

**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 2022 - 2023**

## **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

-1.5.1. 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 :

(38 478,72 € peuvent être octroyés à Picardie Laïque en vue de couvrir les coûts en personnel du 01/11/22 au 31/03/23 et les frais de fonctionnement utiles à l'accueil des usagers.)

Plus-value apportée par cette extension :

Horaire habituel (hors période hivernale)	Horaire période Hivernale
<p><u>12 places avec switch en période Covid</u></p> <p><u>L'accès actuel au dispositif "L'Etape" est prévu :</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Exception faite du jeudi, jour de fermeture, du <b>lundi au vendredi</b> de 9h30 à 15h30</li><li>- <b>Deux week-ends</b> du mois : <b>Pas d'accueil</b></li><li>- Les <b>deux autres week-ends</b> du mois : de 10h à 15h00, l'ouverture est assurée par l'équipe Educmobiles du C.P.A.S.</li></ul> <p>En période estivale, l'ouverture n'est assurée qu'un week-end/mois.</p>	<p><b>Retour à 15 places d'accueil</b></p> <p><b>Suppression du jour de fermeture le jeudi</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Du <b>lundi au vendredi</b> de <b>8h45 à 20h00</b></li><li>- <b>L'ouverture sera assurée tous les week-ends</b> du mois :</li></ul> <p>2 week-ends/mois, l'équipe éducative de renforcement de Picardie Laïque assurera l'horaire suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Le Samedi de 12h30 à 20h30 et dimanche de 13h30 à 20h30</b></li><li>- <b>2 week-ends/</b> mois : de 10h à 15h00, l'ouverture sera assurée par l'équipe des éducateurs du service Educmobiles du C.P.A.S.</li></ul>

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'Educmobiles, sera organisée chaque vendredi.

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

- 1.5.2. L'équipement en consommables du Relais Santé, du bar à soupe de la Croix-Rouge, 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 pour les usagers mais avec un cadre adapté au vu de la crise Covid-19.

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).

L'achat de ces consommables sera couvert par le budget global de l'Etape.

#### Au « Bar à soupe » de la Maison Croix-Rouge

Sur base d'une capacité d'accueil moyenne journalière de 50 à 60 accueils, le bar à soupe a ouvert ses portes depuis le 29 juin 2020 et, en hiver, ouvrira du lundi au vendredi. La Maison Croix-Rouge a besoin de moyens pour acheter les consommables utiles à l'organisation :

- Achat de légumes frais pour la préparation des soupes, du pain, du beurre, knor bouillon cube, , petits matériels, café, Senséo, sucre, lait, biscuit, gaufre.

- Petits matériels de cuisine, couverts, louches, bols, muggs, verres, produit vaisselle, éponges, bassines (pas d'évier au local), seau raclette, balai, torchon...

- Carburant.

- Frigo/congélateur.

Pour ce qui relève des frais d'acquisition, conformément à la circulaire relative aux dépenses des Relais Sociaux, il est appliqué la limite fixée à 1 000 €

Subside attribuable : **5 677,56 €**

#### Au « Tremplin »

L'organisation de l'accueil en contexte d'extension de lits (passage à 16) implique un renforcement du matériel utile à l'accueil de la population.

L'opérateur éprouve le besoin d'acheter le nécessaire utile à la confection des collations et des boissons.

Subside attribuable : **3 698,72 €**

### **Au Relais Santé**

Dans le cadre de son accueil, le Relais Santé nous sollicite en vue d'acquérir le matériel utile au renforcement de son accueil, prévoyant l'offre de boissons chaudes et des produits d'hygiène. (Sous-vêtements homme/femme, chaussures, vêtements thermique, crème pour prévenir les engelures)

- Lors des permanences du Relais Santé (Du lundi au vendredi de 9h à 13h)
- En cas d'intervention d'urgence ;
- Lors de leurs interventions ciblées en accroche en rue.

Subside attribuable : **3 000 €**

- **1.5.3.- L'équipement de l'abri de nuit, du bar à soupe de la maison Croix-Rouge 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 3 698,72 € 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 bar à soupe de la Maison Croix-Rouge**

Sur le budget des **5 677,56 €**, il est aussi prévu de procéder à l'acquisition de :

- Produits désinfectants, masques, gel hydroalcoolique.
- Couvertures, gants, bonnets, écharpes, sous-vêtements, (dame/homme), chaussettes.
- Rasoirs, mousse à raser, savon, dentifrice, brosse à dent.

#### **Au Relais Santé**

Sur le budget global de **3 000 €**, le Relais Santé a aussi besoin de renforcer son stock (crème préventive aux engelures) de sous-vêtements et vêtements thermiques.

#### **Le D.U.S.**

Vu le nombre de plus en plus élevé de refus faute de place à l'abri de nuit, le DUS est de plus en plus sollicité la nuit pour l'hébergement d'urgence. Il en résulte la nécessité d'outiller le service pour les situations de crise nécessitant l'accès en logement DUS (repas de personnes hébergées, kits d'hygiène corporelle, matériel de literie, sacs poubelle, produits d'entretien, financement de nuitées d'hôtel en cas de saturation de tous les dispositifs.

Cette liste est non exhaustive et pourra éventuellement être revue suivant un état des lieux plus précis des besoins

Afin d'acquiescer ce matériel, le service peut disposer d'un budget de **4 000 €**.

**Proposition budgétaire de financement par rapport aux besoins des partenaires :**

L'élaboration du P.G.F. 2022-2023 avait été établie sur base d'une subvention égale à celle octroyée lors du P.G.F. 2021-2022.

Dès réception de l'arrêté de subvention, il fut constaté que la subvention globale était de 54 855 €. Un arbitrage fut proposé aux opérateurs afin de répartir les moyens supplémentaires constatés.

Plan Grand Froid – Période du 1 <sup>er</sup> novembre 2022 au 31 mars 2023		
Opérateurs	Subside alloué	Montant justifié
D.U.S. (C.P.A.S.)	4 000 €	2 538,19 €
Relais Santé (C.P.A.S.)	3 000 €	4.772,85 €
Maison Croix-Rouge (Bar à soupe)	5 677,56 €	5 688,94 €
Abri de nuit « Le Tremplin » (Picardie Laïque)	3 698,72 €	3 852,58 €
Centre de Jour « L'Etape » (Picardie Laïque)	38 478,72 € Fct : 2 978,72 € Personnel : 35 500 €	3 152,82 € fonctionnement <u>51 314,37 € personnel</u> 54 467,19 €
<b>Total</b>	<b>54 855 €</b>	<b>71 319,75 €</b>

## I. II. Statistiques

### Remarques transversales :

## 1. L'hébergement d'urgence

### 1.1. Evolution du nombre de nuitées

Opérateurs	Hiver 2021-2022				Hiver 2022-2023			
	Nbre de nuitées	Nuitées enfants	Nuitées Hommes	Nuitées Femmes	Nbre de nuitées	Nuitées enfants	Nuitées Hommes	Nuitées Femmes
Abri de nuit 16 lits	2129	0	1722	407	2180	0	1787	393
DUS 17 lits	2838	1736	655	447	344	0	317	27
<b>Total</b>	<b>4964</b>	<b>1736</b>	<b>2377</b>	<b>854</b>	<b>2524</b>	<b>0</b>	<b>2104</b>	<b>420</b>

Au niveau des nuitées globales de l'axe d'hébergement d'urgence, par rapport à l'hiver 2021-2022, nous observons une diminution de 49 %.

Toujours sous l'angle de cette précaution d'usage, sur cet hiver 2022-2023 :

- **A l'abri de nuit** : nous enregistrons une progression de **2,5 %** au niveau du nombre **total de nuitées** par rapport à l'hiver 2021-2022.

En ce qui concerne les **nuitées Hommes**, l'augmentation est de **3.75 %**. Cette croissance est également visible pour les **nuitées Femmes** avec une **augmentation de 3,5 %** cet hiver. Nous n'avons pas de nuitées enfants.

- **Au D.U.S.** : Sur le nombre total de nuitées, nous observons une **diminution de 87.75 %** par rapport à l'hiver précédent.

En ce qui concerne les **nuitées Hommes**, il y a une importante diminution avec **51.5 %** et une forte diminution de **94%** en ce qui concerne les **nuitées Femmes**. Enfin, au niveau des nuitées enfants, nous avons une forte croissance, soit 100 % de diminution.

## 1.2. Evolution du nombre de personnes adultes différentes

	Hiver 2021-2022		Hiver 2022-2023	
	Nbre d'hommes	Nbre de femmes	Nbre d'hommes	Nbre de femmes
Opérateurs				
Abri de nuit	170	35	162	26
DUS	72	18	94	12
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>53</b>	<b>256</b>	<b>38</b>

Les chiffres ne reprennent ici que les adultes différents aidés au sein des 2 dispositifs. Notons que pour l'abri de nuit, une double difficulté s'est posée afin de permettre de remettre le chiffre exact des personnes accueillies, doublons retirés.

Sur base des données mensuelles en notre possession, nous avons :

- *Novembre 2022 : 80 hommes différents et 9 femmes différentes*
- *Décembre 2022 : 83 hommes différents et 13 femmes différentes*
- *Janvier 2023 : 36 hommes différents et 8 femmes différentes*
- *Février 2023 : 52 hommes différents et 14 femmes différentes*
- *Mars 2023 : 56 hommes différents et 11 femmes différentes*

Concernant les primo-utilisateurs : 87 hommes et 14 femmes primos ont été recensés pour l'hiver 2022-2023.

- *Novembre : 22 hommes primos et 3 femmes primos ;*
- *Décembre : 23 hommes primos et 5 femmes primos ;*
- *Janvier : 28 hommes primos et 1 femme primos ;*
- *Février : 10 hommes primos et 3 femmes primos ;*
- *Mars : 4 hommes primos et 2 femmes primos.*

Concernant le DUS, ce dernier a hébergé **106 personnes adultes différentes** (94 hommes, 12 femmes) pour 90 personnes adultes lors de l'hiver 2021-2022, soit une augmentation de 12.75 %.

### 1.2.1. Fréquentation mensuelle de l'abri de nuit

	Hommes différents	Femmes différentes	Enfants différents	Nuitées hommes	Nuitées femmes	Nuitées enfants	Total Nuitées	Refus
Novembre	67	9	0	412	39	0	451	62
Décembre	65	13	0	353	81	0	434	169
Janvier	31	8	0	351	105	0	456	69
Février	44	12	0	321	78	0	399	113
Mars	43	8	0	350	90	0	440	71
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>1787</b>	<b>393</b>	<b>0</b>	<b>2 180</b>	<b>484</b>

En moyenne mensuelle, nous avons **60 adultes différents** ayant eu recours à l'abri de nuit alors que cette moyenne mensuelle était de 71,6 adultes accueillis lors de l'hiver 2021-2022.

Le pic de nuitées hommes a été enregistré en décembre 2022 avec 353 nuitées alors que le pic de nuitées femmes a été enregistré en janvier 2023 avec 105 nuitées.

Nous l'avons vu, il n'y a pas eu d'hébergement d'enfants cet hiver.

En ce qui concerne la **moyenne mensuelle des nuitées** de toute la période mesurée, cet hiver, elle était de 436 nuitées. Pour l'hiver 2021-2022, celle-ci était de 425 nuitées.

**Le taux d'occupation** de cette période hivernale, calculé sur 151 jours, était de 90.25 %. Il était de 94% pour l'ensemble du P.G.F. 2021-2022.

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	Part des primos sur public total
Novembre	67	9	22	3	25	33 %
Décembre	65	13	23	5	28	38.75 %
Janvier	31	8	28	1	29	74.5 %
Février	44	12	10	3	13	23.25 %
Mars	43	8	4	2	6	11.75%
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>50</b>	<b>87</b>	<b>14</b>	<b>101</b>	<b>33.75%</b>

Cet hiver, nous avons accueilli **101 primo utilisateurs** pour 93 lors de l'hiver 2021-2022. Cela représente une augmentation de 8.75 % des nouvelles personnes prises en charge par rapport à l'hiver antérieur.

Nous l'avons vu, l'abri de nuit a hébergé 300 personnes différentes.

Sur l'ensemble des personnes différentes accueillies sur toute la période P.G.F., la part totale des primo utilisateurs sur le public global correspond à 33.75%. Pour l'hiver 2021-2022, celle-ci était de 26%.

### 1.3 Typologie des refus à l'abri de nuit – Hiver 2022-2023

Causes des sanctions	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Non respect R.O.I, violence verbale et/ou physique	6	5	15	50	20	96
Manque de place	56	164	54	62	50	386
Arrivée hors-horaire	0	0	0	0	1	1
Profil non adéquat	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>169</b>	<b>69</b>	<b>112</b>	<b>71</b>	<b>483</b>

A l'abri de nuit, cet hiver a été difficile au niveau de la gestion du nombre conséquent de refus. 483 refus globaux sont recensés alors que nous en avons 490 l'hiver 2021-2022. Cela représente une légère diminution de 1,5 %.

Au niveau du type de refus, nous constatons que la majorité des refus concernait le manque de places avec 386 unités alors que l'hiver antérieur, ce dernier comptabilisait 374 unités, soit une augmentation de 3.25%.

Cet hiver, **le refus faute de place** représentait **80 % de l'ensemble des refus**.

En croisant avec les pourcentages des hivers antérieurs :

- 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 ;
- P.G.F. 2018-2019 : 20 refus sur 64 -> soit 31 % des refus ;
- P.G.F. 2019-2020 : 113 refus sur 153 -> soit 73,8 % des refus ;
- P.G.F. 2020-2021 : 284 sur 313 -> soit 90,5 % des refus ;
- P.G.F. 2021-2022 : 374 sur 490 -> soit 76,5% des refus.
- P.G.F. 2022-2023 : 386 sur 483 -> soit 80% des refus.

Le refus pour « Non-respect du R.O.I., violence verbale et/ou physique » représentait quant à lui 19.75 % cet hiver alors qu'il atteignait 21 % l'hiver précédent. Cela nous donne une indication du travail de cadrage réussi les années précédentes auprès des usagers.

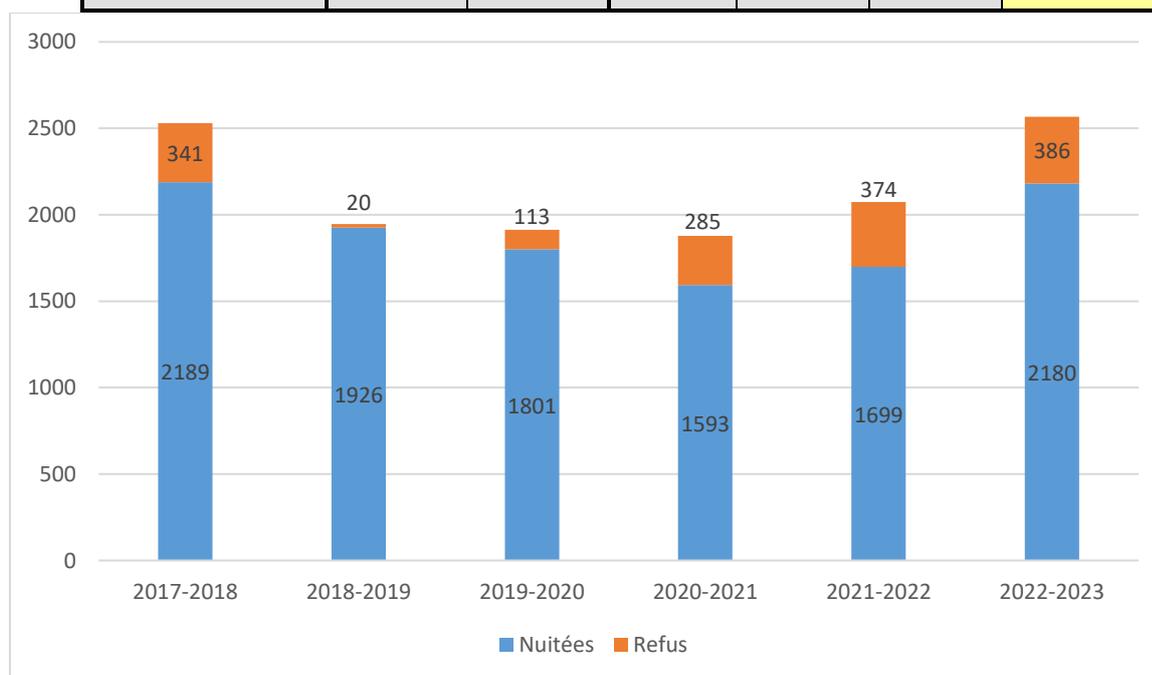
Cet hiver laisse apparaître 2 pics spécifiques :

- En décembre 2022 où le manque de place était à son apogée ;
- En février 2023 où il s'agissait cette fois du refus pour sanctions.

Soulignons enfin la faible représentativité des personnes qui sont arrivées en dehors de l'horaire d'accueil.

### 1.3. Evolution de la demande réelle à l'Abri de nuit sur 6 P.G.F. :

	PGF 2017- 2018	PGF 2018- 2019	PGF 2019- 2020	PGF 2020- 2021	PGF 2021- 2022	PGF 2022- 2023
Nuitées	2 189	1 926	1 815	1 593	1 699	2 180
Refus faute de place	340	20	113	284	374	386
Demande réelle	2 529	1 946	1 928	1 877	2 073	2 566



De manière générale, le pic historique des nuitées a été atteint lors du PGF 2017-2018 avec 2 189 nuitées. Lors de ce PGF 2 180 nuitées ont été recensées, ce qui correspond à une **diminution de 0,5%**

Concernant les refus pour manque de place, le pic historique a été enregistré lors de ce PGF avec 386 refus. Lors du PGF 2021-2022 enregistrant le record précédent, cette donnée atteignait 374 unités, **soit une augmentation de 3.25%**.

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

Néanmoins lorsque nous observons les graphiques, nous pouvons constater que nous nous sommes situés dans la même moyenne similaire à celle de l'hiver 2017-2018.

Par rapport à l'hiver précédent, **la demande réelle est en progression de 23.75 %**.

Nous avons **couvert 85 % du besoin réel**, alors que l'hiver antérieur, nous avons atteint le score de **82 %**. La couverture du besoin réel est dès lors en augmentation en comparaison avec le dernier PGF.

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

<i>Personnes différentes</i>	<i>P.G.F. 2022-2023</i>	<i>%</i>
<i>La Louvière</i>	44	26%
<i>C.U.C.</i>	15	8.75%
<i>Mons</i>	27	16%
<i>Charleroi</i>	33	19.25%
<i>Tournai</i>	2	1 %
<i>Namur</i>	3	1.75%
<i>Verviers</i>	0	0%
<i>Liège</i>	3	1.75%
<i>Bruxelles</i>	8	4.75%
<i>Autres</i>	11	6.5%
<i>Inconnu</i>	24	14.25%
<b><i>Total</i></b>	<b>169</b>	<b>100%</b>

En omettant les inconnus, les usagers venant de villes couvertes par des Relais Sociaux représentent 77.25 % du public accueilli avec 112 usagers.

Les Louviérois seuls représentent 26 % du public global.

Parmi les 11 personnes autres, 1 provient d'un autre endroit de Wallonie, 1 de la région Flamande, 3 sont des personnes venant d'un pays transfrontalier et 6 d'un autre pays.

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

En ce qui concerne l'hébergement d'Urgence, en cette période hivernale, le service a hébergé **106 personnes différentes** (94 hommes et, 12 femmes). Cela représente une diminution de 11 % par rapport à l'hiver 2021-2022 durant lequel 119 personnes différentes furent hébergées (enfants inclus).

	Hommes différents	Femmes différentes	Enfants différents	Nuitées hommes	Nuitées femmes	Nuitées enfants	Total Nuitées
Novembre	18	1	0	24	1	0	25
Décembre	61	10	0	122	25	0	147
Janvier	15	0	0	53	0	0	53
Février	25	1	0	68	1	0	69
Mars	50	0	0	50	0	0	50
<b>Total Hors doublons</b>	<b>169</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>317</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>344</b>

Cette année, le service a essentiellement été mobilisé par des personnes dans le besoin en décembre 2022 et mars 2023.

Les enfants représentent 0 % de la population totale hébergée. Le PGF passé, ils représentaient 24,5 % de la population et 61,5 % du total de l'hébergement.

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

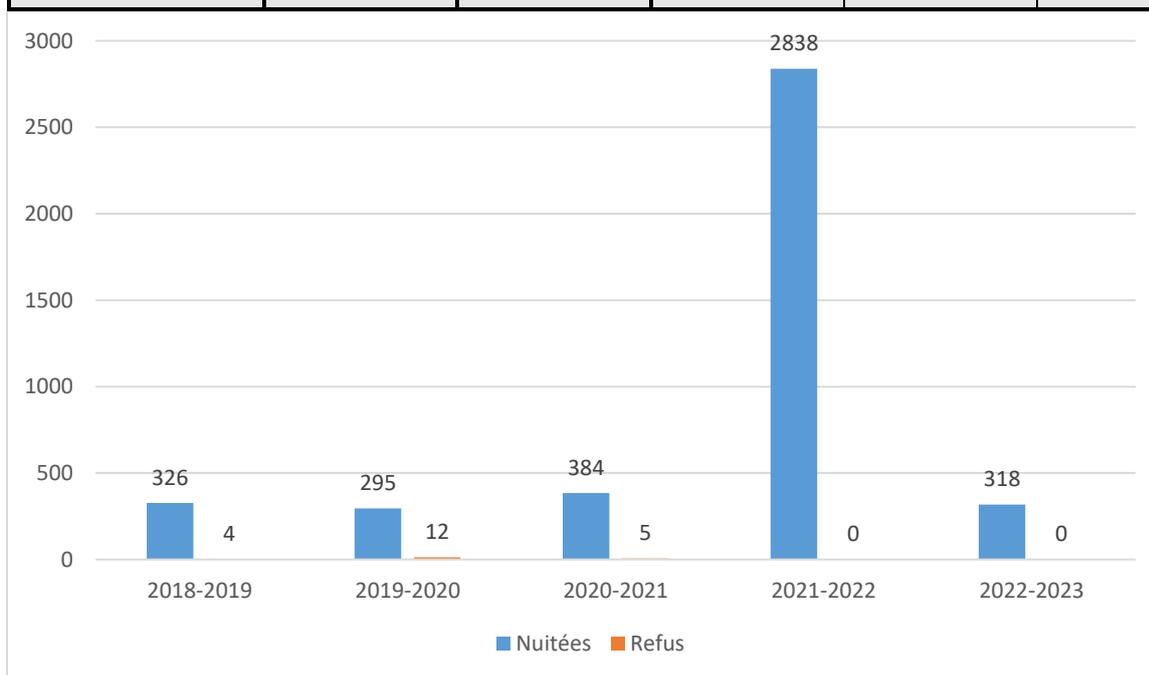
	Nombre d' interventions	Refus	Primos utilisateurs
Novembre	26	0	0
Décembre	126	0	0
Janvier	28	0	0
Février	49	0	0
Mars	38	0	0
<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

267 interventions extra-horaires ont été recensées cet hiver pour 246 l'hiver antérieur ; ce qui représente une augmentation de 8.5 %.

Toutefois, au niveau des refus, nous avons une diminution de 100 % au vu de l'absence de refus actés par rapport aux hivers précédents.

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

	PGF 2018-2019	PGF 2019-2020	PGF 2020-2021	PGF 2021-2022	PGF 2022-2023
Nuitées	326	295	384	2 838	318
Refus	4	12	5	0	0
Demande réelle	330	307	389	2 838	318



De manière générale, le pic historique des nuitées a été atteint lors du PGF 2021-2022 avec 2 838 nuitées.

Lors de ce PGF 318 nuitées ont été recensées, ce qui correspond à une **diminution de 88.75%**

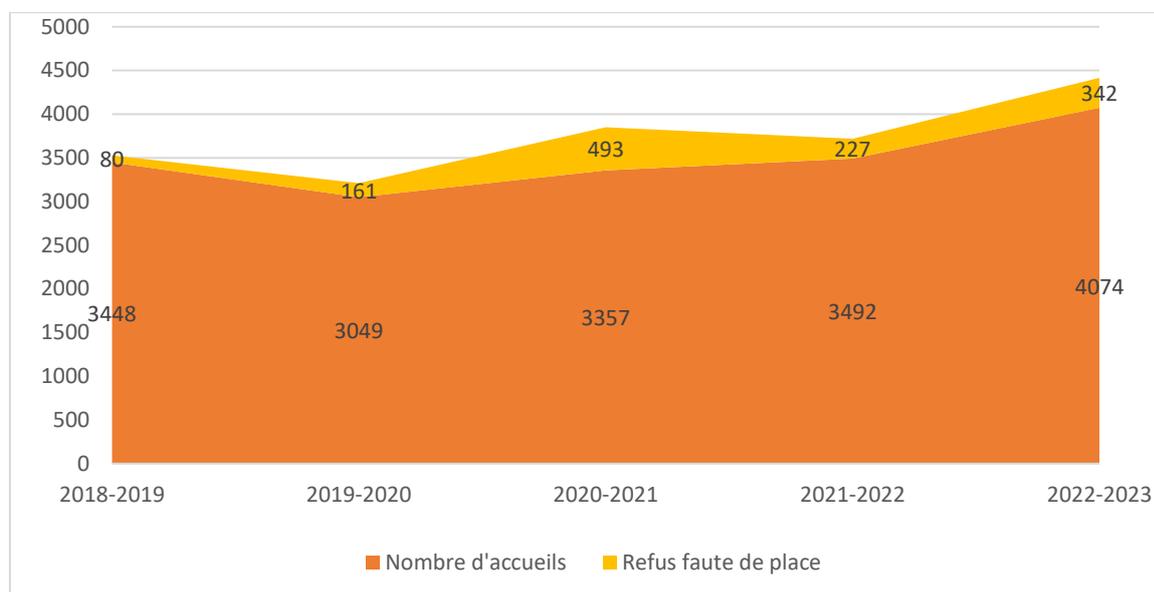
A contrario, le point le plus bas a été enregistré en 2019-2020 avec 295 unités. Cela représente une **augmentation de 8%**.

Concernant les refus, le pic historique avait été enregistré lors du PGF 2019-2020 avec 12 personnes. Lors de ce PGF, cette donnée atteint 0, **soit un recul de 100%**.

Lors de l'hiver 2021-2022, nous avons vu une augmentation de 639 % de la demande adressée au D.U.S. (384 - 2838) vu les interventions d'hébergement de familles réalisés en nombre durant ce PGF.

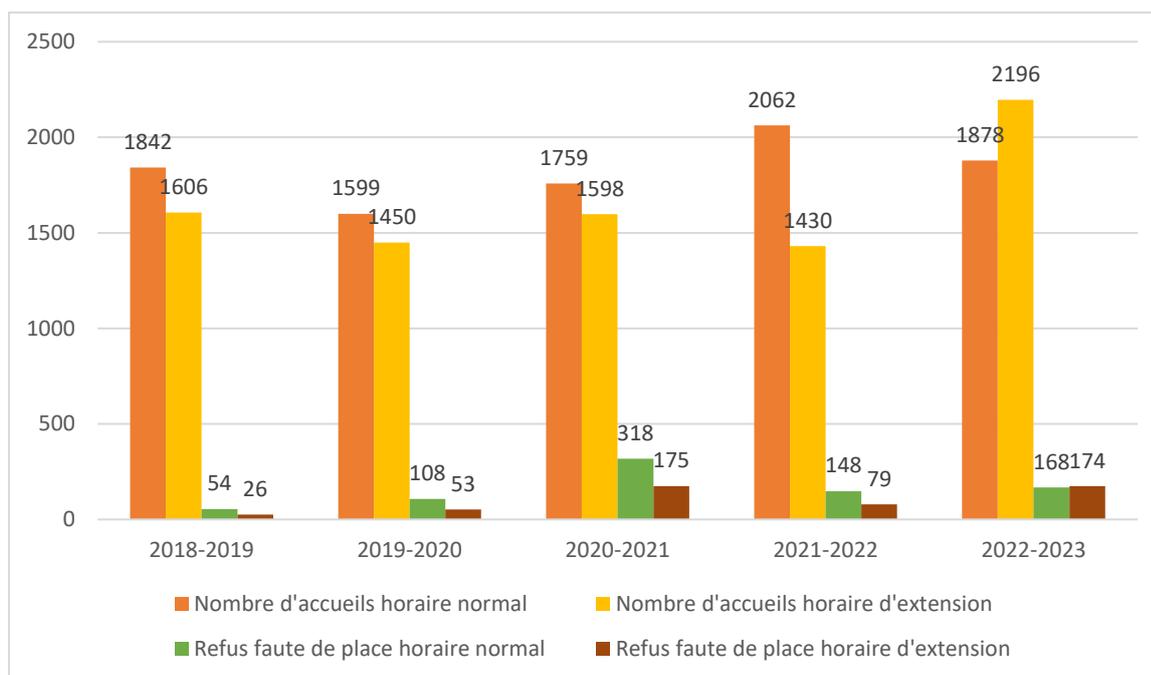
## 2. L'Accueil de jour

### Préambule – Focus sur les 5 derniers PGF en horaire normal et extension de soirée



Nous observons une augmentation des accueils par rapport au PGF 2021-2022 qui totalisait un pic historique de 3 492 unités contre 4 074 pour ce PGF, soit **une augmentation globale de 16.5%**.

Au regard du pic historique des refus faute de place en horaire normal (493), nous constatons une diminution des refus, soit une baisse de 30.5%. Pour rappel, le pic historique était lié à la crise sociosanitaire et à la diminution du nombre de place disponibles afin de respecter les règles attenantes.



Le pic historique d'accueil en horaire normal a été enregistré lors de l'hiver 2022-2022 avec 2 062 unités. En comparaison avec cette année, nous sommes en **diminution de 9.5%**.

Concernant l'horaire d'accueil d'extension, le pic historique se situe aussi au cœur de cet hiver avec 2 196 unités. En comparaison avec l'hiver précédent, nous sommes en **augmentation de 53,5%**.

Le pic des refus faute de place en horaire normal a été atteint lors du PGF 2020-2021 avec 318 refus. En comparaison avec le PGF 2022-2023, nous sommes en diminution du nombre de refus, soit un recul de 47%.

A contrario, la donnée la plus faible enregistrée était de 54 lors du PGF 2018-2019, soit **une augmentation de 211%**.

Le pic des refus faute de place en horaire d'extension a également été atteint du PGF 2020-2021 avec 175 unités. Nous pouvons constater que cette année, nous sommes extrêmement proches du record (174 ce PGF), **soit une croissance 0.5%**.

Si nous prenons la donnée la plus basse enregistrée au cours des 5 derniers PGF, celui de 2018-2019 est le plus bas, avec 26 unités. Cela correspond à une augmentation de 569% au regard de ce PGF.

## 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 2021-2022 146 jours d'ouverture : 108 en semaine et 38 le Week-end					Hiver 2022-2023 122 jours d'ouverture : 107 en semaine et 15 le Week-end				
	Semaine	Week-end	Fréquence	Nbre ACChommes (total)	NbrACC femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Fréquence	Nbre AC H (total)	NbrAC F (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
	<i>horaire habituel</i> Etape	107	/	1 748	1 410	338	194	40	1794	1534	260	140
Educmobiles	/	15	314	261	53	253			215	38		
Bar à soupe Croix-Rouge	105	/	5 059	4 041	1 018	277	65	3 875	3 088	787	195	61
TOTAL	/	15	7 121	5 712	1 409	356	82	5 922	4 837	1 085	335	83

Remarque : les doublons ont été décomptés dans les totaux des personnes différentes.

Au niveau de l'Etape, nos services ont assuré 126 jours d'ouverture, soit 20 jours d'ouverture de moins que lors de l'hiver 2020-2021 (146 jours).

107 jours ont été prestés en semaine par l'équipe d'horaire normal de Picardie Laïque, 107 jours d'extension de soirée en semaine et 24 jours de week-end ont été assurés par l'équipe de renfort hivernal de Picardie Laïque et enfin, 15 jours de week-end ont été proposés par Educmobiles.

En horaire habituel de journée, l'Etape a enregistré **2 047 accueils** dont :

- 1 794 assurés par l'équipe éducative de Picardie Laïque AS.B.L. (nous en avions 1 748 l'hiver antérieur) ;
- 253 assurés 2 week-end par mois par l'équipe Educmobiles du C.P.A.S. (Nous en avions 314 l'hiver antérieur).

Sur base d'une comparaison globale portant sur les 1 748 accueils du P.G.F. 2021-2022, cet hiver, les **accueils** ont augmentés de **2.5 %**.

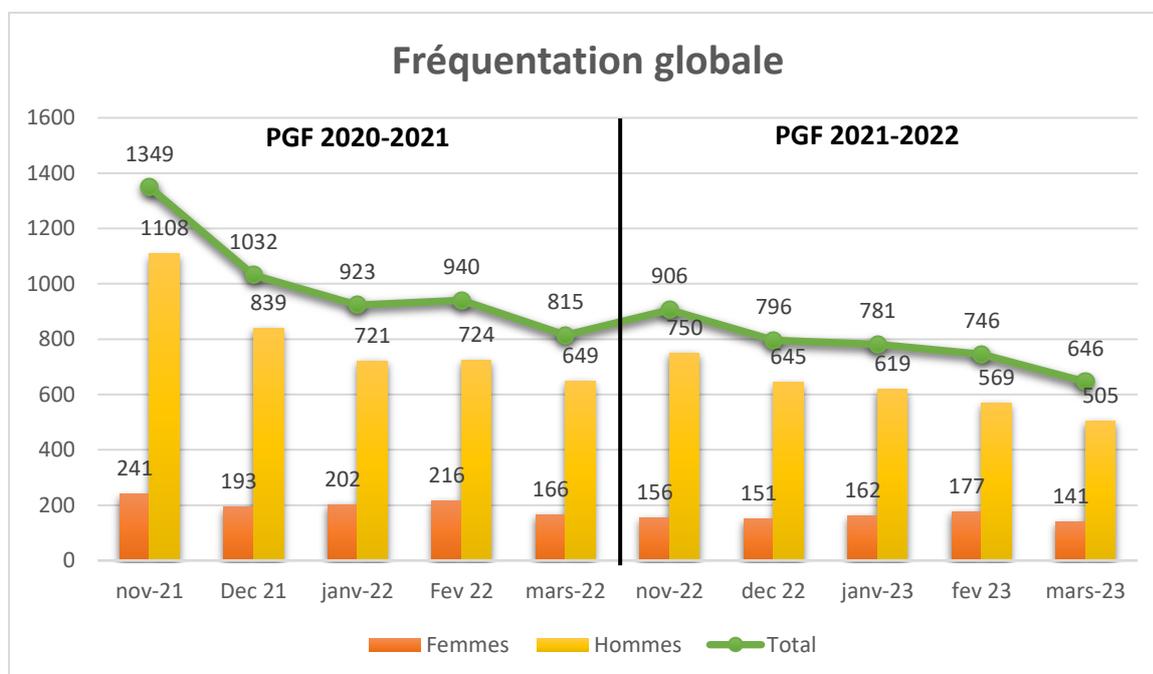
Pour l'équipe d'horaire normal de Picardie Laïque et Educmobiles, en comparaison avec l'hiver antérieur, le nombre global des **accueils Hommes** a **augmenté de 8.75 %** et a **diminué de 23 %** en ce qui concerne les **accueils Femmes**.

**En horaire normal de semaine**, par rapport à l'hiver antérieur, le nombre total d'accueils a montré une **diminution de 16.75 %** par la différence enregistrée de 1 199 accueils.

**En horaire de Week-end**, toujours par rapport à l'hiver antérieur, l'équipe Educmobiles du C.P.A.S. observe une **diminution de fréquentation de 19.5 %** par la différence enregistrée de 61 accueils.

## Focus sur les accueils Du bar à soupe de la Maison Croix-Rouge :

Nombre d'accueils	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Hommes	750	645	619	569	505	3 088
Femmes	156	151	162	177	141	787
<b>Total</b>	<b>906</b>	<b>796</b>	<b>781</b>	<b>746</b>	<b>646</b>	<b>3 875</b>



Concernant ce PGF, nous pouvons constater une diminution constante mois après mois. En effet, entre novembre et mars, la diminution est de 28.75%.

Par rapport aux 5 059 accueils enregistrés pour le P.G.F. 2021-2022, cet hiver, le bar à soupe a totalisé 3 875 accueils, ce qui représente une **diminution de 23.5 %**.

**256 personnes différentes** ont poussé les portes (195 Hommes et 61 femmes), cela représente une diminution de 25.25 % par rapport aux 342 personnes différentes accueillies l'hiver antérieur (277 Hommes et 65 femmes),

Réalisant une typologie des personnes, l'équipe des volontaires impliqués dans l'action a perçu 3 types de profils :

- Les Sans-abri qui étaient sanctionnés au sein d'autres services ;
- Les sans-abri qui ne souhaitent pas aller vers des services du réseau ;
- Les personnes se définissant en mal logement, grande majorité des personnes accueillies. Il est fort probable qu'il y ait aussi des facteurs d'isolement social à la source de leur présence en rue.

Toutefois, pour tous les services, mensuellement, nous disposons des personnes différentes pour la durée de ce P.G.F.

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

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

Il s'agit de l'équipe de renfort de Picardie Laïque qui ouvre le centre les deux autres week-ends du mois non tenus par Educmobiles et qui s'occupe, en semaine, de l'extension d'horaire durant le plan grand froid (15h30-20h00).

Picardie Laïque	Nbre jours d'ouverture		Hiver 2021-2022					Hiver 2022-2023				
	Semaine	Week-end	Fréq uen- tation	Nbre ACC. hom mes (total)	Nbr ACC fem mes (total)	Nbre hom mes (différent)	Nbre femm es (différent)	Fréq uen- tation	Nbr e H (total)	Nbr e F (total)	Nbre hom mes (différent)	Nbre femmes (différent)
			86 jours d'ouverture : 68 en semaine et 18 le Week-end					131 jours d'ouverture : 107 en semaine et 24 le Week-end				
Extension PGF 2022-2023	107	24	1 430	1 282	148			2 196	1 891	305		
	131			1 430					2 196			

L'accueil d'hommes représente 86 % du chiffre global enregistré cet hiver. La représentativité atteignait 90 % l'hiver antérieur.

En ce qui concerne l'accueil de femmes, il représentait 14 % cet hiver alors qu'il était de 10 % durant l'hiver 2021-2022. 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 PGF 2021-2022	60	46	0	52	37	195
Horaire d'extension PGF 2022-2023	64	61	44	61	55	285

En moyenne, mensuellement, 57 usagers fréquentaient le dispositif d'extension de soirée pour une moyenne de 39 l'hiver antérieur. Notons toutefois, que l'absence d'ouverture en soirée pour le mois de janvier 2022 fait chuter la moyenne du PGF précédent. (Si nous ne prenons pas en considération ce dernier, la moyenne est de 48,75 pour le PGF 2021-2022)

Le pic de nombre de personnes différentes a été observé à la période la plus froide de cet hiver, novembre 2022 et dans un second ordre, le mois de décembre 2022 février 2023.

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

Dans le cadre de ce P.G.F. 2022-2023, pour les 3 plages d'accueil des 2 services partenaires à l'Etape, nous enregistrons un **total global de 4 327 accueils** par rapport aux 3 660 accueils de l'hiver antérieur, Ceci représente une **augmentation de 18.25%**

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

Nombre d'accueils en...	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Horaire de jour avec Week-end d'Educmobiles	381	455	420	449	426	2 131
Extension de soirée avec week-end de l'équipe de renfort Picardie Laïque	437	460	428	432	439	2 196
<b>Total</b>	<b>818</b>	<b>915</b>	<b>848</b>	<b>881</b>	<b>865</b>	<b>4 327</b>

Incluant les accueils de week-end assurés par Educmobiles, cet hiver nous enregistrons 4 327 accueils globaux dont 2 131 effectués en horaire normal et les week-ends assurés par Educmobiles ainsi que 2 196 dans le cadre de l'extension de soirée et des autres week-ends à charge de l'équipe hivernale.

Pour rappel l'hiver 2021-2022, nous avons enregistré 3 660 accueils globaux dont 2 062 en horaire habituel de jour et 1 569 en horaire d'extension de soirée/week-ends. Nous l'avons vu, l'augmentation est de 18.25 %.

Nous voyons ici qu'en décembre, le service a été fortement sollicité tant en journée qu'en extension.

Cela traduit une utilisation importante des services durant ce PGF et une charge de travail importante pour l'équipe.

A l'instar du ratio de 43 % enregistré lors de l'hiver 2021-2022, sur l'ensemble des accueils, l'**extension de soirée** représente aussi **50.75 % des accueils globaux**.

Il reste très difficile pour les opérateurs de devoir refuser des personnes, faute de place. De même, les usagers éconduits peuvent être assez nerveux autant que désemparés et cela impacte la dynamique globale, d'autres usagers mais aussi les professionnels. Le P.G.F. reste une période à haute tension.

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

	PGF 2021-2022	PGF 2022-2023
Novembre	101	52
Décembre	55	107
Janvier	37	31
Février	49	119
Mars	26	71
Total	268	379

Le pic de refus globaux se situe en février 2023, période à laquelle la demande était très forte et les personnes en nombre dans nos services, les autres mois ont été bien moins marqués par un nombre important de refus, particulièrement pour le mois de décembre 2022.

Par rapport à l'hiver précédent se soldant sur 268 refus globaux, cela représente une augmentation de 41.5 %.

▪ **2.3.3. Répartition des refus globaux selon l'horaire"**

Nombre de refus prononcés en...	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Horaire de jour	25	55	15	58	50	203
Extension de soirée	27	52	16	61	21	177
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>107</b>	<b>31</b>	<b>119</b>	<b>71</b>	<b>380</b>

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.

**53.25 % des refus globaux** sont prononcés en horaire habituel de jour alors que ce ratio était à 67 % l'hiver antérieur.

Au niveau du pic des refus globaux, c'est en février 2023 que la situation a été plus difficile tant en horaire de jour avec 58 unités qu'en horaire d'extension avec 61 unités (le total des refus globaux de ce seul mois atteignait 31,5 % des refus globaux des 2 horaires).

### 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	4	8	3	5	1	21
Manque de place	48	98	28	114	70	358
Profil non correspondant	0	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>109</b>	<b>31</b>	<b>119</b>	<b>71</b>	<b>380</b>

A l'instar de la situation observée pour les 3 services l'hiver antérieur, cet hiver nous montre encore une majorité de **refus faute de place**, soit **94.25 % des refus globaux** alors qu'ils étaient de 85% l'hiver 2021-2021. Si nous remontons plus loin dans le temps, ils étaient de 90 % l'hiver 2020-2021 et 77 % l'hiver 2019-2020.

Au niveau des **sanctions**, elles représentent 5.5 % **des refus globaux** par rapport aux 13 % observés lors de l'hiver antérieur, nous sommes là en net recul. Le constat reste le même si nous remontons à l'hiver 2018-2019, avec 21 %.

Cette explosion du refus faute de place est dûment confirmée dès le début du mois de décembre 2022 et février 2023, période à laquelle les demandes étaient massives.

Les personnes orientées vers l'Etape et n'ayant **pas le profil en adéquation** pour s'y pauser représentent moins d'**1 %** des refus globaux.

▪ 2.3.5. Repas gratuits pour le PGF 2022-2023

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 par les 2 équipes de Picardie Laïque tant durant l'horaire habituel que ceux offerts en horaire d'extension.

PGF 2022-2023	Repas tartines horaire normal	Repas chauds horaire normal	Repas tartines Extension	Repas chauds Extension	Total repas
novembre	245	142	176	61	624
décembre	259	149	193	86	687
janvier	314	91	164	88	657
février	335	98	169	100	702
mars	229	119	308	28	684
<b>Total</b>	<b>1 382</b>	<b>599</b>	<b>1 010</b>	<b>363</b>	<b>3 354</b>

3 354 repas ont été distribués cet hiver pour 2 580 repas globaux distribués lors de l'hiver 2021-2022, soit une augmentation de 30%.

Nous retrouvons le pic de distribution au mois de février lorsque la demande était forte au vu d'une présence massive du public.

Des repas sont aussi proposés par Educmobiles lors des week-ends assurés. Sur l'ensemble de cet hiver, **278 repas** ont été fournis par les soins des éducateurs du C.P.A.S. ; cela représentait 151 repas tartines et 127 repas cuisinés.

### 2.3.6. Origine géographique des bénéficiaires de l'Etape

<i>Personnes différentes</i>	<i>P.G.F. 2022-2023</i>	<i>%</i>
<i>La Louvière</i>	45	19,5%
<i>C.U.C.</i>	16	7%
<i>Mons</i>	23	10%
<i>Charleroi</i>	32	13.75%
<i>Tournai</i>	3	1.25%
<i>Namur</i>	1	0%
<i>Verviers</i>	2	1%
<i>Liège</i>	0	0%
<i>Bruxelles</i>	11	4.75%
<i>Autres</i>	14	6%
<i>Inconnu</i>	85	36.75%
<b><i>Total</i></b>	<b>232</b>	<b>100%</b>

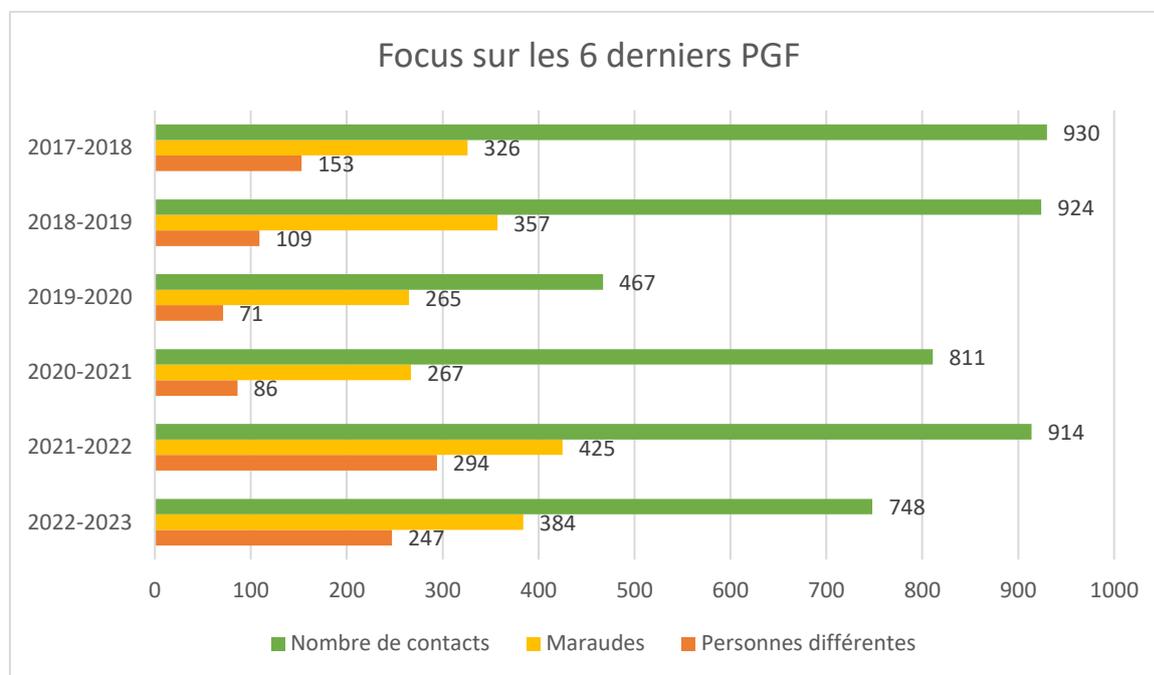
Les usagers venant de villes couvertes par des Relais Sociaux représentent 45.75 % du public accueilli avec 106 usagers.

Les Louviérois seuls représentent 19,5 % du public global.

Parmi les 14 personnes autres, 3 proviennent d'un autre endroit de Wallonie 4 d'un pays frontalier et les 7 autres sont des personnes venant d'un autre pays.

### 3. Le Travail de rue

#### Préambule – Focus sur les 6 derniers PGF en travail de rue



Nous observons une diminution des contacts par rapport au pic du PGF 2017-2018, soit **une diminution de 19.5%**.

Par rapport au pic historique des maraudes enregistrées, le nouveau record est atteint lors de l'hiver précédent. Au regard de ce PGF qui représentait le précédent record, cet hiver présente une **diminution de 10%**

Concernant les personnes différentes, en croisant avec le pic enregistré lors du PGF 2021-2022 avec ses 294 personnes différentes, il y avait un écart de 47 personnes (294-247), **soit une diminution de 16%**.

## Comparaison avec le PGF antérieur

Opérateurs	Hiver 2021-2022					
	Nbre contacts	Contacts hommes (total)	Contacts femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Total
EducMobiles	914	800	114	243	51	294
Relais Santé	259	216	43	43	8	51
TOTAL	1 173	1 016	157	286	59	345
Opérateurs	Hiver 2022-2023					
	Nbre contacts	Contacts hommes (total)	Contacts femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Total
EducMobiles	748	594	154	194	47	241
Relais Santé	193	121	72	41	15	56
TOTAL	941	715	226	235	62	297

Cet hiver nous comptabilisons **941 contacts** pour 1 173 lors de l'hiver 2021-2022. Cela représente une diminution de 19.75 % des contacts en rue.

Sur base des **409 maraudes totales** recensées cet hiver, par rapport aux 441 de l'hiver 2021-2022, nous constatons une diminution de 7.25%.

Les rencontres d'hommes restent majoritaires dans les 2 services et représentent 80,5% pour les maraudes et 73.25% pour les passages au Relais Santé, contre 87,5% pour les Educmobiles et 83.5% du Relais Santé lors de l'hiver 2020-2021.

Cet hiver, Educmobiles a rencontré en rue **241 personnes différentes**, soit 53 de moins que lors de l'hiver 2022-2023 (294 personnes pour 2021-2022). Quant au Relais Santé, il a touché 56 personnes différentes.

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

Educmobiles	Relais Santé
384 maraudes organisées	33 maraudes organisées
Ainsi que 8 maraudes organisées en synergie	
<b>Total : 409 maraudes</b>	

Nous l'avons vu dans le point relatif à l'analyse des contacts, nos équipes d'accroche en rue ont effectué 409 maraudes, soit 32 de moins que lors de l'hiver 2021-2022.

Les professionnels expliquent aussi avoir de nombreuses demandes d'accompagnement en logement, autre volet des missions générales d'Educmobiles.

L'équipe Educmobiles a effectué **un total global de 384 maraudes**, dont :

- 376 en équipe seule
- 8 en synergie (avec le **Relais Santé**)

Quant au **Relais santé**, l'équipe a effectué **33 maraudes** (25 maraudes effectuées en équipe seule et 8 en synergie avec Educmobiles).

En comparaison avec les maraudes effectuées l'hiver précédent.

Service	P.G.F. 2021-2022	P.G.F. 2022-2023	Pourcentage
Educmobiles seuls	409	376	-8 %
Educmobiles avec Relais Santé	16	8	-50 %
Relais Santé seul	16	25	+56.25 %
<b>Total</b>	<b>441</b>	<b>409</b>	<b>-7.25 %</b>

En ce qui concerne les interventions :

2 846 interventions ont été réalisées par nos 2 services en vue de répondre aux besoins des personnes rencontrées en rue.

Educmobiles	Relais Santé
1 572 interventions	1 274 interventions
Ecoute/soutien psy/maintien du lien : 1 445	Ecoute /soutien psy/maintien du lien : 386
Orientations : 88	Orientations : 888
Accompagnements téléphoniques : 5	Accompagnements téléphoniques : 0
Accompagnements physiques : 29	Accompagnements physiques : 0
Contacts d'accroche et/ou information : 5	Contacts d'accroche et/ou information : 0

A titre comparatif, l'hiver dernier, nous avons recensé un total global de 4 112 interventions (2 411 pour Educmobiles et 1 701 pour le Relais Santé). A cette époque, nous observons déjà la prévalence du travail d'écoute et de maintien de lien (2 333 interventions d'écoute et 1 742 orientations pour les 2 services réunis).

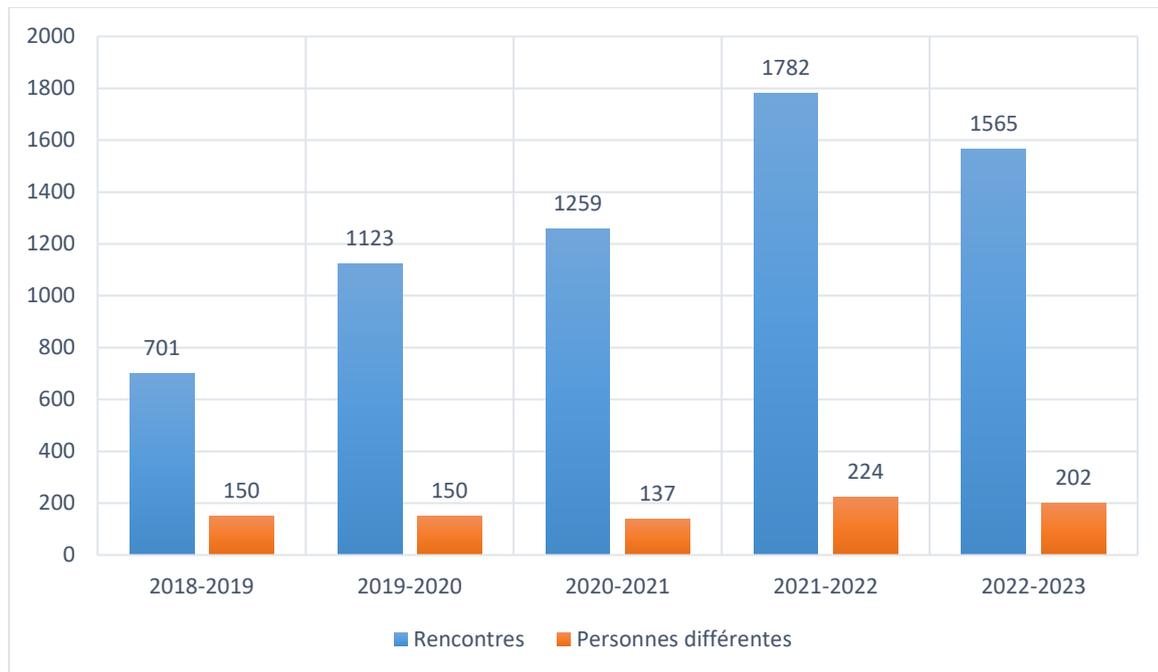
Nous avons donc une diminution des interventions à hauteur de 30.75 %.

Rappelons aussi qu'il y a eu 345 personnes différentes rencontrées en rue lors de l'hiver 2021-2022, ce qui implique une forte probabilité que des interventions nécessaires ont été faites et donc, si cet hiver il y a eu moins de personnes différentes en rue, il peut être logique d'avoir là l'explication de la diminution observée.

A l'opposé des autres années, les orientations se font principalement par l'équipe du Relais Santé, soit 91 % du travail global d'orientation.

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

##### Préambule – Focus sur les 5 derniers PGF au sein du dispensaire de soins



Le pic historique des rencontres a été atteint lors du PGF 2021-2022. A contrario, le point le plus bas a été enregistré en 2018-2019 avec 701 unités. Au regard, de ce PGF, si nous comparons avec le dernier en date, cela représente une **diminution de 12.25%**.

Concernant les personnes différentes, le pic historique avait été enregistré lors des PGF 2021-2022 avec 224 personnes. Lors de ce PGF, cette donnée atteint 202 personnes, **soit une diminution de 9.75%**.

## Comparaison avec le PGF antérieur

### Hiver 2022 - 2023

Nombre de permanences	Nombre personnes rencontrées	Nombre de personnes différentes		Types de demandes						
				médicales	sociales	assuétudes	santé mentale	soins hygiène	repos	autre
97	1565	H 165	F 37	111	13	14	157	1516	1507	8

### Hiver 2021-2022

Nombre de permanences	Nombre personnes rencontrées	Nombre de personnes différentes		Types de demandes						
				médicales	sociales	assuétudes	santé mentale	soins hygiène	repos	autre
104	1782	H 186	F 38	151	40	10	11	1353	1680	0

Nous enregistrons cet hiver moins de rencontres au sein du dispensaire, soit une diminution de **12.25%**.

Nous recensons **3 326 demandes** cet hiver contre 3 245 l'hiver antérieur, ce qui représente une **augmentation de 2.5 %**.

Ces 1 565 **rencontres** en 97 permanences ont permis de suivre **202 personnes différentes** :

- 167 hommes différents (82.75%)
- 37 femmes différentes (17.25%)

Par rapport aux 224 personnes différentes rencontrées lors du P.G.F. 2021-2022, cela nous indique une **diminution du public de 9.75%**.

Au niveau de la **répartition des sexes**, nous constatons une même majorité dans la répartition ; soit lors du P.G.F. 2021-2022 - 83 % d'hommes pour 17 % de femmes.

Parmi les demandes formulées, cet hiver, le **besoin de repos est supérieur aux besoins de soins d'hygiène** ; il correspond à **45,5 % des demandes globales** alors que durant l'hiver 2021-2022, le besoin de repos représentait 51.5 % des demandes globales.

Toujours cet hiver, le besoin de soins représentait **45,5 % des demandes globales, contre 41.5% pour l'hiver précédent.**

Il semble y avoir eu une diminution des **besoins de rencontres d'un Médecin de M.D.M.** au sein de la permanence Médecins du Monde. Ce volet représentait 3,5% cet hiver alors qu'il était de 4.5 % l'hiver 2021-2022. Nous pouvons donc constater une décroissance dans la demande médicale.

Au regard du PGF antérieur, les demandes médicales ont diminué de 26,5%.

### Nombre d'interventions

Nous recensons 12 912 **interventions** cet hiver auprès des usagers ayant fréquenté le Dispensaire. Cela représente une **baisse de 15.5 %** comparativement aux 15 265 interventions effectuées durant l'hiver 2021-2022.

	PGF 2021-2022	PGF 2022-2023
Suivis et prise en charge (Ecoute, soutien psy, maintien du lien, accompagnement, 1 <sup>er</sup> accueil, ...)	<b>4 201</b> Dont 1 768 réponses dans le cadre du maintien du lien.	<b>3 095</b> Dont 1 542 réponses dans le cadre du maintien du lien.
Visites chez les médecins M.D.M.	<b>151</b>	<b>111</b>
Soins infirmiers	<b>1 353</b> Dont 538 douches/toilettes	<b>1 516</b> Dont 397 douches/toilettes
Distribution vêtements et produits d'hygiène	<b>1 957</b> Dont 1 444 distributions de vêtements et 513 distributions de produits d'hygiène	<b>1 160</b> Dont 738 distributions de vêtements et 422 distributions de produits d'hygiène
Distribution boissons	<b>3 716</b> (1 993 cafés et 1 723 soupes)	<b>3 227</b> (1 772 cafés et 1 455 soupes)
Offre de repos	<b>1 680</b>	<b>1 507</b>
Orientations, dispatching	<b>2 207</b>	<b>2 296</b>

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 **11.75 % des interventions**. Par rapport aux 1 353 soins dispensés l'hiver précédent (9% lors du PGF 2021-2022), cela représente une **augmentation de 12%**.

Sur les 3 227 distributions de boissons, il faut comprendre la distribution de cafés et de soupes. Ainsi les usagers ont reçu 1 455 soupes et 1 772 cafés.

Par rapport aux 3 716 **boissons servies** dans le cadre de l'accueil du public lors du P.G.F. 2021-2022, cela représente une **diminution de 3.25%**.

Nous voyons que **l'offre de repos**, soit 1 507 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 **24,5 % des interventions globales** du Relais Santé. En comparaison, l'hiver précédent, celle-ci était de 27.5%

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 24 %** de l'ensemble des suivis et prises en charge. Ce travail de maintien de lien était de 42 % lors de l'hiver antérieur.

Nombre de permanences et passages chez des services partenaires

Type d'offre du service	P.G.F. 2021-2022	P.G.F. 2022-2023
Permanences au dispensaire	104	97
Permanences au centre de jour L'Etape	10	20
Passages à la maison d'accueil « l'Abri	18	18
Passages à l'abri de nuit « le Tremplin »	9	3
Passages au Bar à soupe Croix-Rouge	15	0
<u>Total</u>	<b>156</b>	<b>138</b>

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

138 permanences ou passages ont été organisés lors de ce P.G.F., ce qui représente par rapport à l'hiver 2021-2022 une **diminution de 11,5 %**.

Concernant l'Etape, le nombre de permanences a augmenté passant de 10 à 20, soit une **augmentation de 100%**.

Le nombre de permanences au sein de la Maison d'accueil « L'Abri est resté égal à l'année antérieure.

Comme nous avons pu le constater, le nombre de permanences à l'abri de nuit pour cet hiver a nettement diminué. En effet, ceux-ci sont également en diminution passant de 9 à 3, soit une décroissance de 66.75%. Notons que ces passages ne sont pas systématiques puisqu'ils s'effectuent à la demande du personnel de l'abri de nuit.

## Constats des services du réseau récolté lors de l'évaluation intermédiaire du 13 janvier 2023 et finale du 14 avril 2023

- A l'abri de nuit :

*Données chiffrées Tendances pour les mois de novembre et décembre 2022 :*  
117 refus faute de place en 2021 contre 56 en 2022. Cette tendance s'inverse pour décembre avec 53 refus faute de place en décembre 2021 et 164 en décembre 2022. Nuitées en 2021 : 454 contre 451 en 2022

**Les problématiques de santé mentale sont en nette augmentation et les usagers proviennent souvent des hôpitaux.**

- La consommation (mélange) est en augmentation par rapport aux PGF précédents et les usagers ne se cacheraient plus pour consommer.
- Les transgressions des règles de la structure ont été mentionnées.
- Le renfort des éducateurs transversaux engagés lors du PGF a été d'une grande aide.
- Les inscriptions de jour pour l'accès à l'Abri de nuit, un système qui fonctionne bien. Bien qu'en janvier, il restait néanmoins quelques petites choses à revoir.
- Un point d'attention doit aussi porter sur la prostitution présente chez les usagers surtout de sexe féminin. Ceci entraîne souvent des tensions entre les usagers.
- Face à un public qui a une addiction « variée » ainsi que des troubles mentaux ; les équipes ne sont pas toujours outillées pour y faire face
- Les problèmes rencontrés au Centre d'accueil de jour sont différents de ceux que l'on rencontre à l'Abri de nuit : les usagers ont consommé durant la journée et ils arrivent au Tremplin dans un état second, il n'est pas facile de les raisonner
- Le professionnalisme des agents : ils sont bien expérimentés et font preuve de beaucoup de souplesse
- Les agents fonctionnant dans le cadre de l'article 60 §7 qui ont été d'une grande aide
- Une meilleure communication avec les autres services
- Le système de réservation a été difficile à mettre en place de manière pragmatique mais une fois mis en place, c'est vraiment positif pour les équipes et pour les bénéficiaires

- Le D.U.S.

*Données chiffrées Tendances pour les mois de novembre et décembre 2022 :*  
R.A.S. aucun hébergement « classique » en novembre 2022 faisant diminuer les chiffres.  
235 nuitées en 2021 contre 24 en 2022.

**Le DUS a constaté une croissance des couples avec enfants placés, ainsi qu'une arrivée de jeunes errants d'autres communes voisines et fréquentant le réseau.**

- Il est constaté que le PGF est plus calme que le plan canicule précédent ( moins de tension ) et c'est également plus calme sur le terrain.
- Par contre, les demandes explosent.
- Il est souligné la collaboration entre équipes ; celle-ci est essentielle dans leur travail vu que le public est le même.
- La psychologue mobile constate un réel impact. Elle sait qu'elle apporte quelque chose.
- Il faut savoir, que lorsqu'un usager pousse la porte d'un service, il est déjà en demande.
- Les professionnels doivent être flexibles et s'adapter.
- Les usagers ont des problèmes de consommation, d'isolement, ... -> Il n'y a pas qu'une seule et unique problématique, ce sont souvent des choses qui se sont produites durant l'enfance et qui se répercutent maintenant.
- Il semblerait que ce soit beaucoup de jeunes ; les derniers primo arrivants ont entre 18 et 30 ans.
- L'équipe précise que le projet Housing First a toute son utilité dans le réseau et permet d'élargir/diversifier l'offre.
- Le PGF s'est déroulé avec 2 éducateurs (renfort) au lieu de 3 et cela s'est ressenti (*en effet, le cadre du personnel DUS 2023 prévoyait l'engagement d'un éducateur – en plus des 3 A.S.*) mais l'engagement n'a pas encore eu lieu.
- Le DUS est quasiment ouvert tout le temps : les agents travaillent en journée et se déplacent le soir quasiment tous les jours.
- Pour pas mal de situations, on constate des problèmes de santé mentale, voire physique.
- Le rapport à l'argent : les gens sont agressifs.
- Les 2 éducateurs Renfort ont été en maladie. Cela a été compliqué à gérer et cela a déforçé le service -> Lors d'un hébergement DUS, il y a tout le côté Intendance à prendre en compte (repas, literie aussi, ...).
- L'équipe est très soudée
- La bonne collaboration avec le Réseau élargi qui s'agrandit
- La communication avec les services du réseau est plus facile que l'année dernière
- Les permanences aident beaucoup -> les agents vont plus sur le lieu de vie des usagers, l'approche est donc différente

- L'anticipation en journée pour la réservation d'une place à l'Abri de nuit qui permet de rassurer les gens -> Il est donc normal de constater moins de refus au niveau des statistiques. Il a fallu un temps d'adaptation pour le système de réservation.
- Le DUS à eu de grosses urgences à gérer en soirée.
- Il y a des répercussions considérables quand il manque des agents dans le cadre d'un service. Il y a aussi impact sur d'autres services du réseau.
- L'engagement de l'éducateur ETP qui permettra d'alléger le quotidien (rôle de tampon) -> la charge administrative est plus importante. L'éducateur pourra aller davantage sur le terrain et les agents attendent donc son arrivée avec impatience.

#### - Centre d'accueil de jour « L'Etape »

*Données chiffrées Tendances pour les mois de novembre et décembre 2022*  
 : Augmentation du nombre d'accueil --> 598 accueils en 2021 contre **779 en 2022** avec un taux d'accueil/usager passage de 20 en moyenne à 32.

**Par ailleurs, l'équipe souligne que beaucoup de « combines » existent entre usagers générant des dettes entre eux et à fortiori une agressivité croissante.**

- La fin de l'année a été très calme par rapport à la fréquentation mais la grosse difficulté rencontrée est liée à la fréquentation
- Avec le système de turn-over des repas, il peut y avoir jusqu'à 30 personnes accueillies par jour.
- C'est un public plus pausé mais lorsque que des usagers commencent à consommer, ça devient plus chaotique.
- L'équipe remarque qu'il y a beaucoup de combines entre les usagers. Ils se doivent tous de l'argent. Cela crée des tensions entre eux mais aussi avec des gens extérieurs
- Concernant les week-ends assurés par Educumobiles, il y a pas mal d'affluence bien que l'on dépasse rarement la capacité d'accueil.
- On constate que le public se rend au Bar à soupe durant la journée et qu'il vient, en soirée, au Centre d'accueil de jour pour manger.
- Autre constat, l'accroche est bien réelle ; les usagers vont pousser la porte des services. Ceci explique l'augmentation de la fréquentation de l'extension de soirée.
- Il y a eu moins de sanctions cet hiver. L'équipe a tenté d'assouplir le cadre, ils ont essayé de travailler autrement mais ça n'a pas été forcément convainquant
- Autre constat fort ressenti cet hiver : Les gens ont faim ! -> Même constat à Mons
- Par rapport à l'âge, moins de jeunes fréquentent l'Etape par rapport à avant. Même constat pour le Relais santé.
- Pour les situations relevant de la santé mentale, il n'y a pas vraiment de solutions concrètes qui se dégagent après avoir contacté l'équipe mobile 2B mais ils sont là ... Il semblerait que ce soit l'aide qui ne correspond pas à l'urgence du public.

- Pour ce type de problématiques ; l'équipe fait tout ce qu'elle peut faire, elle frappe à plusieurs portes, ... (enlever la culpabilité)
- Constat : L'épuisement très rapide des nouveaux travailleurs (*les plus anciens ont vécu la crise COVID et sont certainement plus armés/résistants*). Généralement, ceux qui finissent leur contrat ne souhaitent plus revenir ...
- Le système d'anticipation en journée fonctionne bien, c'est une bonne chose. Cela permet d'apaiser les tensions.
- Les permanences du DUS II y a eu beaucoup d'échanges avec les A.S. du DUS
- Le poste de la psy mobile est une réelle plus-value pour le réseau

### - Le Bar à soupe de la Croix-Rouge

*Données chiffrées Tendances pour les mois de novembre et décembre 2022*  
: 1 349 accueils en 2021 et 906 en 2022.

- Il est constaté une diminution de la fréquentation du dispositif -> Il arrive qu'il y ait 20 personnes un jour et que le lendemain, il y en ait 40. Difficile de l'expliquer...
- On constate toutefois moins d'agressivité.
- Le PGF est plutôt positif.
- Le système de réservation de nuit au Tremplin fait du bien à tout le monde. Les usagers sont plus calmes.
- La fréquentation a été moindre en mars. Le temps y est certainement pour quelque chose. L'hiver n'a pas été trop froid.
- Il semblerait même qu'il y ait moins de fréquentations en ville
- Le travail n'est réalisé qu'avec l'aide des bénévoles. La MCR ne leur impose aucune fréquence/aucun horaire de travail. C'est donc très « mouvant » au niveau du volontariat Il manque des gens d'expérience.
- La demande d'agrément pour le Bar à soupe est en bonne voie. Cela permettra de dégager des fonds pour pérenniser un emploi avec l'engagement d'un éducateur A1.
- La motivation de l'équipe en place bien que n'étant composée que de bénévoles
- La qualité de l'accueil malgré le fait que ce ne sont pas des professionnels
- La Maison Croix-Rouge travaille beaucoup avec le service Housing First. Elle reçoit énormément de demandes afin d'aider les usagers dans leur entrée en logement. Elle essaie d'aider au mieux.
- Bonne collaboration avec les différents services qui viennent nous soutenir (Trait d'Union, Parenthèse, Saccado, ...).
- Le bâtiment convient mieux depuis que le dernier agencement des modules (*tout est à présent au rez-de-chaussée*). La Croix-Rouge compte acheter du mobilier pour créer un coin repos qui apportera une certaine dynamique. Des armoires permettront de cloisonner un espace bureau.
- Une dizaine de casiers avec combinaisons (+ clés pour le personnel) ont été commandés afin que les usagers puissent y mettre leurs effets personnels et documents administratifs.

- La Croix-Rouge a également acheté un présentoir pour y mettre différents journaux afin que les usagers se tiennent informés.
- Une demande pour une connexion Internet a aussi été formulée auprès du CPAS pour que les bénévoles puissent aider les bénéficiaires dans leurs démarches.
- L'obtention de l'agrément qui permettrait l'engagement d'un éducateur A1.
- La MCR pense aussi que ce PGF a été assez calme. Par contre, certains cas posent problème et les professionnels se retrouvent alors complètement démunis et mal à l'aise.

## - Le Relais Santé

*Données chiffrées Tendances pour les mois de novembre et décembre 2022*  
: R.A.S. stabilité entre 2021 et 2022. 386 contacts en 2021 (101 personnes différentes) contre 376 en 2022 (96 personnes différentes).

- Le Relais signale qu'il y a eu une baisse de la fréquentation en novembre et décembre 2022.
- L'équipe d'infirmières a constaté peu de monde en rue. Elle a, par contre, prodigué beaucoup de soins de plaies.
- Beaucoup d'usagers sont toxicomanes. Des grossesses sont aussi constatées. Il serait utile de retravailler la contraception.
- L'équipe collabore avec l'ASBL Parenthèse pour le suivi des personnes toxicomanes et l'élaboration de leurs traitements de substitution.
- Elle souligne l'importance d'avoir une permanence de ce service au sein même du Relais Santé car il arrive que des usagers, qui ont un rendez-vous chez l'ASBL Parenthèse, ne s'y rendent pas. Il est plus facile pour eux de pousser la porte du Relais Santé.
- Les grossesses chez notre public interpellent et touchent les professionnels, il faudrait sensibiliser davantage. Reste toujours la difficulté de la prévention avec notre public instable et la chronicisation d'un grand nombre de femmes.
- Ce PGF a été calme.
- La difficulté de prendre en charge de manière globale les toxicomanes. La cure ne coïncide pas avec la postcure (retour en rue, rechute, ...).
- Les infirmières soulignent la problématique de la santé mentale. Elles font appel à l'équipe mobile 2B et ça fonctionne bien et se sentent ainsi moins seules face à une situation compliquée
- La qualité de l'accueil des usagers
- Le lien de confiance fort que les infirmières ont avec les usagers qui déposent beaucoup de choses
- Le travail d'orientation qui fonctionne bien (Psychologue, Bar à soupe, Etape, ...)
- Le travail d'équipe avec les collègues – contacts faciles
- Le travail d'équipe face aux situations difficiles
- Le soutien de Médecins du Monde (les médecins sont géniaux)
- L'orientation vers la psychologue et le renfort DUS en période PGF
- La collaboration avec le service Housing First
- La proximité du Bar à soupe, ça aide bien
- Les besoins en matière de Toxicomanie sont nécessaires (traitements de substitution, cures, postcures, ...).
- En ce qui concerne la Psychiatrie, les listes d'attentes sont longues.
- La collaboration avec l'équipe mobile 2B se passe bien. Par contre, pour ce qui est de l'équipe 2A, elle ne les aide pas énormément.

- Il serait utile de bénéficier de Formations/informations sur l'éducation sexuelle, les moyens de contraception, les grossesses -> collaborations en cours avec les Planning Familiaux de l'entité
- Confirmation que le renfort DUS est une aide non négligeable pour toute une série de missions.

#### - Les éducateurs de rue du service Educmobiles

*Données et Tendances pour les mois de novembre et décembre 2022* : Passage de 837 interventions pour 118 personnes différentes à 304 pour 120 personnes différentes. Le nombre de maraudes est passé de 121 à 66. L'équipe d'EducMobiles constate une augmentation du nombre de personnes venant « hors UE » et désirant faire des retours volontaires.

- Les éducmobiles constatent qu'il y a peu de personnes en rue. Où sont-elles ? C'est assez interpellant. Sont-elles dans une autre ville ? En prison ? ...
- Ils constatent quand même la présence de beaucoup de squats et même si on ne voit pas de tentes, les usagers trouvent des maisons abandonnées où il y a encore le gaz, l'électricité, l'eau ; soit toutes les commodités nécessaires. Ils sont 4 à 5 dans une maison.
- Les éducmobiles soulignent que beaucoup de services du Réseau ont été interpellés par rapport à une personne avec un chien se trouvant près du Carrefour d'Houdeng -> Plusieurs professionnels ont été à sa rencontre mais l'utilisateur ne demande rien, c'est un travail énergivore, la plupart du temps quand ils sont interpellés pour une situation ils la connaissent déjà...
- Les éducmobiles précisent que les personnes que l'équipe rencontrait le plus ont été relogées via le service Housing First du RSULL.
- **Constat relevé** : les usagers disent clairement qu'ils vivent mieux la rue en prenant de la drogue.
- En mars, on constate que les usagers ne sont plus en rue -> Il est souligné que certains usagers sont entrés en logement, d'autres ont trouvé des alternatives et il faut aussi prendre en compte une tournante de notre public sur d'autres entités.
- **Il est constaté également** un manque de solutions/de relais possibles face à certaines problématiques liées à la santé mentale -> Au moment même de la situation, c'est parfois compliqué et ça l'est encore plus si la personne refuse de l'aide ...
- Ce qui est positif dans ce PGF, c'est la volonté d'y croire toujours
- L'élargissement progressif des services du Réseau (Planning familial, ...)
- Les connaissances des agents alimentées et renforcées grâce aux formations suivies
- L'idéal serait de disposer d'une plus grande facilité dans l'utilisation d'un véhicule supplémentaire en cas de besoin car c'est difficile quand il y a 2 accompagnements à faire en même temps → Le service n'a pas la mobilité maximale qu'il aimerait avoir.
- A mettre en évidence, la stabilité dans les équipes et la bonne coordination entre Responsables lors de la gestion des situations d'urgence.

## 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 2022-2023, notre groupe « Plans saisonniers » a travaillé de la sorte :

**La préparation du Plan Hivernal 2022-2023** a démarré en juin 2022 par une consultation des besoins des opérateurs.

Nous reçûmes les informations du C.P.A.S. pour le DUS et le Relais Santé, celles de la responsable de l'abri de nuit de Picardie Laïque A.S.B.L et enfin, celles de la Maison Croix-Rouge La Louvière-Le Roeulx pour le Bar à soupe.

A l'instar de l'année passée, le service Educmobiles du C.P.A.S. n'avait pas de besoins spécifiques cette année.

Les moyens budgétaires accordés par la Wallonie ne nous permettent pas de renforcer les secteurs selon nos besoins réels.

Dès lors, les opérateurs recourent à l'enveloppe projets lorsque cela est possible.

En ce sens, nous avons renforcé le cadre de l'abri de nuit d'1 éducateur TP de novembre à décembre 2022. L'objectif est de garantir au maximum l'ouverture tous les jours.

Parallèlement, toujours dans le cadre de l'enveloppe projets, le C.P.A.S. a été en mesure de renforcer le cadre du D.U.S. de 2 éducateurs TP (P.G.F.).

En ce qui concerne le bar à soupe de la Maison Croix-Rouge, sur base de budgets disponibles et via le Relais Santé, le Relais social a financé les frais de location des préfabriqués permettant l'existence du bar à soupe. En outre, il a été possible de renforcer le budget relatif aux frais de fonctionnement du Bar à soupe dédié à la Croix-Rouge.

Depuis la sortie de la crise Covid-19, nous sommes revenus dans une capacité normale d'accueil.

En ce sens, le centre d'accueil de jour est revenu à 12 places en période hors PGF et 15 places pour toute la période P.G.F.

L'abri de nuit est passé

de 12 lits à 16 lits dans le cadre de l'extension d'agrément.

En ce qui concerne le Bar à soupe, la capacité journalière d'accueil oscille entre 50 et 60 places avec alternance. Le dispositif ouvrira ses portes 5 jours/semaine selon les mêmes horaires que lors de l'hiver antérieur.

Pour le C.P.A.S., la capacité d'hébergement d'urgence sera portée à 10 places. En cas de saturation des logements DUS, il sera fait usage d'orientations vers des nuitées à l'hôtel.

En ce qui concerne le Relais Santé, l'accès sera possible pour 3 personnes simultanément avec rotation du public une fois les soins effectués.

Par rapport à cet objectif 1.1., la Coordination générale se tient à la disposition des partenaires dans l'hypothèse où une campagne de collecte de dons pourrait s'avérer nécessaire.

En séance du **Comité de Pilotage du 20 septembre 2022**, les besoins des opérateurs et actions envisagées seront examinées.

Une réunion de Coordination P.G.F. a été organisée le **06 octobre** afin de mettre en place les aspects pratiques.

---

Lors de cette même réunion préparatoire, nous avons fixé :

- La date de la réunion **d'évaluation intermédiaire** qui a eu lieu le **13 janvier 2023**;
- La date de **l'évaluation finale** du P.G.F. qui a eu lieu le **14 avril 2023**.

Pour la préparation de ce P.G.F., nous travaillons sur base d'un budget global de **54 855 €**.

En cas de modification au niveau des décisions d'attribution budgétaire ou en ce qui concerne l'organisation générale du P.G.F. local, la D.G.O. 5 ainsi que le représentant désigné au sein de notre Relais Social par le Gouvernement Wallon seront avisés sans délais.

A l'issue de la réunion du **6 octobre 2023**, il a été convenu qu'une réunion peut être organisée à la demande de tout partenaire rencontrant une difficulté particulière.

Ainsi, nous avons été en mesure de diffuser les informations utiles au sein des services du réseau en adaptant les outils existants.

---

### **- Evaluation intermédiaire**

La réunion d'évaluation intermédiaire s'est tenue le **13 janvier 2023**

#### Ordre du jour :

- Tour de table de présentation
- Quelques chiffres et constats inhérents (chiffres de novembre et décembre 2022 )
- Tour de table des services ( Difficultés rencontrées et constats sur le terrain )

Le P.V. a été transmis à la D.G.O. 5.

### **- Evaluation finale**

La réunion s'est tenue le **14 avril 2023**

Méthodologiquement, outre le tour de table d'expression sous l'angle d'un travail d'évaluation ( analyse SWOT ), 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<sup>ère</sup> ligne (*L'attention est toujours mise sur la détection des périodes de gel*) ;

- Les données statistiques mensuelles de fréquentation des services (Tableaux de la D.G.O. 5), aux partenaires du P.G.F. et à nos autorités locales.

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

Réalisé ? **Oui**  Non  Partiellement

Expliquez :

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

**Cette prise en charge se déroule à 2 niveaux :**

- En journée, par une approche préventive consistant :

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

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

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 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. pouvant mettre à disposition du matériel de chauffage adapté pour autant que la personne n'ait pas la possibilité d'avoir 1 chauffage dans les 24 h ni ne possède les moyens d'en faire l'acquisition. Il s'agit bien d'un prêt ;
2. La possibilité de rencontrer une psychologue au sein du Pôle « sans-abri et sans logement » du C.P.A.S.
3. La fixation de la capacité d'accueil à l'abri de nuit portée à 16 lits ainsi que celle du Centre de jour « L'Etape » portée à 15 places;
4. 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 ;
5. Le retour à un horaire d'ouverture de 5 jours/semaine pour le Bar à soupe de la Maison Croix-Rouge en centre ville avec une capacité journalière d'accueil moyenne de 50 à 60 places en alternance de 9h00 à 15h00 du lundi, au vendredi. La possibilité de se poser est donnée dans le créneau horaire. Des activités d'accroche sont aussi organisées en collaboration avec le service de santé mentale Entretemps ainsi qu'avec l'unité d'alcoologie « Trait d'Union » de l'A.S.B.L. « Le Bosquet »
6. Le maintien des permanences de Médecins du Monde le jeudi matin au Relais Santé ;
7. L'offre de repas tartines et soupe au sein du dispositif « L'Etape », du bar à soupe de la Croix-Rouge et au sein de l'abri de nuit pour les usagers qui y accèdent ;
8. L'offre de repas chauds aux usagers fréquentant le centre de jour 2X/semaine (le jeudi et le dimanche) via commande auprès d'un traiteur par Picardie Laïque et via offre de repas chauds de la cuisine du C.P.A.S. les week-ends d'ouverture assurés par Educmobiles ;
9. Sur la période globale du P.G.F., le Bar à soupe de la Maison Croix-Rouge offrira des repas chauds ;
10. L'offre de boissons chaudes au sein du local du Relais Santé ainsi que des soins infirmiers pour les usagers dans le besoin;
11. L'offre de douches au sein des Magasins Citoyens du C.P.A.S. le samedi de 10h à 12h, à l'Abri de nuit et au Relais Santé ;

12. L'offre de vêtements adaptés aux conditions climatiques par les Magasins Citoyens, La Croix-Rouge et Utopie et de sous-vêtements thermiques par le Relais Santé et l'Abri de nuit ;
13. 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 ») ;
14. L'accompagnement social et éducatif au logement proposé par Educmobiles ;
15. 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 ;
16. La possibilité de prise en charge dans le cadre du projet du Relais Social d'accompagnement au logement des primos sans-abri en rue depuis moins de 6 mois et dans le cadre du projet Housing First ( + de 2 ans en rue et problèmes de santé mentale et de toxicomanie )

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, en période hivernale,, la capacité d'accueil est portée à 15 places.

Le dispositif sera accessible 7 jours sur 7 pour les sans-abri et sans papiers.

Pour les personnes qui ne peuvent accéder au service, faute de place, il est possible de se rendre au Bar à soupe de la Maison Croix-Rouge ouvert pendant cette période 5 jours semaine du lundi au vendredi de 9h00 à 15h00.

- 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.

Les limites de la prise en charge ont été identifiées :

*Sont susceptibles d'être refusés :*

- *Les femmes seules*
- *Les couples*
- *Les personnes ayant des difficultés psychiatriques lourdes dont l'état socio sanitaire **au moment de la demande** représentent un danger pour elles-mêmes et/ou les autres*
- *Les personnes fortement alcoolisées ou/et sous dépendance de drogues et représentant, **au moment de la demande**, un danger pour elles-mêmes et/ou les autres. Ces personnes seront alors orientées vers un service de police ou les hôpitaux pour une prise en charge adaptée à leur situation du moment*
- *Toute personne agressive avec des comportements menaçants ou violents **au moment de la demande***
- *Toute personne ayant un logement occupable*
- *Toute personne ne s'étant pas présentée préalablement à l'abri de nuit sans motif valable*

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).

**Enfin, pour ce PGF 2022-2023, notons que le DUS a pu bénéficier du renforcement de 2 TP éducateurs, ce qui a constitué un précieux soutien pour faciliter l'encadrement de l'accueil en soirée et parfois dépasser les limites évoquées ci-avant.**

L'expérimentation effectuée durant la crise Covid et lors de l'hiver antérieur a été assez positive, permettant d'héberger de nombreuses personnes refusées à l'abri de nuit, faute de places suffisantes.

Depuis mai 2011, un abri de nuit fonctionne 7 jours/7 sur notre territoire et, cet hiver, vu les critères préventifs sanitaires, est en mesure d'apporter une réponse d'hébergement d'urgence pour **une capacité étendue à 16 lits**.

Nous observons généralement des pics de refus faute de place durant la période hivernale.

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 6 octobre 2022** (cette procédure est détaillée dans le cahier spécial des charges Plan Gand Froid 2022– 2023 qui fut transmis en septembre à la DGO 5).

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.

Une coordinatrice adjointe a été engagée depuis octobre 2021, celle-ci a été intégrée à l'équipe et au travail de coordination du PGF. Elle a été très active dans le travail informatif.

En l'absence du Coordinateur, tant notre Coordinatrice adjointe, notre chargé de projets, notre case manager d'accompagnement des primo arrivants en rue, notre équipe Housing First, notre capteur logements que l'agent administratif sont capables d'apporter les informations utiles ou de récolter les besoins urgents selon l'activation potentielle des partenaires.

Notre chargé de projets, dans le cadre de ses missions, est aussi amené à intervenir pour tout ce qui touche l'exécution du Plan, l'orientation des offres potentielles de dons, pour diffuser des notes communicationnelles.

Lors de l'évaluation finale opérée par les services du réseau, le travail de la Coordination générale a été majoritairement salué par les services du réseau ainsi que les bons résultats du travail de l'équipe Housing First et de notre case manager d'accompagnement intensif des primo arrivants en rue.

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.

Suite à l'appel lancé par la Coordination générale en juin, **5 projets** ont été déposés en vue de solliciter un subventionnement.

Notre réseau a donc proposé 5 actions spécifiques :

- L'élargissement des plages d'accueil de jour au sein du dispositif "L'Etape" de 15h30 à la soirée, jusque 20h00.
- L'équipement en consommables du Relais Santé, du bar à soupe de la Croix-Rouge, de l'abri de nuit et du Centre d'accueil de jour "L'Etape" afin de permettre aux usagers de bénéficier de repas, de boissons chaudes,...
- L'équipement de l'abri de nuit, du bar à soupe de la maison Croix-Rouge 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
- Évaluer à intervalles réguliers le dispositif et l'adapter si nécessaire.
- Recueillir des statistiques précises de fréquentation du dispositif (fréquentation des abris de nuit, structures d'accueil de jour, profil des bénéficiaires,..) sur la base des modèles de rapport d'évaluation transmis par la DG05.

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 13 janvier et le 14 avril 2023.

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

Par contre, en cours de PGF, la coordination générale a été avertie par le CA de Picardie Laïque de sa volonté de se retirer en fin de PGF de la gestion de l'abri de nuit ( le Tremplin ) et de l'abri de jour ( l'Etape ).

La nouvelle fut un choc pour le réseau et pour les professionnels, il a fallu mettre en place des stratégies pour envisager la reprise de ces 2 dispositifs.

Fort heureusement, cette nouvelle n'a pas impacté le bon déroulement de cette édition du PGF 2022-2023.

Les négociations pour la reprise de ces dispositifs par d'autres opérateurs est toujours en cours à l'heure où nous écrivons ces lignes.

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 2022 du Relais Social a été fixé avec pour objectif prioritaire de prendre soin des professionnels des différents services qui ont porté de nombreuses demandes.

### Séances de work café

Pour rappel, nous avons commandé 4 séances de 2 heures auprès du CFIP ainsi qu'1 séance de débriefing pour les membres du Comité de Pilotage.

Séances dispensées par Madame Agathe CRESPEL et Monsieur Jean MAERTENS

16 professionnels du Réseau s'y sont inscrits.

Cette année, nous avons pu organiser ces séances en présentiel.

1ère séance le 19 septembre : 14 participants/16

2ème séance le 3 octobre : 9 participants/16

3ème séance le 17 octobre : 11 participants/16

4ème séance le 22 novembre : 8 participants/16

2 membres du Comité de Pilotage ont participé à la séance Débriefing le 13/12/22.

## Formation "Gestion de l'agressivité et lien avec la santé mentale et la gestion des assuétudes"

Formation dispensée par l'ASBL STICS

Module de 5 jours - 2 groupes de 15 professionnels

### 1er groupe

16 septembre : 13 participants/15

23 septembre : 13 participants/15

30 septembre : 11 participants/15

7 octobre : 13 participants/15

14 octobre : 14 participants/15

### 2ème groupe

*Remarque : Au vu des disponibilités du formateur, le 2ème groupe a été dispensé à cheval sur 2022 et 2023.*

21 octobre 2022 : 13 participants/15

11 janvier 2023 : 12 participants/14

12 janvier 2023 : 12 participants/14

13 janvier 2023 : 12 participants/14

20 janvier 2023 : 11 participants/14

## Formation "Apprendre à trouver des financements spécifiques"

Module de 3 jours dispensé par l'ASBL STICS.

1 groupe de 12 professionnels

12 octobre : 9 participants/12

19 octobre : 9 participants/12

8 novembre : 9 participants/12

## *Formation "Le travail sur les comportements paradoxaux des usagers (comment aider sans s'épuiser ?)"*

Formation dispensée par l'ASBL STICS

Module de 2 jours - 1 groupe de 14 professionnels

18 novembre : 14 participants/14

1er décembre : 13 participants/14

## *Formation d'introduction à la réduction des risques à l'usage de drogues*

Formation dispensée par MODUS VIVENDI

Module de 2 jours - 2 groupes de 15 professionnels

1 groupe a été dispensé début janvier 2023.

### **1er groupe**

4 octobre : 12 participants/14

11 octobre : 13 participants/14

### **2ème groupe**

19 janvier 2023 : 11 participants/15

26 janvier 2023 : 9 participants/15.

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

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

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

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

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

10) Organiser les synergies avec le relais santé

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

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

L'équipe infirmière nous rencontre régulièrement et n'hésite pas à nous interpellier le cas échéant.

Le Rôle du Relais Santé 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.

En P.G.F. 2022-2023, les **consultations médicales gratuites** de Médecins du Monde se sont poursuivies chaque jeudi matin dans le dispensaire du Relais Santé.

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

De même, toujours dans le cadre de la collaboration entre le Relais Santé et Médecins du Monde, le Médibus accueille les personnes à proximité de la gare du Centre tous les samedis de 15 à 18h.

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 d'une douche, encadrée par un professionnel de la santé lorsque la situation le justifie ;
- Le service Educmobiles et D.U.S. via les maraudes préventives effectuées en synergies ;
- Permanence hebdomadaire assurée par le service ILA/ AMU ;
- Permanence mensuelle de Trait d'Union ;

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 :

Nous avons des contacts réguliers entre relais sociaux et évoquons entre nous les tendances observées lors des P.G.F. mais il est rare de devoir solliciter un(e) collègue par rapport à la situation d'un usager.

A contrario, les professionnels du réseau connaissent généralement les services des villes les plus proches et n'hésitent pas à interpeller selon les situations d'usagers.

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

En réunion COCOREL en 2011, ce sujet fut débattu.

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

**Ainsi, nous devons donner à nos professionnels les coordonnées de tous les Relais Sociaux Wallons et insistons auprès de nos partenaires pour qu'ils prennent soin d'avertir le service**

**vers lequel serait potentiellement envoyé en prenant soin de donner quelques indications préalables utiles au bon accueil et à un bon relais au niveau de la prise en charge.**

Nous en avons rediscuté lors d'une autre réunion en septembre 2014 organisée à La Louvière.

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

Ceci dit, au sein de notre abri de nuit et au centre de jour, il n'y a pas à La Louvière de limite volontaire de durée de séjour pour les usagers venant d'autres villes.

**Si notre capacité d'accueil est saturée, il est fondamental de procéder à des orientations dans cet esprit au risque de mettre à mal les services d'accueil mais aussi les usagers.**

**Lors du P.G.F. 2022-2023, l'accent a été mis sur le renforcement de l'anticipation locale en journée et des expériences ont été menées, prévoyant de réserver les lits en soirée.**

Nous avons étudié les refus faute de place dans nos différents services et nous réjouissons quant à la bonne transition réalisée avec le DUS qui a enregistré « 0 refus » lors des demandes d'accès à l'hébergement DUS lors des soirées où la température était inférieure ou égale à 2°C. Ceci dit, ceci s'explique par la chance d'avoir eu des moyens supplémentaires permettant de renforcer le DUS par des éducateurs.

Nous retenons qu'une meilleure anticipation en journée favorise pleinement la meilleure gestion des flux des demandes.

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.

Les services prônant une philosophie d'accueil à bas seuil ne souhaitent pas générer une nouvelle exclusion sur base du critère géographique.

Cette pratique louable implique que des personnes issues d'autres Villes couvertes par des Relais Sociaux s'installent sur La Louvière pour un plus long séjour, nous renvoyant ainsi aux limites de notre capacité d'accueil.

Nous connaissons aussi le problème des communes ne disposant pas de services pouvant assurer la prise en charge des sans-abri et les orientant donc allègrement sur La Louvière.

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.

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.

Bien que pas utilisée, cette procédure existe toujours.

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

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

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

Le CPAS est actif dans notre PGF et connaît donc la procédure générale existante

Pour ce qui concerne l'information utile aux CPAS de l'arrondissement administratif au sein duquel se trouve La Louvière, un courrier d'information sur nos procédures en place doit leur être adressé.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, l'arrondissement administratif de La Louvière est un des sept arrondissements administratifs de la province du Hainaut en Région wallonne. Il comprend les communes de Binche, Estinnes, La Louvière et Morlanwelz.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2018, la population dans cet arrondissement était de 140 768 habitants.

Notons aussi que, conformément à nos statuts constitutifs, nous devons prendre soin d'informer les CPAS relevant du territoire couvert par la Communauté Urbaine du Centre

Il convient donc d'informer aussi :

- Les communes de l'arrondissement administratif de Soignies (Braine le Comte, Ecaussines, Le Roeulx, Manage, Soignies, Seneffe )
- Les communes de l'arrondissement administratif de Thuin : Anderlues et Merbes - le- Château
- Une commune relevant de l'arrondissement administratif de Charleroi : Chapelles-Lez- Herlaimont.

Nous sommes ici surtout dans un rôle informatif.

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

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

Depuis 2020, nous n'avons plus d'offres de ce type.

15) Etablir ou renforcer les contacts avec la SNCB

Réalisé ? Oui  Non  Partiellement

Expliquez :

Le 07 octobre 2020, en compagnie de la responsable du Relais Santé, le Coordinateur général a rencontré Monsieur GISOUL, expert de terrain de la Corporate Security Service de la S.N.C.B. afin de solliciter la permission de déplacer le Médibus de Médecins du Monde sur le Parking de la Gare du Centre durant les travaux empêchant l'accès au Parking Boch (Chantier prévu pour plus d'1 an, si tout va bien).

Depuis le PGF 2020-2021, il y a eu des contacts réguliers avec la SNCB et les services du CPAS suite aux tentes installées à proximité de la gare.

Pas de contacts spécifiques pour ce P.G.F.

---

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.

**Notons que suite à la décision de Picardie Laïque de cesser ses activités, nous avons eu des absences à déplorer au centre de jour et il y a eu des adaptations pour limiter les fermetures. L'extension a été suspendue surtout pendant 2 semaines en janvier. Tout a été mis en œuvre pour que les accueils s'opèrent au maximum et nous avons vu une très forte fréquentation de l'extension de soirée.**

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 :

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

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 :

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

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

Deux week-ends/ mois, les Educmobiles assurent l'ouverture de l'Etape de 10h à 15h00.

Quant à l'abri de nuit, son accueil est organisé à partir de 21h00 jusque 21h30.

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.

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<sup>er</sup> novembre.

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

◆ Lever tous les quotas

Réalisé ? **Oui**  Non  Partiellement

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

Inconditionnalité garantie ? **Oui**  Non

Expliquez la méthode utilisée pour réorienter les refus :

Non seulement, il y a eu un travail anticipatif en journée entre les services afin de travailler sur réservation de lits tout en prévoyant le cas de figure possible qu'une personne ne connaissant pas les procédures, arrive en soirée.

Lors des saturations du dispositif lors de températures inférieures ou égales à 5°C, l'équipe d'extension du DUS était appelée afin de prendre en charge les usagers surnuméraires et de les conduire en logement d'urgence DUS, tout en restant sous la supervision de l'équipe extension DUS.

Nous présentons les données quantitatives de ce dispositif dans l'analyse quantitative du présent rapport.

Il est aussi arrivé que des nuitées à l'hôtel soient proposées.

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 ;
- 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 toujours disposé à permettre l'accès à un local pour la journée (exemple : Salle omnisports) mais ceci pour une durée assez limitée.

Les 5 journées d'ouverture du Bar à soupe de la Maison Croix-Rouge permettent aussi, partiellement, de trouver des solutions en journée.

Nous l'avons vu dans le précédent point, un dispositif a pu être mis en place grâce à l'extension de l'équipe DUS qui est intervenue lors de températures inférieures ou égales à 5°C. Ceci est aussi un beau progrès car dans le passé, l'intervention se faisait lors de températures égales ou inférieures à 2°C.

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.

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

Notons aussi que les Educmobiles et le DUS 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 :

Afin de garantir cet objectif, nous portons l'outil qui existait dans le cadre de notre collaboration avec le Service de Santé Mentale Psy Chic.

En effet, pour toute situation de prise en charge difficile d'un usager par un professionnel du réseau, il existe la possibilité de solliciter une **réunion de Coordination psychosociale** en présence des différents intervenants concernés et de l'usager.

Pour les situations en lien avec des difficultés en santé mentale, nos professionnels seront encouragés à contacter l'équipe mobile 2.A du Réseau en Santé mentale du Centre via le 064/23 92 57.

L'objectif est de trouver l'orientation adaptée à la situation.

**Durant le P.G.F. 2022-2023, notre psychologue a été sollicitée pour 2 situations de ce type liées à des violences.**

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

- Le D.U.S.(dans les cas d'urgence) pour rechercher une Maison d'accueil ou tous types d'hébergement existant relevant d'un accompagnement social ;
- Le Service social de secteur ou le D.U.S. via le pôle logement du C.P.A.S. pour la recherche d'un logement de transition ;
- L'Agence Immobilière Sociale « Logicentre » ;
- La Maison d'accueil « L'Abri » ;
- La S.C.R.L. Société de logements de service public « Centr'Habitat » ;
- Au sein du projet de captage de logement du Relais Social Urbain de La Louvière ;
- Au sein du projet d'accompagnement au logement des primos sans-abri porté par le Relais Social
- Le service Educmobiles chargé de l'accompagnement au logement de sans-abri avant et après leur entrée en logement de transition ou en logement privé pendant une durée qui sera négociée au cas par cas.
- Au sein du projet Housing Fist porté par le RSULL

Les outils utilisés pour la récolte de données réalisés avec l'IWEPS par axes (accueil de jour, urgence sociale, hébergement d'urgence, travail de rue et Relais Santé) permettent de collecter les informations concernant les « primo-utilisateurs » et les usagers dits « récurrents ».

Nous sommes en mesure de donner la tendance dans chaque axe.

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

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

Réalisé ? **Oui**  Non  Partiellement

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

A titre exemplatif, le Relais Santé et Educmobiles ont proposé des boissons chaudes au sein du local de permanences du Relais Santé.

Un repas tartines accompagné d'un bon potage chaud est proposé aux usagers du centre d'accueil de jour « L'Etape » et au Bar à soupe de la Croix-Rouge ;

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

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.

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

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

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

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

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

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

Réalisé ?  Oui  Non  Partiellement

Rôle du relais santé ?

Notre Relais Santé assure des permanences continues chaque semaine.

Ce dispositif est équipé pour prodiguer les soins utiles.

Notons qu'il y a intensification du travail d'accroche en rue selon la philosophie préventive.

### 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 sur un folder reprenant les différents services disponibles sur le territoire ainsi que des points de repères géographiques afin de se situer et de pouvoir se déplacer d'un endroit à l'autre.

Il existe également un triptyque sur l'hypothermie, à destination des usagers. Et un dépliant reprenant l'ensemble des services utiles aux usagers

Toute une communication destinée aux réseaux sociaux reprenant par thématiques chaque service du territoire.

Une brochure spécifique et réalisée par les éducmobiles est diffusée également au sein du réseau

Une information est donnée aux partenaires et sur les réseaux sociaux concernant la procédure pour effectuer un don matériel ou financier ainsi que sur le bénévolat possible .

Enfin, notre chargé de projets a créé une très belle application à l'usage des professionnels et usagers « La Louvière Solidaire ».

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

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

**Nous disposons aussi d'une application, La Louvière solidaire, des soins de notre chargé de projets.**

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 :**

Pour l'évaluation de ce PGF, en séance il a été demandé aux personnes présentes de travailler sur une analyse SWOT de celui-ci par service.

Il était proposé :

- *Quelles sont vos FAIBLESSES perçues lors de ce PGF ?*
- *Quelles sont vos FORCES ?*
- *Quelles sont les OPPORTUNITES ou expériences positives que vous identifiez ?*
- *Quelles sont les BESOINS et PERSPECTIVES pour le prochain PGF ?*

Nous vous présentons aujourd'hui les grandes lignes communes pour l'ensemble des services.

La faiblesse majeure identifiée est le manque de solutions/de relais face à certaines problématiques liées à la santé mentale.

Pour le réseau, c'est le travail en urgence qui est difficile à gérer et les travailleurs se sentent démunis. Nous sommes face à un public de plus en plus abîmé, les usagers sont de plus en plus dégradés dans leur santé physique. Et, il est à noter qu'il n'y a pas de solution miracle avec des logements prêts à être occupés.

Ainsi, il serait intéressant que les hôpitaux soient présents lors des réunions de préparation et d'évaluation des plans saisonniers.

Face à cette problématique, il semblerait qu'aujourd'hui c'est plutôt l'aide proposée par le réseau de la santé mentale qui ne correspond pas à l'urgence de ce public de plus en plus en souffrance. Il est difficile de prendre en charge globalement les toxicomanes actuellement et de plus en plus polyconsommateurs.

Certains des services intégrés au PGF en l'occurrence le Bar à Soupe, ne travaillent qu'avec des bénévoles qui ne sont pas forcément armés et formés à travailler avec ce public. La professionnalisation et la reconnaissance du service (agrément) permettrait un accueil plus adapté.

Ce qui est à souligner, c'est une bonne communication et collaboration entre les différents services œuvrant pendant cette période mais aussi pendant le reste de l'année.

Nous pouvons également mettre en évidence la motivation des équipes à fournir un accueil de qualité et adapté à ce public en recherche de lien. Les chiffres et les résultats sont là et il est ainsi essentiel de continuer à se serrer les coudes.

Nous pouvons noter aussi un point positif de ce PGF, c'est le système de réservation en journée pour l'accès à l'abri de nuit. Celui-ci permet une fluidité pour l'accès et il permet d'anticiper et de ne laisser pratiquement personne à la rue.

Pour le Relais Social Urbain de La Louvière,

Dominique DEBELLE, Coordinateur général

Véronique BARBIERI, Coordinatrice adjointe

Axel PEIREMANS, Chargé de projets