prononcés par les éducateurs d'Educmobiles.

62 % des refus globaux sont prononcés en horaire habituel de jour.

Au niveau du pic des refus globaux, c'est en décembre 2018 qu'il a été observé en horaire de jour avec 21 unités (16 % des refus globaux des 2 horaires) alors qu'en horaire d'extension, c'est en mars 2019 que la situation semble avoir été plus difficile à gérer avec 17 unités.

2.3.4. 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 (sur base des statistiques cumulées des 2 institutions Picardie Laïque A.S.B.L et Educmobiles du C.P.A.S.) avec ceux prononcés lors de l'extension de soirée.

| Causes | Novembre | Décembre | Janvier | Février | Mars | Total |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| <u>Sanction</u> | | | | | | |
| Non respect R.O.I, violence verbale et/ou physique | 13 | 12 | 4 | 6 | 7 | 42 |
| Manque de place | 14 | 16 | 16 | 12 | 22 | 80 |
| Profil non correspondant | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 8 |
| Total | 28 | 30 | 22 | 19 | 31 | 130 |

Cet hiver nous montre une majorité de **refus faute de place**, soit **62 % des refus globaux** alors qu'ils étaient de 82 % l'hiver précédent où le service fut rapidement saturé tant en journée qu'en soirée.

Au niveau des **sanctions**, elles représentent **32 % des refus globaux** et dès lors, cela constitue une augmentation au vu des 14 % enregistrés l'hiver 2017-2018 (33 sanctions/228).

J'émetts ici l'hypothèse que même s'il y a eu un recul d'utilisation du service, il y a eu malgré tout des refus faute de place et les tensions y liées ; ce qui a nécessité un travail de cadrage important.

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.

Le pic des sanctions a été observé en novembre 2018 alors que celui pour manque de place l'a été en mars 2019.

Les personnes orientées vers l'Etape et n'ayant **pas le profil en adéquation** pour s'y pauser représentent **6 %** des refus globaux.

▪ **2.3.5. Repas gratuits pour le PGF 2018-2019**

Pour un souci d'organisation, il n'y a plus de repas chauds payants au sein de « L'Etape ». L'équipe éducative de l'Etape propose des activités culinaires 2 fois par semaine avec les usagers sur base de produits frais achetés.

Lors de l'ouverture du week-end, l'équipe d'Educmobiles du C.P.A.S. prépare d'office un repas chaud le dimanche.

Sur base des dons alimentaires reçus, l'équipe éducative de l'Etape ainsi que l'équipe d'extension, préparent des repas chauds pour les usagers, les autres jours de la semaine.

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

Nous reprenons ici les repas proposés tant durant l'horaire habituel que ceux offerts en horaire d'extension.

| PGF 2018-2019 | Repas tartines | Repas chauds | Repas tartines Extension | Repas chauds Extension | Total repas |
|---------------|----------------|--------------|--------------------------|------------------------|--------------|
| novembre | 235 | 57 | 221 | 24 | 537 |
| décembre | 126 | 91 | 147 | 109 | 473 |
| janvier | 207 | 56 | 149 | 36 | 448 |
| février | 137 | 78 | 158 | 58 | 431 |
| mars | 193 | 65 | 250 | 44 | 552 |
| Total | 898 | 347 | 925 | 271 | 2 441 |

2 441 repas ont été distribués cet hiver pour 2 745 repas globaux distribués lors de l'hiver 2017-2018, ce qui représente un **recul de 11 %**.

Quant au pic de prises de repas, nous le trouvons en mars 2019 qui correspond à notre pic de fréquentation de l'Etape.

2.3.6. Origine géographique des bénéficiaires de l'Etape

En éliminant les doublons, sur les **149 personnes différentes** :

| <i><u>Personnes différentes</u></i> | <i>P.G.F. 2018-2019</i> | <i>%</i> |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------|
| <i>La Louvière</i> | 48 | 32 |
| <i>C.U.C.</i> | 17 | 11,5 |
| <i>Mons</i> | 22 | 15 |
| <i>Charleroi</i> | 15 | 10,5 |
| <i>Tournai</i> | 5 | 3 |
| <i>Namur</i> | 11 | 7 |
| <i>Verviers</i> | 0 | 0 |
| <i>Liège</i> | 3 | 2 |
| <i>Bruxelles</i> | 12 | 8 |
| <i>Autres</i> | 15 | 10,5 |
| <i>Inconnu</i> | 1 | 0,5 |
| Total | 149 | 100% |

Sur l'ensemble de cet hiver, parmi les personnes identifiées au niveau de la provenance, les **Louviérois représentent 32 % du public accueilli** alors que leur représentation était de 43 % l'hiver précédent.

Suivent les Montois avec 15 % (presque la même proportion que l'hiver 2017-2018) et la population de la C.U.C., avec 11,5 pour 15 % l'hiver précédent.

Les personnes de Charleroi atteignent 10,5 % ainsi que la catégorie « autres ».

Dans cette catégorie « Autres », nous trouvons une majorité de personnes venant d'un pays autre que ceux transfrontaliers ; 7 personnes.

En ce qui concerne la population venant d'une Ville desservie par un autre Relais Social, elle comptabilise globalement 56 personnes, soit 38 % du public.

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 supprimé les doublons.

| Opérateurs | Hiver 2018-2019 | | | | | |
|--------------|-----------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------|
| | Nbre contacts | Contacts hommes (total) | Contacts femmes (total) | Nbre hommes (différent) | Nbre femmes (différent) | Total |
| EducMobiles | 924 | 838 | 86 | 92 | 17 | 109 |
| Relais Santé | 179 | 173 | 6 | 35 | 10 | 45 |
| TOTAL | 1103 | 1011 | 92 | 127 | 27 | 154 |
| Opérateurs | Hiver 2017-2018 | | | | | |
| | Nbre contacts | Contacts hommes (total) | Contacts femmes (total) | Nbre hommes (différent) | Nbre femmes (différent) | Total |
| EducMobiles | 930 | 834 | 96 | 122 | 31 | 153 |
| Relais Santé | 180 | 164 | 16 | 71 | 25 | 96 |
| TOTAL | 1 110 | 998 | 112 | 169 | 40 | 209 |

Cet hiver, en 1 103 contacts nos 2 services ont touché, déduction faite des doublons, 154 personnes différentes (127 hommes et 27 femmes).

Les 2 services montrent une diminution du nombre de personnes différentes en rue :

- Une **diminution de 28%** pour Educmobiles ;
- Une **diminution de 53 %** pour le Relais Santé.

Les **rencontres d'hommes** restent majoritaires dans les 2 services et représentent **92 % des contacts globaux**.

En ce qui concerne les **personnes différentes**, nous voyons une **diminution du chiffre global de 26 %**.

Le **nombre d'hommes différents** a **diminué de 25 %** par rapport à l'hiver antérieur tandis que le nombre de **femmes différentes** rencontrées a **diminué de 32 %** ;

Notons que sur les 154 personnes différentes, 64 étaient des primo-utilisateurs ; ce qui représente 42 % 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.

Pour les deux services, nous constatons un quasi statu quo au niveau des contacts en rue. Et ce, malgré qu'il y a eu moins d'usagers rencontrés.

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

| Educmobiles | Relais Santé |
|------------------------------------|-------------------------|
| 320 maraudes organisées | 107 maraudes organisées |
| 37 maraudes organisées en synergie | |
| Total : 464 maraudes | |

Concrètement, cet hiver, nos équipes d'accroche en rue ont effectué **464 maraudes** Par rapport à l'hiver 2017-2018 comprenant 436 maraudes, Ce chiffre représente une **augmentation de 6 %**. Assurément, il y a eu intensification du travail préventif d'accroche en rue lors de la période hivernale.

L'équipe Educmobiles a effectué un **total global de 357 maraudes**, dont :

- 320 en équipe seule
- 37 en synergie (avec le **Relais Santé**)

Quant au **Relais santé**, l'équipe a effectué **144 maraudes** (107 maraudes effectuées en équipe seule et 37 en synergie avec Educmobiles)

En comparaison avec les maraudes effectuées l'hiver précédent.

| Service | P.G.F. 2018-2019 | P.G.F. 2017-2018 | Pourcentage |
|-------------------------------|------------------|------------------|---------------|
| Educmobiles seuls | 320 | 281 | + 13 % |
| Educmobiles avec Relais Santé | 37 | 45 | - 18 % |
| Relais Santé seul | 107 | 110 | - 3 % |
| Total | 464 | 436 | + 6 % |

Educmobiles a intensifié son travail d'accroche en rue tandis que le Relais Santé a enregistré un léger recul dans ses interventions isolées et dans le cadre des maraudes en synergie.

Cette situation s'explique par le fait que nos infirmiers ne fonctionnent pas à hauteur du cadre de 2 TP vu le passage transitoire d'un agent à 3/4 ETP pour convenance personnelle.

Dès lors, le service a été amené à s'organiser de manière optimale non seulement pour couvrir la rue mais aussi pour assurer l'accueil au sein du dispensaire.

Cette conjoncture clarifiée, nous pouvons convenir que la présence du Relais Santé en rue a été assurée de manière quasiment optimale.

En ce qui concerne les interventions :

2 922 interventions ont été réalisées par nos 2 services en vue de répondre aux besoins des personnes rencontrées en rue.

| Educmobiles | Relais Santé |
|--|---|
| 2 701 interventions | 221 interventions |
| Ecoute/soutien psy/maintien du lien : 1 727 | Ecoute /soutien psy/maintien du lien : 176 |
| Orientations : 811 | Orientation : 0 |
| Accompagnements téléphoniques : 68 | Accompagnements téléphoniques : 0 |
| Accompagnements physiques : 46 | Accompagnements physiques : 0 |
| Contacts d'accroche et/ou information : 49 | Contacts d'accroche et/ou information : 0 |

Nous comptabilisons plus d'interventions effectuées par rapport à l'hiver dernier pour un public presque similaire. Cette **augmentation d'interventions** représente **13 %**.

Pour Educmobiles, par rapport aux interventions de l'hiver 2017-2018, il y a eu une augmentation de 16 % d'interventions cet hiver.

Le Relais Santé observe un recul de 12.3 % dans les interventions effectuées par rapport aux 252 de l'hiver dernier.

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 631; soit une augmentation de 28.5 %.

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 2018-2019

| Nombre de permanences | Nombre personnes rencontrées | Nombre de personnes différentes | | Types de demandes | | | | | | |
|-----------------------|------------------------------|---------------------------------|---------|-------------------|----------|------------|---------------|---------------|-------|-------|
| | | | | médicales | sociales | assuetudes | santé mentale | soins hygiène | repos | autre |
| 86 | 701 | H 109 | F 41 | 67 | 2 | 3 | 8 | 1007 | 792 | 4 |

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 |

Moins de permanences ont été organisées cet hiver par l'équipe du Relais Santé.

Nous l'avons vu lors de l'analyse du travail en rue, les raisons proviennent du cadre fonctionnant à 1,75 ETP/2 TP.

En revanche, nous enregistrons plus de rencontres et constatons qu'il y a eu plus de personnes différentes rencontrées par le service. Au niveau des rencontres, cela représente une **augmentation de 6 %**.

Nous recensons **1 883 demandes** cet hiver pour 1 372 l'hiver antérieur, ce qui représente une **augmentation de 37 %**.

Ces **701 rencontres** en 86 permanences ont permis de suivre **150 personnes différentes** :

- 109 hommes différents (73 %)
- 41 femmes différentes (27 %)

Par rapport aux 127 personnes différentes rencontrées lors du P.G.F. 2017-2018, cela nous indique une **augmentation du public de 23 %**.

Au niveau de la **répartition des sexes**, nous constatons une même majorité dans la répartition mais avec une chute du ratio d'hommes compensée par une légère augmentation de celui des femmes ; soit lors du P.G.F. 2017-2018 - 79 % d'hommes pour 21 % de femmes.

Parmi les demandes formulées, le **besoin de soins d'hygiène** reste toujours prédominant ; soit **42 % des demandes globales**. Nous entendons par là les demandes de douches ainsi que les sollicitations de soins.

Suit le **besoin de repos** représentant **26 % des demandes globales**.

Enfin, il y a eu plus de **besoins de rencontres d'un Médecin de M.D.M.** au sein de la permanence Médecins du Monde. Ce volet représentait cet hiver 4 % pour 1,8 % en 2016-2017.

Nombre d'interventions

Nous recensons **4 964 interventions** cet hiver auprès des usagers ayant fréquenté le Dispensaire. Cela représente une **hausse de 44 %** comparativement aux 3 456 interventions effectuées durant l'hiver 2017-2018.

| | |
|--|---|
| Suivis et prise en charge (Ecoute, soutien psy, maintien du lien, accompagnement, 1 ^{er} accueil,...) | 1 417 Dont 858 réponses dans le cadre du maintien du lien. |
| Visites chez les médecins M.D.M. | 129 |
| Soins infirmiers | 1 196 |
| Douches - Toilettes | 101 |
| Distribution vêtements | 308 |
| Distribution boissons | 1 410 (888 cafés et 522 soupes) |
| Offre de repos | 683 |
| Orientations, dispatching | 60 |

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 sollicitée par le partenaire permettant justement de calibrer l'offre.

Les **soins infirmiers** représentent **24 % des interventions**. Par rapport aux 539 soins dispensés l'hiver précédent, cela représente une **augmentation de 122 %**.

Sur les 1 410 distributions de boissons, il faut comprendre la distribution de cafés et de soupes. Ainsi les usagers ont reçu 522 soupes et 888 cafés.

Par rapport aux 1 027 **boissons servies** dans le cadre de l'accueil du public lors du P.G.F. 2017-2018, cela représente une **légère augmentation de 37 %**.

Nous voyons que **l'offre de repos**, soit 683 unités est supérieure à la demande et cela nous indique que le service a tout mis en œuvre pour permettre aux usagers de se pauser. La vie en rue est loin d'être de tout repos.

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

Dans le cadre du **travail de suivi**, 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. Elle représente **28 % des interventions globales** du Relais Santé.

Pour une même situation, les réponses de nos infirmiers sont multiples.

Toujours dans le cadre du **travail de suivi** et de prise en charge notre attention est attirée par l'importance du **travail de maintien du lien**, clé essentielle de l'accroche du service et qui **représente 60.5 %** de l'ensemble des suivis et prises en charge. Ce travail de maintien de lien était de 83 % lors de l'hiver antérieur et donc ce recul s'explique aisément par le fait que le service a rencontré beaucoup plus d'utilisateurs lors de ce P.G.F. (rappel : augmentation de 37 % des demandes).

Nombre de permanences et passages chez des services partenaires

(Sur la période du 01 novembre 2018 au 31 mars 2019) :

| Type d'offre du service | P.G.F. 2018-2019 | P.G.F. 2017-2018 |
|---|------------------|------------------|
| <i>Permanences au dispensaire</i> | 86 | 133 |
| <i>Permanences au centre de jour L'Etape</i> | 17 | 21 |
| <i>Passage à la maison d'accueil « L'Abri</i> | 27 | 27 |
| <i>Passage à l'abri de nuit « le Tremplin »</i> | 15 | 20 |
| Total | 145 | 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.

145 permanences ou passages ont été organisés lors de ce P.G.F., ce qui représente par rapport à l'hiver 2017-2018 **recul un de 28 %**.

Nous l'avons vu au niveau des permanences organisées, c'est là que le plus gros recul est observé ; recul auquel vient s'ajouter l'impact du nombre de permanences effectuées à l'Etape, légèrement inférieur à celles effectuées l'hiver antérieur.

L'offre au sein de la Maison d'accueil « L'Abri » a été similaire à celle du P.G.F. antérieur.

Pour ce qui concerne **les passages réguliers** à l'Abri de nuit, nous ne voyons pas de lien de causalité en matière de statistiques.

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-abri

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

En vue de préparer le Plan Hivernal 2018-2019, notre groupe « Plans saisonniers » s'est réuni :

- **Le 17 avril 2018** en vue de procéder à l'évaluation finale du P.G.F. 2017-2018 en dégagant les tendances évoquées dans le rapport final envoyé à l'époque à la D.G.O. 5 ;
- **Le 14 juin 2018** avec pour objectif d'établir les besoins des opérateurs pour le P.G.F. à venir ainsi qu'à procéder à un premier arbitrage en cas de dépassement budgétaire.

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

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

Les opérateurs du centre d'accueil de jour « L'Etape » et de l'abri de nuit « Le Tremplin » ont souhaité que des solutions soient trouvées pour orienter au mieux les usagers vu l'importance des refus faute de place qui furent enregistrés lors du plan précédent.

De son côté, le C.P.A.S. souhaitait réorganiser les possibilités d'accueil au sein de leurs logements d'urgence (D.U.S.) puisqu'ils durent accueillir jusqu'à 15 personnes les soirées de gel.

Suivi de cette réunion :

- Soumission au sein des instances décisionnelles du Relais Social local :
- Un avis favorable, à l'unanimité des voix, a été obtenu en séance de Comité de Pilotage du 21 juin 2018 (Point 5 de l'ordre du jour de la séance) ;
- Une information sur le bilan du P.G.F. 2017-2018 a été présentée aux membres du Conseil d'administration en séance du 13 juin 2018 (Point 5 de l'ordre du jour de la séance)
- Un avis favorable et l'approbation de la demande budgétaire P.G.F. 2018-2019, à l'unanimité des voix des membres présents et valablement représentés, ont été obtenus en séance de l'Assemblée générale du 21 juin 2018 (Point 5 de l'ordre du jour).

Nous travaillâmes les pistes de financement selon 2 hypothèses spécifiques :

- Sur base de la même subvention que celle accordée lors du P.G.F. 2017-2018 ; soit pour un montant total de 46 818 € ;
- Sur base d'une probable indexation de 2 % ; soit pour un montant total de 47 754,36 €.

De la Wallonie, nous reçûmes **48 708 €**.

Considérant que la somme reçue était supérieure à nos estimations, vu l'accord préalable obtenu de la D.G.O 5, l'attribution de ces 953,64 € euros supplémentaires à la Maison Croix-Rouge La Louvière-Le Roeulx fut décidée à l'unanimité des voix en séance de Comité de Pilotage du 15 octobre 2018 (Point 5 de l'ordre du jour) ainsi qu'en séance de Conseil d'administration du Relais Social du 27 novembre 2018 (Point 4 de l'ordre du jour).

La mise en place du Bar à soupe, nouveau projet local – Une aventure épique :

Suite aux réunions d'avril et juin 2018, aux informations transmises à travers les besoins du réseau, de nouvelles perspectives allaient se dessiner pour renforcer notre Plan.

- Sensibilisés par les difficultés de saturation rencontrée l'hiver 2017-2018, le Président de la Maison Croix-Rouge et ses responsables de projets ont offert leurs services pour ouvrir un bar à soupe qui ouvrirait en hiver 4 jours/semaine en fixant une plage d'accueil à bas seuil. La condition était de trouver un local.

L'hôpital de Jolimont, via la représentante du Centre de Santé de Jolimont désignée au sein de nos instances décisionnelles a négocié avec sa propre Direction afin de permettre l'accès à un ancien Centre de Santé situé au Centre Ville et actuellement inoccupé en attente d'une revente. L'objectif était de permettre la mise en place de ce bar à soupe, en renforcement de l'existant.

En présence des parties, nous avons visité le bâtiment le 06 août afin d'examiner la configuration du lieu et de voir la faisabilité du nouveau projet.

Le **10 septembre**, nous avons accompagné la Direction de la Croix-Rouge lors d'une rencontre avec le Directeur général de l'Hôpital de Jolimont, Monsieur GRAUX afin de négocier les modalités de l'occupation transitoire du local. La rencontre fut positive et nous

attendions l'accord du siège central de la Croix-Rouge vu que des frais seront à charge pour ce qui concerne la consommation énergétique.

L'accès au local pressenti :

Le **vendredi 26 octobre** eut lieu le 1^{er} contrôle des services de secours de la Zone Hainaut Centre. Quelques points négatifs nécessitant des aménagements furent soulevés par les experts présents :

Ainsi, il fut demandé aux représentants du Groupe Jolimont :

- De fournir les renseignements sur la puissance de la chaudière (Chauffage au gaz);
- De procéder au contrôle actualisé de l'électricité (le dernier contrôle effectué remontant à 2016);
- De procéder au contrôle actualité de l'installation au gaz (même remarque que dessus).
- De fournir les pièces permettant d'assurer que les plaques du plafond respectent bien les normes de sécurité (ce qui sera le cas vu qu'elles sont identiques à celles utilisées en milieu hospitalier);
- De fournir le détail de la composition d'une sorte de balatum (16 m2).

La Croix-Rouge devait :

- Appliquer le pictogramme indiquant la sortie;
- Murer 2 espaces (la cage d'ascenseur qui n'est plus utilisé et la rampe d'accès aux étages et au sous-sol) soit par des briques, soit par la pose de plaques respectant les normes de résistance au feu, le tout en vue d'interdire l'accès au public ainsi que d'éviter tout retour potentiel de flammes dans l'hypothèse d'un incendie. Ceci dit, la Croix-Rouge comptait réaliser de tels travaux. L'équipe de la Croix-Rouge optera pour un doublage par plaques aux normes;
- Acheter 2 extincteurs (l'un à disposer à l'entrée et le second à mettre à proximité de la cuisine). Le risque est faible car il n'y aura qu'un frigo ainsi qu'une taque à induction pour chauffer la soupe.

Le rapport officiel était négatif et nous tentâmes d'obtenir une dérogation auprès du Bourgmestre pour certains points liés au Règlement Communal.

Tous les opérateurs tentèrent de mettre tout en œuvre pour se conformer au maximum aux attentes des services de sécurité.

Le **mardi 11 décembre**, la seconde visite de contrôle des services de secours de la Zone Hainaut Centre a eu lieu et les ajustements opérés ont été jugés insuffisants ; ce qui ne permettait pas de travailler dans ce local.

L'hiver arrivait, le temps jouait contre nous, **un plan B devait être trouvé**.

Le Président de la Maison Croix-Rouge prit alors contact avec une représentante d'une **A.S.B.L. locale, « La Maison du Gauchi »** située rue Mitant des camps 134/136 à La Louvière.

Cette A.S.B.L. dispose pour ses activités d'un bâtiment Communal et acceptait de mettre à disposition le local qui n'est pas occupé de manière continue vu qu'il présentait l'avantage d'accueillir du public avec les différentes commodités utiles (toilettes, chaises et tables, petit espace cuisine).

Les autorités communales donnèrent leur accord pour travailler en ce sens et c'est ainsi que **l'inauguration officielle eut lieu le 7 janvier**.

Le service allait permettre l'accès à ce lieu se voulant convivial les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 11h30 à 14h30.

Outre pouvoir se pauser, se réchauffer, les usagers bénéficieraient d'une soupe réalisée avec des produits frais par les élèves de 2 écoles (L'I.P.E.S. et l'I.M.P. René Thone).

La Coordination générale a communiqué autour de la mise en place de ce nouveau service et la presse locale a couvert cet événement.

Nous l'avons vu dans l'évaluation quantitative, le dispositif n'a pas récolté le succès qu'ils espéraient. Peu d'usagers se sont présentés au Bar à soupe et ils évoquaient le fait que le local était assez éloigné du centre ville, ce qui pour beaucoup d'entre eux, constituait un véritable frein.

Quant aux professionnels, ils estiment qu'un nouveau service se mettant en place ne récolte pas forcément un succès immédiat dans sa fréquentation. Il faut toujours un temps d'adaptation nécessaire pour que l'offre soit utilisée.

Notons que le fait de ne pas avoir rapidement de local pour débiter le travail ne nous a pas empêché d'anticiper les articulations utiles avec les opérateurs du terrain.

En ce sens, le **16 octobre**, s'est tenue une réunion avec la Croix-Rouge, les responsables de l'abri de nuit et du centre de jour de Picardie Laïque et les responsables des services du C.P.A.S. « Educmobiles », « Relais Santé » et « D.U.S. » pour évoquer les modalités de travail ensemble, de partage de l'information autour des orientations.

Nous en profitâmes pour faire un premier état des lieux au niveau de l'utilisation des services et des constats des professionnels du terrain.

D'autres actions parallèles...

- Des représentants d'A.S.B.L. ou de groupements libres citoyens sont venus à la rencontre de la Coordination générale afin de voir ce qu'ils pouvaient faire en soutien de nos actions auprès des sans-abri.

En ce sens, nous avons rencontré les responsables de l'A.S.B.L. « Windows Open Worldwide » en date du **20 août 2018**. Il s'agit d'un groupe de personnes qui tentent d'accrocher les personnes en grande précarité et de les orienter et/ou de les accompagner. **Le 22 octobre**, nous avons organisé une réunion en présence des services du réseau afin de présenter les actions de cette A.S.B.L. et de prévoir les articulations utiles.

- Madame JADOULE, membre actif de la **S.P.A. de La Louvière** nous offrait de prendre en charge les chiens des usagers qui n'ont pas de possibilité d'accès à l'Etape en journée vu que ce lieu où des repas sont offerts à midi, n'est pas accessible aux animaux de compagnie. Au-delà de cette offre, proposition fut faite aussi par la responsable de permettre au vétérinaire d'examiner gratuitement les animaux. Un accueil pourrait aussi être prévu pour le propriétaire de l'animal qui pourrait se pauser sur place et bénéficier d'un café.

Il faudra du temps pour faire aboutir cette action et il fut donc décidé d'anticiper un cadre spécifique lors de la préparation du P.G.F. 2019-2020.

Collecte de dons de la Coordination générale

- La Coordination générale fut sollicitée en vue d'organiser une collecte de dons vu que notre budget P.G.F. est insuffisant pour couvrir les besoins réels et vu que la fréquentation de nos services avait explosé lors du P.G.F. 2017-2018.

Rapport au Collègue fut fait pour demander l'accès à un local permettant d'accueillir le **03 octobre** de 10h à 17h les donateurs potentiels.

Nous reçûmes l'accord pour occuper un espace de l'ancienne Administration Communale de Saint-Vaast et avions prévu des facilités de parking pour soutenir l'élan solidaire.

Une campagne informative fut largement diffusée via notre page Facebook, mailing intensif au réseau et interpellation de la presse.

L'opération fut un succès permettant d'alimenter les partenaires grâce au matériel récolté.

- Evaluation intermédiaire

La réunion d'évaluation intermédiaire s'est tenue le **28 janvier 2019**

Lors de cette réunion, nous avons examiné les données statistiques de novembre et décembre 2018 et avons entendu les partenaires du PGF quant aux tendances observées.

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

Le P.V. a été transmis à la D.G.O. 5.

- *Evaluation finale*

La réunion s'est tenue le **29 avril 2019**

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.

Les lignes de force vous sont présentées dans la partie « Conclusions » du présent rapport.

Nous annexons aussi le P.V. de cette réunion d'évaluation finale.

Transversalement :

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

- Les prévisions météo à nos services de 1^{ère} 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. La mise en place en janvier 2019 d'un bar à soupe permettant aux personnes sans-abri et aux personnes en isolement social de venir se pauser, de prendre un potage frais avec du pain.
9. 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 ;
10. 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 ») ;
11. L'accompagnement social et éducatif au logement proposé par Educ'mobiles ;
12. 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 0800/120 14.

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*).

Remarques :

- La fréquentation des services a été conséquente mais sans jamais atteindre le seuil critique que nous connûmes lors de l'hiver 2017-2018 ;
- Le nouveau Bar à soupe n'a pas été fortement utilisé ;
- Des travaux dans les locaux du Relais Santé ont impacté l'accès aux douches mais des relais ont pu être assurés vers d'autres points offrant ce type de service (Abri de nuit et Magasins Citoyens) ;
- Le D.U.S. a été fortement mobilisé en journée mais nettement moins en soirée et au niveau de l'hébergement d'urgence, la situation a été nettement moins ardue que celle observée l'hiver antérieur avec jusqu'à 15 personnes relogées lors des nuits de grand froid.

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 réexpliquée et validée lors de la rencontre organisée avec les partenaires du réseau élargi **du 16 octobre 2017** (cette procédure est détaillée dans le cahier spécial des charges Plan Gand Froid 2018- 2019 qui fut transmis en septembre à la DGO 5).

Par contre, il nous a été difficile d'envoyer une documentation complète comme nous le faisons chaque année vu que nous attendions l'ouverture du Bar à soupe et surtout le lieu où le projet pourrait fonctionner.

Dès lors, c'est une publication plus light qui a été effectuée cette année (mise à jour des affiches d'offres, mailing ciblé, information via Facebook pour communiquer sur le bar à soupe).

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 notre chargée de projets que l'agent administratif sont capables d'apporter les informations utiles ou de récolter les besoins urgents selon l'activation potentielle des partenaires.

Notre chargée de projets, 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.

Nous fûmes contactés par de nombreux citoyens souhaitant apporter des dons aux sans-abri et avons donc orienté en fonction des offres selon les besoins des opérateurs.

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.

Ceci dit, le fait d'avoir des services travaillant en réseau n'implique pas que des personnes passent à travers les mailles du filet sécuritaire qui est tendu.

Aucune Ville n'est à l'abri de décès de personnes se trouvant confrontées à l'errance en rue.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Ces réunions ont eu lieu les 28 janvier et le 29 avril 2018.

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

Vu le renouvellement à opérer au sein de nos instances décisionnelles, nous étions en affaires courantes et ferons le point au sein du Comité de Pilotage et au sein du Conseil d'administration dès la mise en place des organes après désignations des membres selon les prescrits légaux.

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 DG05

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.**

Comme chaque année, 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.

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 2018 du Relais Social a été construit sur base des demandes des professionnels du réseau.

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 **7 formations spécifiques sur 4 thématiques** :

- Une initiation de 2 jours sur le **travail à mener avec les personnes ayant des assuétudes**, nous avons commandé auprès de l'A.S.B.L. « Trempline » 1 module de base de 2 jours pour les 14 professionnels qui n'ont pas su intégrer la formation en 2017 ;
- Un module de 2 jours de **perfectionnement dans le cadre de l'aide aux personnes ayant des assuétudes**, toujours avec l'A.S.B.L. « Trempline » ;
- Une formation de 2 jours de **perfectionnement en travail sur l'hygiène de notre public** avec l'A.S.B.L. « Infirmières de rue » vu que 17 professionnels n'ont pas su s'inscrire en 2017 ;
- 2 groupes suivant chacun un module de 3 jours **d'initiation à la Process Com**, vu que nous avons 23 personnes sur liste d'attente ;
- 1 groupe de 3 jours de **perfectionnement en « Process Com. »** destiné aux professionnels qui ont suivi la formation en 2017 ;
- 1 module de 3 jours dans le cadre de la formation **«l'intervenant social face au bénéficiaire en difficulté psychologique et/ou psychiatrique »**, avec l'U.V.C.W. car 12 personnes étaient sur liste d'attente ;
- un perfectionnement de 2 jours consacré à **«l'intervenant social face au bénéficiaire en difficulté psychologique et/ou psychiatrique »** visant 15 professionnels.

En outre, nous avons poursuivi les séances d'intervision à l'attention des services clés du réseau en vue de renforcer leurs liens autour des philosophies différentes. Le superviseur désigné par voie de marché public était Emmanuel Nicolas. (6 séances furent commandées sur 2017 et 2018).

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 interpellier 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.

Cette année, c'est en mars que nous avons vu une arrivée plus conséquente d'usagers venant de Mons vu que leur Plan Hivernal se termine à la mi-mars.

Cela à impacté les fréquentations de nos services et le nombre de refus.

Des partenaires ne comprennent pas qu'une Ville puisse repasser à une capacité d'accueil normal avant la fin officielle de la période hivernale.

L'explication résiderait surtout dans l'absence de moyens financiers suffisants permettant le couverture durant toute la période telle que définie par la Wallonie.

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 est généralement 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.

Cette année a été perturbée par le fait que nous soyons en affaires courantes en attendant le renouvellement de nos instances décisionnelles et surtout par les retards d'ouverture du nouveau bar à soupe.

Conformément à nos statuts constitutifs, pour le prochain P.G.F., nous prendrons 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 Bourgmestre pour tout ce qui touchait au nouveau projet de Bar à soupe et avec le Service « Communication » que nous avons eu des liens pour assurer la diffusion des informations.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Cet hiver, la Ville de La Louvière nous a transmis le courrier de réservation de matériel militaire dans le cadre des surplus.

Nous avons concerté notre réseau afin de rassembler les besoins en cette matière.

Tout fut transmis par voie de mail à l'Etat major mais nous n'avons rien reçu cette année.

15) Etablir ou renforcer les contacts avec la SNCB

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Vu que des gens ne vont pas à l'abri de nuit et considérant les signalements d'occupation de wagons, cet hiver, nous avons demandé l'autorisation à la S.N.C.B. de permettre aux squatteurs d'occuper un wagon en vue de se protéger du froid. Cette requête a été refusée par les autorités de la S.N.C.B.

Notons aussi qu'il n'y a toujours pas de collaboration officielle existante malgré l'existence d'une convention de collaboration car il y a blocage au niveau politique.

Pour rappel :

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.

De même nous avons travaillé avec les 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 a 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 toujours pas 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 encore été activés en 2018 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'Etape », 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'Etape 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 encore, 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

L'adaptation des services est dûment décrite au début du présent rapport et elle s'est déroulée comme cela était prévu sauf en ce qui concerne l'ouverture plus tardive du bar à soupe pour des raisons indépendantes de leur volonté. Il ne fut guère aisé de rapidement trouver le bon local.

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 totalement dans le cadre de cette philosophie et accueillons aussi des sans-papiers.

- ◆ 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*).

Dans son abri de nuit, Picardie Laïque a levé le quota de la nouvelle limite fixée à 40 nuitées durant la période hivernale.

Cela n'exclut 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^{er} 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 chauffoir pour les personnes sur une période plus longue.

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

Vu que la situation était sous contrôle, il ne fut pas nécessaire de mobiliser les solutions alternatives..

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.

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. Nous l'avons vu, il y a eu des travaux qui ont empêché l'accès aux douches en novembre et décembre 2018. En 2019, la situation est rentrée dans l'ordre en mars.

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 notre chargée de projets.

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 29 avril 2019.

De manière générale, 3 commentaires ont été faits par les opérateurs

- Bien que le montant de la subvention totale accordée ne permette pas de renforcer idéalement nos services sur base des besoins réels (nous renforçons l'accueil de journée mais ne sommes pas en mesure de renforcer en moyens humains l'accueil de soirée), le montant des subventions accordées à chaque opérateur a été suffisant.
- Nos données statistiques reflètent essentiellement la réalité de la fréquentation et du fonctionnement de nos services et non la réalité du sans-abrisme de manière globale. L'analyse pointue apportée dans la comparaison entre cet hiver et le précédent pourrait faire croire qu'il y a eu

un recul du sans-abrisme malgré le travail conséquent apporté. Or, par rapport à 2004, l'augmentation de ce public est assez considérable. Il est aussi observé que beaucoup d'utilisateurs sont amenés à tricher suite aux pressions sociétales, tandis que d'autres sont tout simplement inexistantes dans nos services car ils sont exclus de la société au sens propre, c'est-à-dire qu'ils demeurent inatteignables pour nos services. Ainsi, un certain public vivant de ruptures familiales, d'expulsions, les hébergés chez des tiers, les squatteurs, les personnes emprisonnées ne sont pas répertoriés dans l'évaluation P.G.F. D'autres encore, choisissent de ne pas pousser la porte de nos services pour de multiples raisons ;

- Nos professionnels évoluent dans leur pratique et nous sentons l'impact de l'expérience au niveau de leur pratique. Ils sont aussi outillés par les formations dispensées au réseau.

En ce qui concerne les tendances par services :

Abri de nuit « Le Tremplin »

- Le pic de nuitées Hommes pour l'hébergement s'est observé en mars et nous pensons que cela est lié à la fin du PGF prononcée à Mons le 15 mars et non le 31 ;
- Ce PGF a été calme et nous avons enregistré moins de refus.
- Au niveau des utilisateurs, les consommations sont nombreuses au niveau des drogues dures ;
- Il existe un trafic de médicaments malgré les tentatives de sevrage ;
- Il existe un grand sentiment d'impuissance des professionnels face à la grande consommation.
- Il y a un retour d'anciens après quelques années d'absence dans le réseau ;
- Des problèmes sont persistants avec le voisinage méfiant et suspicieux envers notre public (accusations de vol, consommations et insalubrités posant problèmes) Une réunion est prochainement prévue avec la Police et le Bourgmestre ;
- Il existe au sein du local un problème de vétusté et d'hygiène. Les utilisateurs se plaignent d'un manque de fenêtres : **Le besoin d'un bâtiment adapté est clairement posé ;**
- Il y a eu présence marquée de sans-papiers avec les difficultés d'orientation après l'hébergement de nuit ;
- Il y a constat du caractère intergénérationnel de la grande précarité car le service accueille désormais des personnes adultes qui étaient les enfants de sans-abri d'hier ;

DUS

- Ce PGF a été gérable.
- L'achat d'un nouveau véhicule DUS est prévu par le CPAS pour permettre au D.U.S. d'intervenir plus facilement.
- Le bâtiment d'hébergement d'urgence de la rue du Moulin nécessite des travaux conséquents selon les pompiers et il y a manque d'espace. La capacité d'accueil d'hébergement D.U.S. sera impactée. **Besoin d'un bâtiment adapté et si possible, regroupement inter-services (D.U.S., Logement, Relais Santé et Educmobiles°**
- Il y a eu en journée de nombreuses familles à placer. L'offre n'est pas pléthorique et il est très difficile de trouver des solutions. Il y a besoin criant d'une **maison d'accueil familiale** à La Louvière.
- Les agents soulignent une forte dépense d'énergie pour la prise en charge d'un public fragilisé psychologiquement.

Centre de jour « L'Etape »

- Constat d'une augmentation des refus à concurrence de 14% qui s'explique, dans le cadre de l'extension de l'horaire, par l'arrivée de nouveaux agents intransigeants sur le R.O.I. Des adaptations seront prévues pour le prochain PGF et éviter cet écueil ;
- Ce PGF a été relativement calme, sans grandes décompensations des usagers les plus impactés en santé mentale ;
- Plusieurs cas de souffrances psychologiques ont été vus mais les délais pour obtenir un Rendez-vous avec l'asbl Psychic sont trop longs (De 3 à 6 mois) Cela conforte le **besoin d'un psychologue mobile transversal** ;
- Il y a eu constat d'une augmentation des consommations mixtes (alcool, joints, héroïne, ..., le tout couplé avec des médicaments) ;
- L'équipe a davantage travaillé dans l'anticipation des tensions ; ce qui a contribué à maintenir un équilibre dans la dimension collective de l'accueil ;
- Un sentiment d'Impuissance des professionnels a été exprimé face à l'augmentation des sans-papiers. Comment avec ce public aller au-delà d'une satisfaction des besoins primaires ?
- Face aux souffrances psychologiques/psychiques, il apparaît qu'il y ait différentes perceptions/définitions de la crise et dès lors, les acteurs sociaux semblent porter de grandes espérances envers le secteur de la santé mentale pour sauver et voler au secours des situations complexes ;
- Nous observons des structures à haut seuil d'accès, fortement subventionnées où les conditions d'entrée sont rigides et complexes. Si nous pensons au sevrage, il y a là inadéquat avec notre public. Nous pensons utile qu'une réflexion autour des structures bas seuil soit menée sur ses limites, ses besoins avec l'idée de se donner une plus-value pérenne - Quels sont nos moyens par rapport aux réalités sociologiques et anthropologiques de ce public ?

Travail de rue « Educ'mobiles »

- L'augmentation de 6% des maraudes résulte d'un choix posé de faire des maraudes temporellement moins longues mais plus nombreuses sur la journée,
- Il y a eu constat de l'omniprésence d'un noyau dur à la rue Albert ler ne fréquentant pas l'abri de jour ou très peu ;
- Le public est très versé dans la Consommation ;
- Les démarches des usagers sont difficilement réalisables : RDV annulés en dernière minute, ou trop lent déplacement vers une structure ;
- Il y a eu absence de camps de tentes mais des squats sont fréquentés, lesdits squats sont plus localisés et il est difficile d'y croiser les occupants ;
- Le service fait face, dans sa mission d'accompagnement au logement d'un grand nombre de demandes de suivis ; ce qui implique un investissement d'un travail de grande intensité visant une conscientisation sur le non-hébergement collectif (une personne relogée ne doit pas se substituer à un abri de nuit en ouvrant ses portes à ses relations de rue) ;
- Le service a rencontré une grande difficulté avec les familles nombreuses présentes ;
- Au vu de leurs nombreuses missions, la gestion du temps est assez compliquée ;
- A l'instar du D.U.S., le service sollicite le C.P.A.S. pour l'achat d'un nouveau véhicule en vue de mener ses missions.
-

Le Relais Santé

- L'équipe souligne qu'il y a eu bonne gestion du PGF avec une certaine fluidité dans la fréquentation du service ;
- Au niveau de l'accueil, nos infirmiers soulignent que le nouveau R.O.I. a eu un effet de clarification auprès du public.

La Maison Croix-Rouge La Louvière-Le Roeulx

- Un service de 50 soupes avec 50 jours d'ouverture en 3 mois (12h/semaine), ce n'est pas un résultat satisfaisant. Il y a eu trop peu de demandes alors que le dispositif nécessite un certain coût. La plus forte fréquentation a été observée au moment de la fermeture de l'Etape qui a réaiguillé le public vers le bar à soupe.
- La situation géographique du local était-elle adéquate ? Les usagers estiment que c'était trop loin du centre ville ;
- Idée d'évoluer vers un dispositif supplétif qui s'activerait en cas de saturation en journée et ce, pour autant que nous puissions trouver un local mieux situé géographiquement et répondant aux différents critères fonctionnels.

Les besoins du réseau :

- Un bâtiment adapté pour l'Abri de nuit ;
- Une salle de consommation à moindres risques (Il n'y a pas unanimité sur ce besoin) ;
- Besoin d'un bâtiment où tous les services seraient centralisés pour viser davantage d'efficacité ;
- Nécessité de créer une maison d'accueil pour les familles ;
- Besoin d'un psychologue mobile transversal disponible dans l'urgence ;
- Intérêt d'inviter le RSUMB pour avoir des échanges sur leur fonctionnement ;
- Un mini chauffoir avec accès bas seuil ;
- Idée de proposer le bar à soupe comme plan supplétif au plan hivernal

En conclusion, nous avons connu un PGF 2018-2019 relativement calme. Nos données chiffrées représentent une réalité du service en réseau où les fréquentations étaient plus calmes. Ce qui ne témoigne en nul cas d'une diminution de la pauvreté.

Pour le Relais Social Urbain de La Louvière,

Dominique DEBELLE, Coordinateur général

Giuseppina RUSSO, Chargée de projets