

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 2021 - 2022

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 :

(38 280 € peuvent être octroyés à Picardie Laïque en vue de couvrir les coûts en personnel du 01/11/20 au 31/03/21 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> <u>L'accès actuel au dispositif "L'Etape" est prévu :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Exception faite du jeudi, jour de fermeture, du lundi au vendredi de 9h30 à 15h30- Deux week-ends du mois : Pas d'accueil- Les deux autres week-ends du mois : de 10h à 15h00, l'ouverture est assurée par l'équipe Educmobiles du C.P.A.S. <p>En période estivale, l'ouverture n'est assurée qu'un week-end/mois.</p>	<p>Retour à 15 places d'accueil</p> <p>Suppression du jour de fermeture le jeudi</p> <ul style="list-style-type: none">- Du lundi au vendredi de 9h00 à 20h00- L'ouverture sera assurée tous les week-ends du mois : <p>2 week-ends/mois, l'équipe éducative de renforcement de Picardie Laïque assurera l'horaire suivant :</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Le Samedi et dimanche de 15h30 à 20h3</i>- 2 week-ends/ mois : de 10h à 15h00, l'ouverture sera assurée par l'équipe des éducateurs du service Educmobiles du C.P.A.S.

L'objectif visé est de permettre aux usagers de se protéger du froid et du Coronavirus 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, soit sur l'enveloppe globale de 38 280 €.

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 un jour supplémentaire en semaine. 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, mugs , 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 : 900 €

Au « Tremplin »

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

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

Subside attribuable : 3 500 €

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 3 500 € 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 900 €, 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'acquérir ce matériel, le service peut disposer d'un budget de 4 000 €.

Proposition budgétaire de financement fut faite sur base de la subvention pressentie à hauteur de 49 680 €

Opérateurs	Subside octroyé	Frais de personnel	Frais de fonctionnement	Frais d'acquisition
Secteur public				
Relais Santé	3 000 €	/	3 000 €	/
D.U.S.	4 000 €	/	4 000 €	/
Secteur associatif				
L'Etape	38 280 €	35 500 €	2 780 €	/
« Le Tremplin »	3 500 €	/	3 500 €	/
La Croix-Rouge	900 €		900 €	/
Total	49 680 €	35 500 €	14 180 €	0

Dès réception de l'arrêté de subvention, il fut constaté que la subvention globale était de 50 673,60 €.

Proposition fut faite de redistribuer ce supplément de 993,60 € pour chaque action ; soit 198,72 €/projet.

Budget recalibré :

Relais santé : 3 198,72 €

DUS : 4 198,72 €

L'Etape : 38 478,72 €

Le Tremplin : 3 698,72 €

Bar à soupe CR : 1 098,72 €

Des avenants furent élaborés et leur ratification est prévue en séance de C.A. du RSULL du 19/05/2022.

I. II. Statistiques

1. L'hébergement d'urgence

Remarques transversales :

1.1. Evolution du nombre de nuitées

	Hiver 2020-2021				Hiver 2021-2022			
Opérateurs	Nbre de nuitées	Nuitées enfants	Nuitées Hommes	Nuitées Femmes	Nbre de nuitées	Nuitées enfants	Nuitées Hommes	Nuitées Femmes
Abri de nuit 16 lits	1 593	0	1 311	282	2 129	0	1 722	407
DUS 17 lits	384	44	304	36	2 838	1 736	655	447
Total	1 977	44	1 615	318	4 964	1 736	2 377	854

Au niveau des nuitées globales de l'axe d'hébergement d'urgence, par rapport à l'hiver 2020-2021, nous observons une augmentation de 151 %.

Toujours sous l'angle de cette précaution d'usage, sur cet hiver 2021-2022 :

- **A l'abri de nuit** : nous enregistrons une progression de **33,5 %** au niveau du nombre **total de nuitées** par rapport à l'hiver 2020-2021.

En ce qui concerne les **nuitées Hommes**, l'augmentation est de **31,5 %**. Cette croissance est également visible pour les **nuitées Femmes** avec une **augmentation de 44,5 %** cet hiver. Nous n'avons pas de nuitées enfants.

- **Au D.U.S.** : Sur le nombre total de nuitées, nous observons une **augmentation de 639,5 %** par rapport à l'hiver précédent.

En ce qui concerne les **nuitées Hommes**, il y a une importante augmentation avec **115,5 %** et une forte augmentation de **1 253 %** en ce

qui concerne les nuitées **Femmes**. Enfin, au niveau des nuitées enfants, nous avons une forte croissance, soit 1 141,5 % d'augmentation.

1.2. Evolution du nombre de personnes adultes différentes

	Hiver 2019-2020		Hiver 2020-2021	
	Nbre d'hommes	Nbre de femmes	Nbre d'hommes	Nbre de femmes
Opérateurs				
Abri de nuit	208	48	170	35
DUS	70	12	72	18
Total	278	60	242	53

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 2021 : 72 hommes différents et 11 femmes différentes*
- *Décembre 2021 : 54 hommes différents et 7 femmes différentes*
- *Janvier 2022 : 57 hommes différents et 11 femmes différentes*
- *Février 2022 : 62 hommes différents et 7 femmes différentes*
- *Mars 2022 : 59 hommes différents et 18 femmes différentes*

Concernant les primo-utilisateurs : 76 hommes et 17 femmes primos ont été recensés pour l'hiver 2021-2022.

- *Novembre : 12 hommes primos et 5 femmes primos ;*
- *Décembre : 15 hommes primos et 3 femmes primos ;*
- *Janvier : 15 hommes primos et 2 femmes primos ;*

- *Février : 16 hommes primos et 4 femmes primos ;*
- *Mars : 18 hommes primos et 3 femmes primos.*

Concernant le DUS, ce dernier a hébergé **90 personnes adultes différentes** (72 hommes, 18 femmes) pour 82 personnes adultes lors de l'hiver 2020-2021, soit une augmentation de 10 %.

Si nous y intégrons les 29 enfants différents hébergés, le D.U.S. a accueilli **119**

	Hommes différents	Femmes différentes	Enfants différents	Nuitées hommes	Nuitées femmes	Nuitées enfants	Total Nuitées	Refus
Novembre	72	11	0	394	60	0	454	147
Décembre	54	7	0	368	76	0	444	82
Janvier	57	11	0	352	90	0	442	77
Février	62	7	0	251	105	0	356	124
Mars	59	18	0	334	96	0	430	60
Total	304	54	0	1 699	427	0	2 126	490

personnes différentes.

1.2.1. Fréquentation mensuelle de l'abri de nuit

En moyenne mensuelle, nous avons **71,6 adultes différents** ayant eu recours à l'abri de nuit alors que cette moyenne mensuelle était de 41,5 adultes accueillis lors de l'hiver 2020-2021.

Le pic de nuitées hommes a été enregistré en novembre 2021 avec 394 nuitées alors que le pic de nuitées femmes a été enregistré en février 2022 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 425 nuitées. Pour l'hiver 2020-2021, celle-ci était de 319 nuitées.

L'augmentation du nombre de nuitées et de personnes différentes au regard du PGF antérieur est logique. En effet, la levée des restrictions sociosanitaires ont permis à l'abri de nuit de reprendre sa capacité maximale d'accueil.

Le **taux d'occupation** de cette période hivernale, calculé sur 151 jours, était de 94 %. Il était de 72,5% pour l'ensemble du P.G.F. 2020-2021.

	Hommes différents	Femmes différentes	Primos Hommes	Primos Femmes	Total primos	Part des primos sur public total
Novembre	72	11	12	5	17	20,5 %
Décembre	54	7	15	3	18	29,5 %
Janvier	57	11	15	2	17	25 %
Février	62	7	16	4	20	29 %
Mars	59	18	18	3	21	27 %
Total	304	54	76	17	93	26 %

1.2.2.

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

Cet hiver, nous avons accueilli **93 primo utilisateurs** pour 86 lors de l'hiver 2020-2021. Cela représente une augmentation de 8 % des nouvelles personnes prises en charge par rapport à l'hiver antérieur.

Nous l'avons vu, l'abri de nuit a hébergé 358 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 26%. Pour l'hiver 2020-2021, celle-ci était de 33,5%.

1.3 Typologie des refus à l'abri de nuit – Hiver 2021-2022

Causes des sanctions	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Non respect R.O.I, violence verbale et/ou physique	27	26	28	11	10	102
Manque de place	117	53	96	63	45	374
Arrivée hors-horaire	3	3	0	3	5	14
Profil non adéquat	0	0	0	0	0	0
Total	147	82	124	77	60	490

A l'abri de nuit, cet hiver a été difficile au niveau de la gestion du nombre conséquent de refus. 490 refus globaux sont recensés alors que nous en avons 313 l'hiver 2020-2021. Cela représente une augmentation de 56,5 %.

Ceci dit, avec les conditions particulières concernant la crise sociosanitaire, nous dépassons de la situation extraordinaire rencontrée lors de l'hiver 2017-2018 avec 383 refus globaux et par rapport à ce triste record, nous sommes donc en augmentation de 28 %.

Au niveau du type de refus, nous constatons que la majorité des refus concernait le manque de places avec 374 unités alors que l'hiver antérieur, ce dernier comptabilisait 284 unités, soit une augmentation de 31%.

Ce refus pour faute de places, a malheureusement, dépassé le sombre record de l'hiver 2017-2018 avec ses 340 unités. Par rapport à cette époque, nous sommes en croissance de 10 %.

Cet hiver, le refus faute de place représentait **76,5 % de l'ensemble des refus**.

En croisant avec les pourcentages des hivers antérieurs :

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

- PGF 2017-2018 : 340 refus sur 383 -> soit 89 % des refus ;
- 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.

Le refus pour « Non respect du R.O.I., violence verbale et/ou physique » représentait quant à lui 21 % cet hiver alors qu'il atteignait 7,5 % l'hiver précédent avec 23 unités. Cela nous donne une indication du travail de cadrage réussi les années précédentes auprès des usagers.

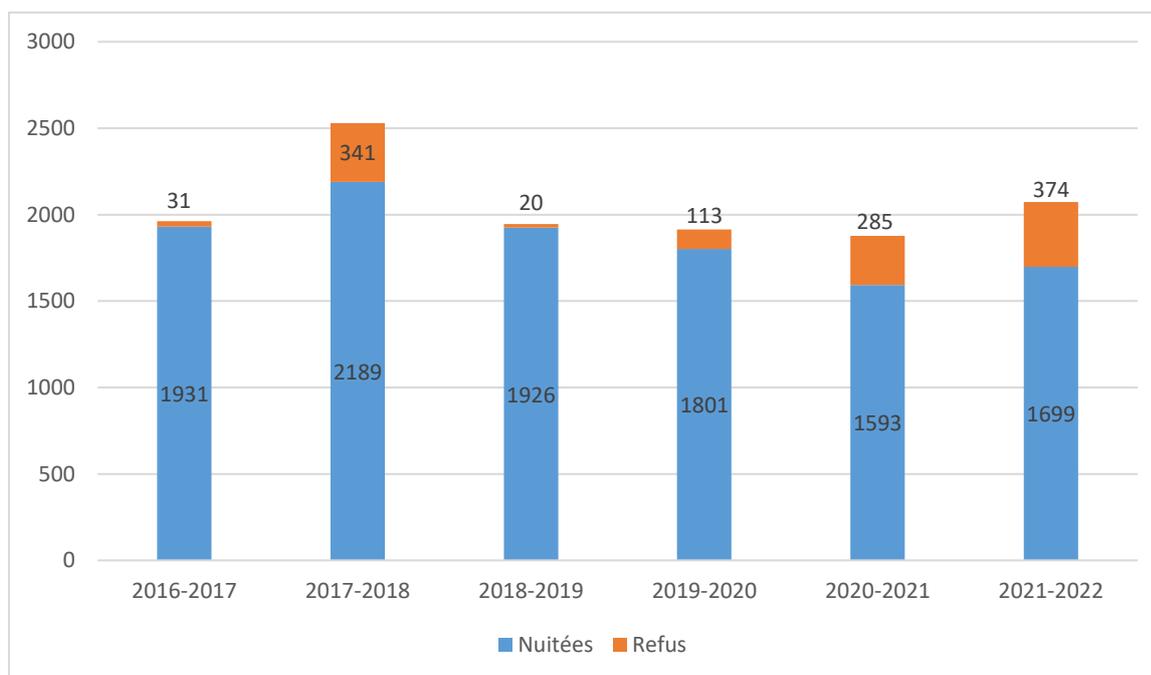
Cet hiver laisse apparaître 2 pics spécifiques :

- En novembre 2021 où le manque de place était à son apogée ;
- En janvier 2022 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 2016- 2017	PGF 2017- 2018	PGF 2018- 2019	PGF 2019- 2020	PGF 2020- 2021	PGF 2021- 2022
Nuitées	1 931	2 189	1 926	1 815	1 593	1 699
Refus faute de place	32	340	20	113	284	374
Demande réelle	1 963	2 529	1 946	1 928	1 877	2 073



De manière générale, le pic historique des nuitées a été atteint lors du PGF 2017-2018 avec 2 189 nuitées. Lors de ce PGF 1 699 nuitées ont été recensées, ce qui correspond à une **diminution de 22,5%**

Concernant les refus, le pic historique a été enregistré lors de ce PGF avec 374 refus. Lors du PGF 2017-2018 enregistrant le record précédent, cette donnée atteignait 341 unités, **soit une augmentation de 9,5%**.

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 des hivers 2016-2017, 2018-2019, 2019-2020 et 2020-2021.

Par rapport à l'hiver précédent, **la demande réelle est en progression de 10,5 %**.

Nous avons **couvert 82 % du besoin réel**, alors que l'hiver antérieur, nous avons atteint le score historique de **85 %**. La couverture du besoin réel est dès lors en diminution 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. 2020-2021</i>	<i>%</i>
<i>La Louvière</i>	66	32%
<i>C.U.C.</i>	17	8%
<i>Mons</i>	21	10%
<i>Charleroi</i>	58	28,5%
<i>Tournai</i>	2	1%
<i>Namur</i>	6	3%
<i>Verviers</i>	1	0,5%
<i>Liège</i>	4	2%
<i>Bruxelles</i>	10	5%
<i>Autres</i>	6	3%
<i>Inconnu</i>	14	7%
<i>Total</i>	205	100%

En omettant les inconnus, les usagers venant de villes couvertes par des Relais Sociaux représentent 82,5 % du public accueilli avec 158 usagers.

Les Louviérois seuls représentent 32 % du public global.

Parmi les 6 personnes autres, 2 proviennent d'un autre endroit de Wallonie, 1 de la région Flamande et les 3 autres sont des personnes venant d'un pays transfrontalier.

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 **119 personnes différentes** (72 hommes, 18 femmes et 29 enfants). Cela représente une croissance de 41,5 % par rapport à l'hiver 2020-2021 durant lequel 84 personnes différentes furent hébergées (enfants inclus). Nous sommes donc dépassé le record historique de 95 personnes hébergées lors de l'hiver 2017-2018, avec une augmentation de 25,5%.

	Hommes différents	Femmes différentes	Enfants différents	Nuitées hommes	Nuitées femmes	Nuitées enfants	Total Nuitées
Novembre	31	6	19	139	96	401	636
Décembre	26	6	19	127	119	448	694
Janvier	40	10	17	202	119	424	745
Février	31	9	9	60	28	137	225
Mars	26	5	7	127	85	326	538
Total Hors doublons	154	36	71	655	447	1736	2 838

Cette année, le service a essentiellement été mobilisé par des personnes dans le besoin en décembre 2021 et janvier 2022.

Les enfants représentent 24,5 % de la population totale hébergée (29/119) et leurs nuitées, 61,5 % du chiffre global de l'hébergement D.U.S. Le PGF passé, ils représentaient 2,5% de la population et 11,5% du total de l'hébergement.

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

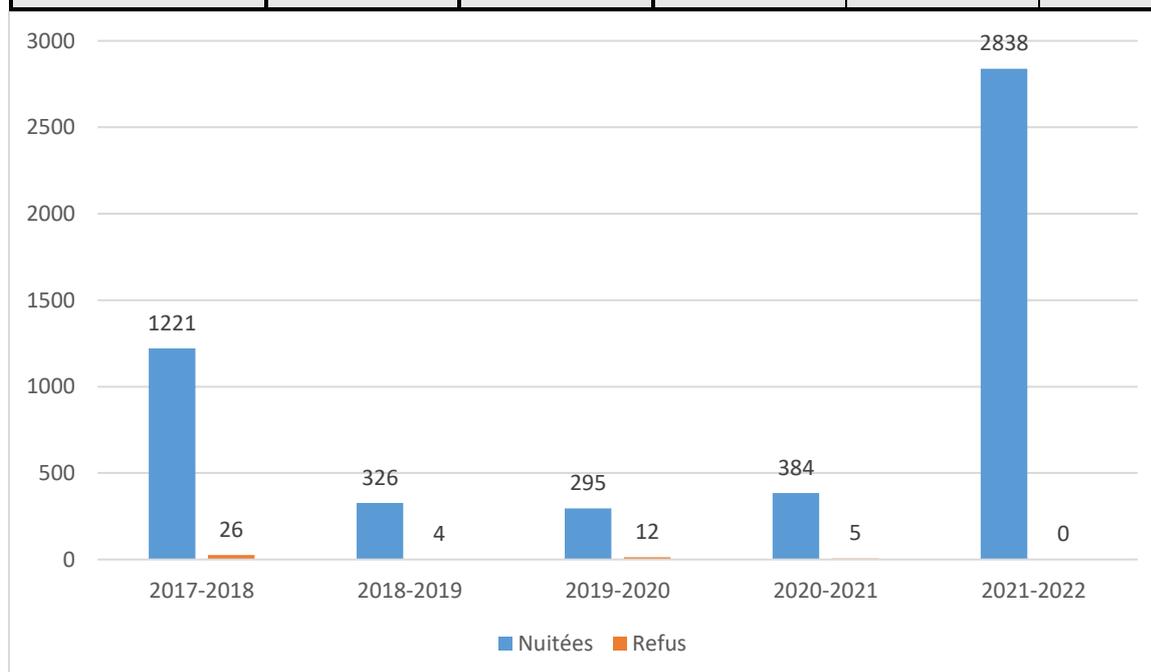
	Nombre d' interventions	Refus	Primos utilisateurs
Novembre	81	0	0
Décembre	58	0	0
Janvier	30	0	0
Février	40	0	0
Mars	37	0	0
Total	246	0	0

246 interventions extra-horaires ont été recensées cet hiver pour 130 l'hiver antérieur ; ce qui représente une augmentation de 89 %.

Par contre, au niveau des refus, nous avons une diminution de 100 % au vu de l'absence de refus actés par rapport aux 5 de l'hiver précédent.

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

	PGF 2017-2018	PGF 2018-2019	PGF 2019-2020	PGF 2020-2021	PGF 2021-2022
Nuitées	1 221	326	295	384	2 838
Refus	26	4	12	5	0
Demande réelle	1 247	330	307	389	2 838



De manière générale, le pic historique des nuitées a été atteint lors de ce PGF avec 2 838 nuitées. Au regard du PGF de 2017-2018 qui présentait les données les plus élevées lors de ces 5 dernières années. Nous constatons une augmentation de 127,5%

Lors de ce PGF 2 838 nuitées ont été recensées, ce qui correspond à une **augmentation de 639%**

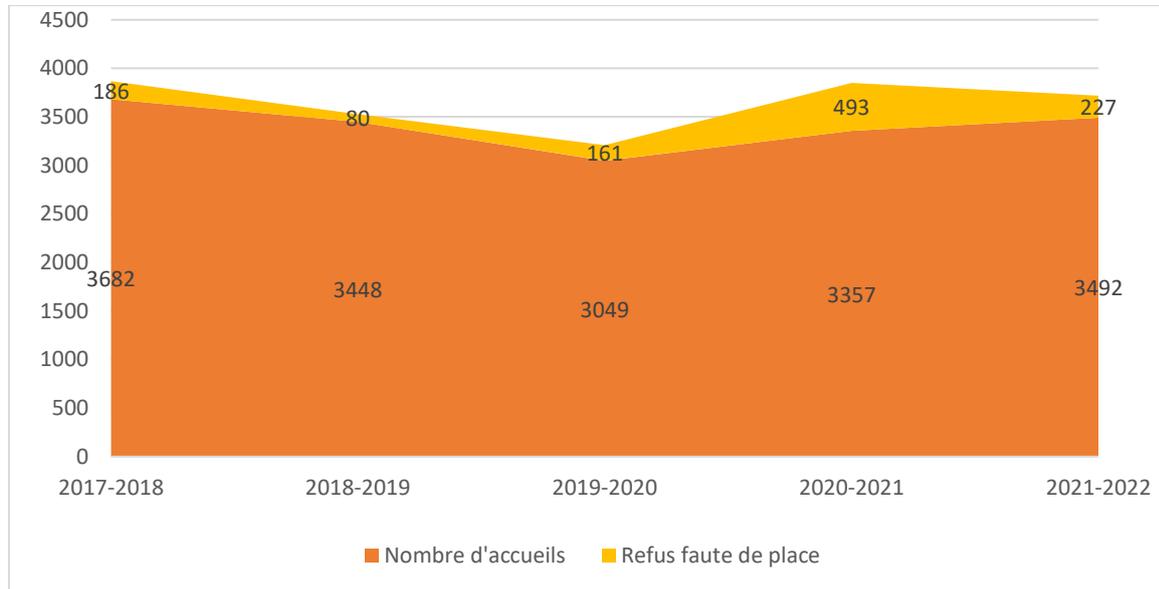
A contrario, le point le plus bas a été enregistré en 2019-2020 avec 295 unités. Cela représente une **augmentation de 639%**.

Concernant les refus, le pic historique avait été enregistré lors du PGF 2017-2018 avec 26 personnes. Lors de ce PGF, cette donnée atteint 0, **soit un recul de 100%**.

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

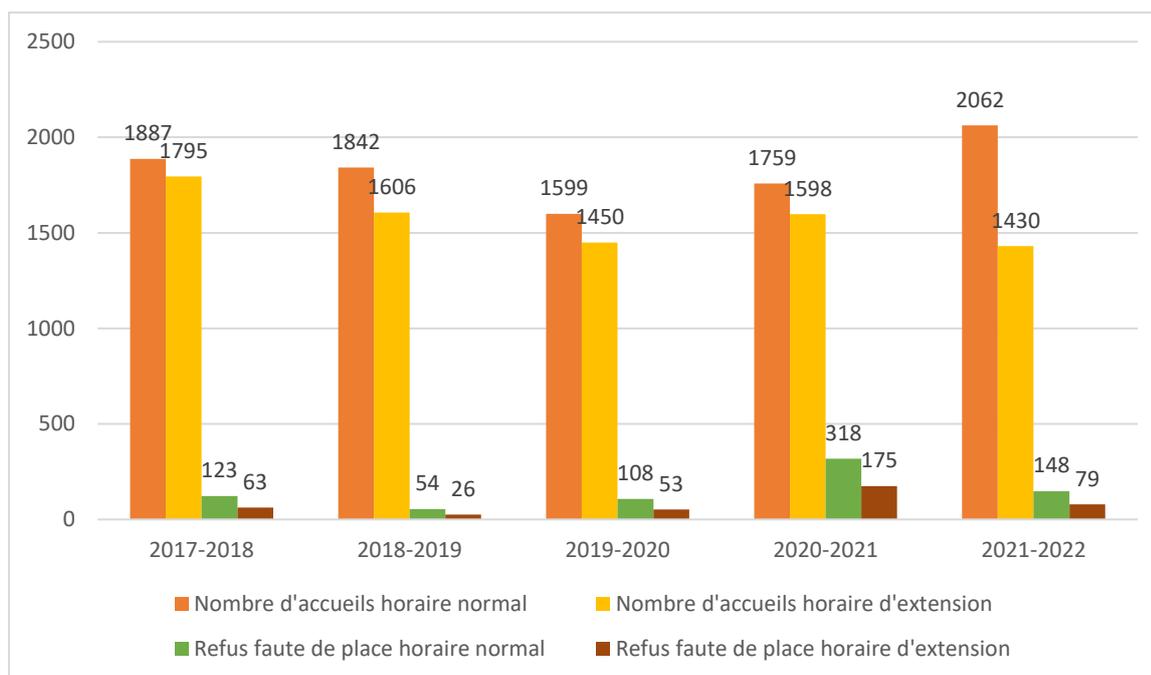
2. L'Accueil de jour

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



Nous observons une diminution des accueils par rapport au PGF 2017-2018 qui totalisait un pic historique de 3 682 unités contre 3 135 pour ce PGF, soit **un recul global de 5%**.

Au regard du pic historique des refus faute de place en horaire normal (493), nous constatons une nette diminution des refus, soit une baisse de 54%. 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 cet hiver avec 2 062 unités. En comparaison avec l'année antérieure, nous sommes en **augmentation de 17%**.

Concernant l'horaire d'accueil d'extension, le pic historique se situait aussi au cœur de l'hiver 2017-2018 avec 1795 unités. En comparaison avec cet hiver, nous sommes **en recul de 20,5%**.

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 2021-2022, nous sommes en diminution du nombre de refus, soit un recul de 53,5%.

A contrario, la donnée la plus faible enregistrée était de 4 lors du PGF 2018-2019, soit **une augmentation de 174%**.

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 une nette diminution, **soit une décroissance 55%**.

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 204% 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 2020-2021 148 jours d'ouverture : 106 en semaine et 42 le Week-end					Hiver 2021-2022 146 jours d'ouverture : 108 en semaine et 38 le Week-end				
	Semaine	Week-end	Fréquentation	Nbre ACChommes (total)	NbrACC femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Fréquentation	Nbre AC H (total)	NbrAC F (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
<u>horaire habituel</u> Etape	108	/	1 444	1 259	185	256	42	1 748	1 410	338	194	40
Educmobiles	/	20	315	273	42			314	261	53		
Bar à soupe Croix-Rouge	109	/	4 671	3 826	845	299	89	5 059	4 041	1 018	277	65
TOTAL	/	38	6 430	5358	1042	380	111	7 121	5 712	1 409	356	82

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

Au niveau de l'Etape, nos services ont assuré 146 jours d'ouverture, soit 2 jours d'ouverture de moins que lors de l'hiver 2020-2021 (148 jours).

108 jours ont été prestés en semaine par l'équipe d'horaire normal de Picardie Laïque, 68 jours d'extension de soirée en semaine et 18 jours de week-end ont été assurés par l'équipe de renfort hivernal de Picardie Laïque et enfin, 20 jours de week-end ont été proposés par Educmobiles.

En horaire habituel de journée, l'Etape a enregistré **2 062 accueils** dont :

- 1 748 assurés par l'équipe éducative de Picardie Laïque AS.B.L. (nous en avions 1 444 l'hiver antérieur) ;
- 314 assurés 2 week-end par mois par l'équipe Educmobiles du C.P.A.S. (Nous en avions 315 l'hiver antérieur).

Sur base d'une comparaison globale portant sur les 1 759 accueils du P.G.F. 2020-2021, cet hiver, les **accueils** ont augmentés de **17 %**.

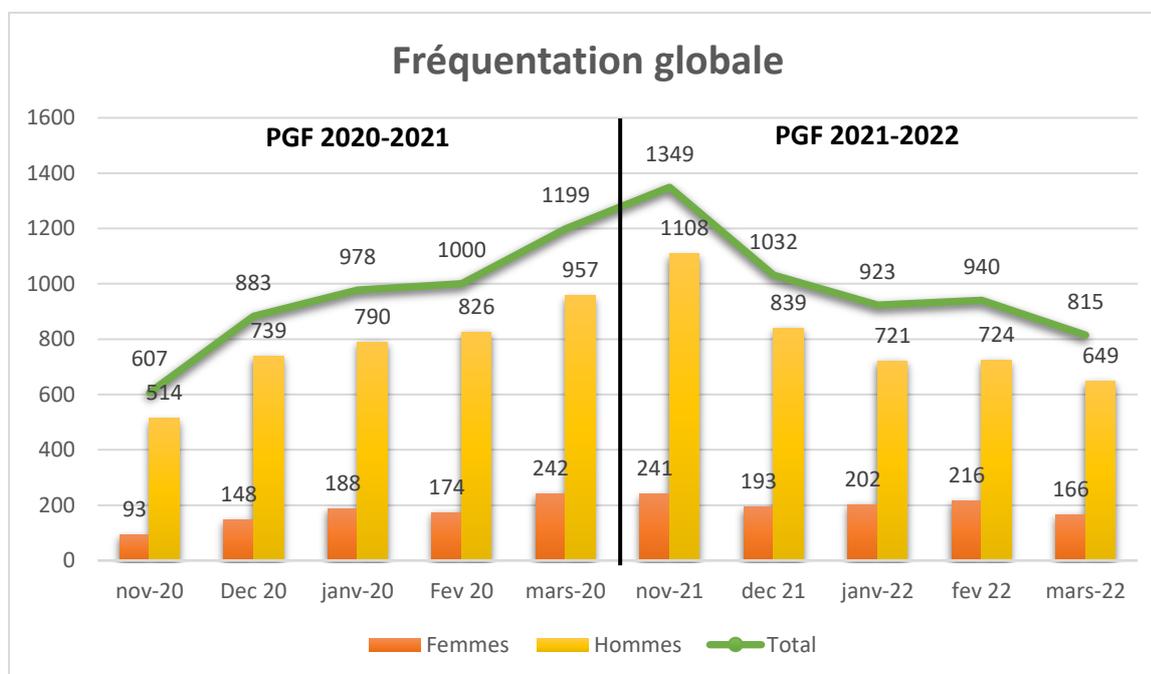
Pour l'équipe d'horaire normal de Picardie Laïque et Educmobiles, en comparaison avec l'hiver antérieur, le nombre global des **accueils Hommes** a **augmenté de 12 %** et de **diminué 4,5 %** en ce qui concerne les **accueils Femmes**.

En horaire normal de semaine, par rapport à l'hiver antérieur, le nombre total d'accueils a **augmenté de 21 %** par la différence enregistrée de 304 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 0,5 %** par la différence enregistrée d'1 accueil.

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

Nombre d'accueils	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Hommes	1 108	839	721	724	649	4 041
Femmes	241	193	202	216	166	1 018
Total	1 349	1 032	923	940	815	5 059



Concernant ce PGF, nous pouvons constater une diminution constante mois après mois. En effet, entre novembre et mars, la diminution entre novembre et mars est de 39,5%.

Par rapport aux 4 671 accueils (3 828 accueils hommes et 845 accueils femmes) enregistrés l'hiver 2020-2021, cet hiver, le bar à soupe a totalisé 5 059 accueils, ce qui représente une **augmentation de 8,5 %**

342 personnes différentes ont poussé les portes (277 Hommes et 65 femmes), cela représente une augmentation de 12 % par rapport aux 388 personnes différentes accueillies l'hiver antérieur (299 Hommes et 89 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 2020-2021					Hiver 2021-2022				
	Semaine	Week-end	Fréq uen-tatio n	Nbre ACC. hom mes (total)	Nbr ACC fem mes (total)	Nbre hom mes (différent)	Nbre femm es (différent)	Fréq uen-tatio n	Nbr e H (total)	Nbr e F (total)	Nbre hom mes (différent)	Nbre femmes (différent)
	68	18	1 598	1 396	202	121	28	1 430	1 282	148		
Extension PGF 2021-2022	86			1 598		149			1 430			

L'accueil d'hommes représente 90 % du chiffre global enregistré cet hiver. La représentativité atteignait 81 % l'hiver antérieur.

En ce qui concerne l'accueil de femmes, il représentait 10 % cet hiver alors qu'il était de 19 % durant l'hiver 2020-2021. Notons que l'accueil de femmes atteignait 19 % lors de l'hiver 2016-2017.

La diminution du nombre de jours d'ouverture en semaine s'explique par un manque de personnel (maladie) lors du mois de janvier 2021. Dès lors, l'horaire d'extension n'a pu être assumé durant cette période.

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 2020-2021	43	47	59	34	53	236
Horaire d'extension PGF 2021-2022	60	46	0	52	37	195

En moyenne, mensuellement, 39 usagers fréquentaient le dispositif d'extension de soirée pour une moyenne de 47 l'hiver antérieur. Notons toutefois, que l'absence d'ouverture en soirée pour le mois de janvier fait chuter la moyenne. Si nous ne prenons pas en considération ce dernier, la moyenne est de 48,75.

Le pic de nombre de personnes différentes a été observé à la période la plus froide de cet hiver, novembre 2021 et dans un second ordre, le mois de février 2022.

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

Dans le cadre de ce P.G.F. 2021-2022, pour les 3 plages d'accueil des 2 services partenaires à l'Etape, nous enregistrons un **total global de 3 660 accueils** par rapport aux 3 357 accueils de l'hiver antérieur, Ceci représente une **augmentation de 9 %**

▪ 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	492	359	438	384	389	2 062
Extension de soirée avec week-end de l'équipe de renfort Picardie Laïque	451	307	60	445	306	1 569
Total	943	666	498	829	695	3 631

Incluant les accueils de week-end assurés par Educmobiles, cet hiver nous enregistrons 3 631 accueils globaux dont 2062 effectués en horaire normal et les week-ends assurés par Educmobiles ainsi que 1 569 dans le cadre de l'extension de soirée et des autres week-ends à charge de l'équipe hivernale.

Pour rappel l'hiver 2020-2021, nous avons enregistré 3 357 accueils globaux dont 1760 en horaire habituel de jour et 1598 en horaire d'extension de soirée/week-ends. Nous l'avons vu, l'augmentation est de 8 %.

Nous voyons ici qu'en novembre, 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 41 % enregistré lors de l'hiver 2020-2021, sur l'ensemble des accueils, **l'extension de soirée** représente aussi **43 % des accueils** globaux.

Lors de l'hiver 2017-2018, hiver aux statistiques historiquement élevées en raison d'une saturation sans commune mesure, ce taux atteignait 49 %.

Dans le sens inverse, c'est lors de cet hiver que ce taux fut le plus bas avec 45 % (1 430/3 492).

A nos yeux, cela démontre toute son importance vu qu'elle répond à l'évidence à un besoin réel.

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 2020-2021	PGF 2021-2022
Novembre	117	101
Décembre	122	55
Janvier	190	37
Février	50	49
Mars	106	26
Total	585	268

Le pic de refus globaux se situe en novembre 2021, 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 mars 2022.

Par rapport à l'hiver précédent se soldant sur 585 refus globaux, cela représente une diminution de 54 %.

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

Nombre de refus prononcés en...	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Horaire de jour	67	19	34	41	18	179
Extension de soirée	34	36	3	8	8	89
Total	101	55	37	49	26	268

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.

67 % des refus globaux sont prononcés en horaire habituel de jour alors que ce ratio était à 62 % l'hiver antérieur.

Au niveau du pic des refus globaux, c'est en novembre 2021 que la situation a été plus difficile tant en horaire de jour avec 67 unités qu'en horaire d'extension avec 34 unités (le total des refus globaux de ce seul mois atteignait 37,5 % 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	13	5	2	8	11	39
Manque de place	87	50	35	41	15	228
Profil non correspondant	1	0	0	0	0	1
Total	101	55	37	49	26	268

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 **85 % des refus globaux** alors qu'ils étaient de 90% l'hiver 2020-2021. Si nous remontons plus loin dans le temps, ils étaient de 77 % l'hiver 2019-2020 et 62 % l'hiver 2018-2019.

Au niveau des **sanctions**, elles représentent 13 % **des refus globaux** par rapport aux 8,5 % 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 novembre 2020, période à laquelle les demandes étaient massives et le resterons jusqu'au mois de mars 2022.

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 2019-2020

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 2021-2022	Repas tartines horaire normal	Repas chauds horaire normal	Repas tartines Extension	Repas chauds Extension	Total repas
novembre	216	91	260	100	667
décembre	50	62	344	66	522
janvier	217	95	46	28	386
février	182	86	180	77	525
mars	220	69	169	22	480
Total	885	403	999	293	2580

2 580 repas ont été distribués cet hiver pour 2 264 repas globaux distribués lors de l'hiver 2020-2021, soit une augmentation de 14%.

Nous retrouvons le pic de distribution au début de l'hiver 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, **314 repas** ont été fournis par les soins des éducateurs du C.P.A.S. ; cela représentait 161 repas tartines et 153 repas cuisinés.

2.3.6. Origine géographique des bénéficiaires de l'Etape

<i>Personnes différentes</i>	<i>P.G.F. 2019-2020</i>	<i>%</i>
<i>La Louvière</i>	35	23,5%
<i>C.U.C.</i>	13	8,5%
<i>Mons</i>	26	17%
<i>Charleroi</i>	29	19,5%
<i>Tournai</i>	5	3,5%
<i>Namur</i>	3	2%
<i>Verviers</i>	0	0%
<i>Liège</i>	8	5,5%
<i>Bruxelles</i>	7	5%
<i>Autres</i>	12	8%
<i>Inconnu</i>	11	7,5%
<i>Total</i>	149	100%

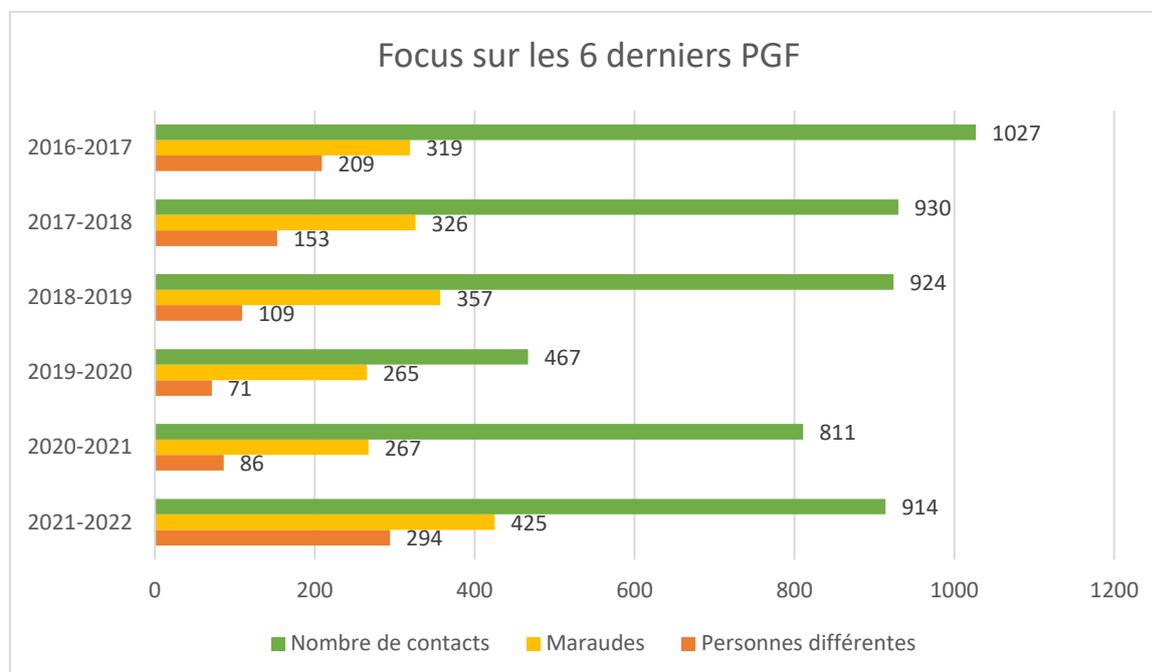
Les usagers venant de villes couvertes par des Relais Sociaux représentent 71 % du public accueilli avec 106 usagers.

Les Louviérois seuls représentent 23,5 % du public global.

Parmi les 12 personnes autres, 5 proviennent d'un autre endroit de Wallonie 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 2016-2017, soit **une diminution de 11%**.

Par rapport au pic historique des maraudes enregistrées, le nouveau record est atteint cette année. Au regard du PGF 2018-2019 qui représentait le précédent record, cet hiver présente une **progression de 19%**

Concernant les personnes différentes, en croisant avec le pic enregistré lors du PGF 2016-2017 avec ses 209 personnes différentes, il y avait un écart de 85 personnes (209-294), soit **une augmentation de 40,5%**.

Comparaison avec le PGF antérieur

Opérateurs	Hiver 2020-2021					
	Nbre contacts	Contacts hommes (total)	Contacts femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Total
EducMobiles	811	699	112	69	17	86
Relais Santé	11	10	1	6	1	7
TOTAL	822	709	113	75	18	93
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

Cet hiver nous comptabilisons **1 173 contacts** pour 822 lors de l'hiver 2020-2021. Cela représente une augmentation de 42,5 % des contacts en rue.

Sur base des **441 maraudes totales** recensées cet hiver, par rapport aux 272 de l'hiver 2020-2021, nous constatons une augmentation de 62%.

Les rencontres d'hommes restent majoritaires dans les 2 services et représentent 87,5% pour les maraudes et 83,5% pour les passages au Relais Santé, contre 86,5% pour les deux services lors de l'hiver 2020-2021.

Cet hiver, Educmobiles a rencontré en rue **294 personnes différentes**, soit 208 de plus que lors de l'hiver 2020-2021 (71 personnes pour 2019-2020). Quant au Relais Santé, il a touché 51 personnes différentes.

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

Educmobiles	Relais Santé
409 maraudes organisées	16 maraudes organisées
Ainsi que 16 maraudes organisées en synergie	
Total : 441 maraudes	

Nous l'avons vu dans le point relatif à l'analyse des contacts, nos équipes d'accroche en rue ont effectué 441 maraudes, soit 169 de plus que lors de l'hiver 2020-2021.

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 425 maraudes**, dont :

- 409 en équipe seule
- 16 en synergie (avec le **Relais Santé**)

Quant au **Relais santé**, l'équipe a effectué **32 maraudes** (16 maraudes effectuées en équipe seule et 16 en synergie avec Educmobiles).

En comparaison avec les maraudes effectuées l'hiver précédent.

Service	P.G.F. 2020-2021	P.G.F. 2021-2021	Pourcentage
Educmobiles seuls	253	409	+61,5 %
Educmobiles avec Relais Santé	14	16	+14,5 %
Relais Santé seul	5	16	+220 %
Total	272	441	+62 %

En ce qui concerne les interventions :

4 112 interventions ont été réalisées par nos 2 services en vue de répondre aux besoins des personnes rencontrées en rue.

Educmobiles	Relais Santé
2 411 interventions	1 701 interventions
Ecoute/soutien psy/maintien du lien : 1 815	Ecoute /soutien psy/maintien du lien : 518
Orientations : 559	Orientations : 1 183
Accompagnements téléphoniques : 14	Accompagnements téléphoniques : 0
Accompagnements physiques : 18	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 1 898 interventions (1 858 pour Educmobiles et 40 pour le Relais Santé). A cette époque, nous observions déjà la prévalence du travail d'écoute et de maintien de lien (713 interventions d'écoute et 437 orientations pour les 2 services réunis).

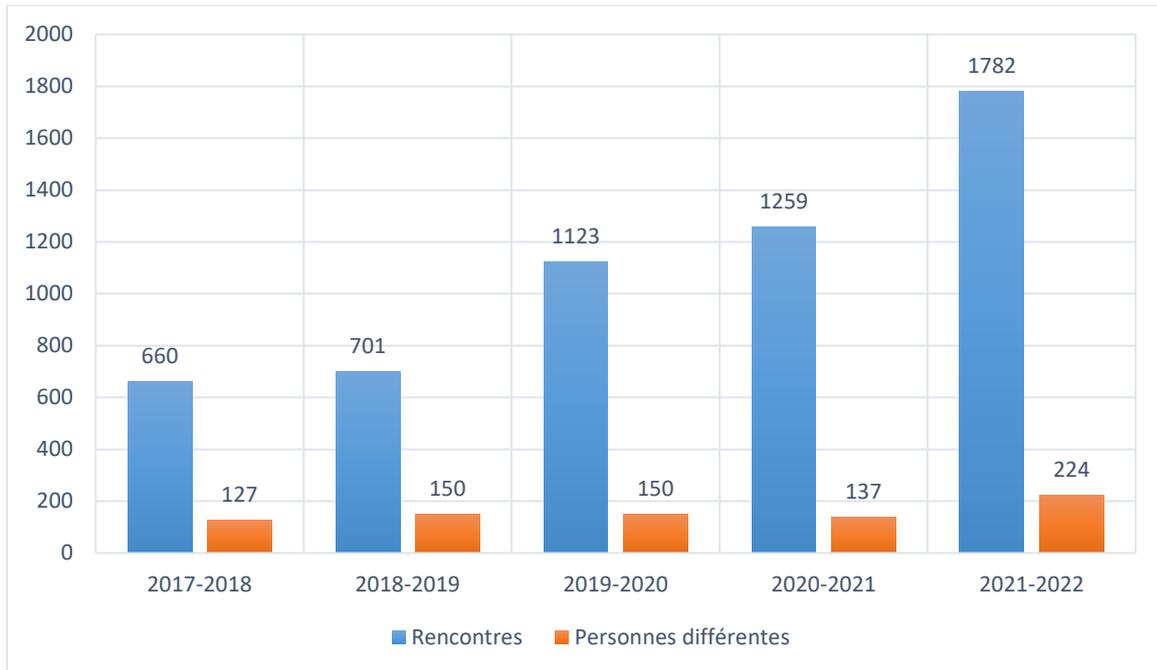
Nous avons donc une recrudescence des interventions à hauteur de 121,5 %.

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 plus de personnes différentes en rue, il peut être logique d'avoir là l'explication de l'augmentation observée.

A l'opposé des autres années, les orientations se font principalement par l'équipe du Relais Santé, soit 68 % 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 de ce PGF. A contrario, le point le plus bas a été enregistré en 2017-2018 avec 660 unités. Cela représente une **augmentation de 170%**. Ceci s'explique par une présence infirmière plus importante au dispensaire plutôt qu'en accroche en rue et ce depuis le PGF 2019-2020, ainsi que le recul progressif de la crise sociosanitaire.

Concernant les personnes différentes, les pics historiques avaient été enregistrés lors des PGF 2019-2020 et 2018-2019 avec respectivement 150 personnes. Lors de ce PGF, cette donnée atteint 224 personnes, **soit une progression de 49,5%** et constitue le nouveau record de ces 5 derniers PGF.

Comparaison avec le PGF antérieur

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

Hiver 2020-2021

Nombre de permanences	Nombre personnes rencontrées	Nombre de personnes différentes		Types de demandes						
				médicales	sociales	assuétudes	santé mentale	soins hygiène	repos	autre
139	1259	H 107	F 30	115	18	8	23	1457	1242	109

Avec l'arrivée d'une nouvelle infirmière au sein du relais santé, nous pouvons constater une nette augmentation dans le nombre de demandes recensées au sein du Relais Santé.

Nous enregistrons aussi plus de rencontres au sein du dispensaire, soit une augmentation de **170%**.

Nous recensons **3 245 demandes** cet hiver contre 2972 l'hiver antérieur, ce qui représente une **augmentation de 9 %**.

Ces 1 782 **rencontres** en 104 permanences ont permis de suivre **224 personnes différentes** :

- 186 hommes différents (83%)
- 38 femmes différentes (17%)

Par rapport aux 137 personnes différentes rencontrées lors du P.G.F. 2020-2021, cela nous indique une **augmentation du public de 63%**.

Au niveau de la **répartition des sexes**, nous constatons une même majorité dans la répartition mais avec une légère augmentation du ratio d'hommes compensée par une légère diminution de celui des femmes ; soit lors du P.G.F. 2020-2021 - 78 % d'hommes pour 22 % de femmes.

Parmi les demandes formulées, cet hiver, le **besoin de repos est supérieur aux besoins de soins d'hygiène** ; il correspond à **51,5 % des demandes globales** alors que durant l'hiver 2020-2021, le besoin de repos représentait 42 % des demandes globales.

Toujours cet hiver, le besoin de soins représentait **41,5 % des demandes globales, contre 49% pour l'hiver précédent.**

Par contre, il semble y avoir eu une nette augmentation des **besoins de rencontres d'un Médecin de M.D.M.** au sein de la permanence Médecins du Monde. Ce volet représentait 4,5% cet hiver alors qu'il était de 4 % l'hiver 2020-2021. Nous pouvons donc constater une croissance dans la demande médicale.

Au regard du PGF antérieur, les demandes médicales ont augmenté de 31,5%.

Nombre d'interventions

Nous recensons 15 265 **interventions** cet hiver auprès des usagers ayant fréquenté le Dispensaire. Cela représente une **hausse de 21 %** comparativement aux 12 593 interventions effectuées durant l'hiver 2020-2021.

	PGF 2020-2021	PGF 2021-2022
Suivis et prise en charge (Ecoute, soutien psy, maintien du lien, accompagnement, 1 ^{er} accueil,...)	3 150 Dont 1 236 réponses dans le cadre du maintien du lien.	4 201 Dont 1 768 réponses dans le cadre du maintien du lien.
Visites chez les médecins M.D.M.	115	151
Soins infirmiers	1 457 Dont 744 douches/toilettes	1 353 Dont 538 douches/toilettes
Distribution vêtements et produits d'hygiène	2 429 Dont 1 698 distributions de vêtements et 731 distributions de produits d'hygiène	1 957 Dont 1 444 distributions de vêtements et 513 distributions de produits d'hygiène
Distribution boissons	3 688 (2 551 cafés et 1 137 soupes)	3 716 (1 993 cafés et 1 723 soupes)
Offre de repos	1 242	1 680
Orientations, dispatching	512	2 207

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 **9 % des interventions**. Par rapport aux 1 457 soins dispensés l'hiver précédent (11,5% lors du PGF 2020-2021), cela représente une **diminution de 7 %**.

Sur les 3 716 distributions de boissons, il faut comprendre la distribution de cafés et de soupes. Ainsi les usagers ont reçu 1 723 soupes et 1 993 cafés.

Par rapport aux 3 688 **boissons servies** dans le cadre de l'accueil du public lors du P.G.F. 2020-2021, cela représente une **augmentation d'1%**.

Nous voyons que **l'offre de repos**, soit 1 680 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 **27,5 % des interventions globales** du Relais Santé. En comparaison, l'hiver précédent, celle-ci était de 25%

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 42 %** de l'ensemble des suivis et prises en charge. Ce travail de maintien de lien était de 39 % lors de l'hiver antérieur.

Nombre de permanences et passages chez des services partenaires

Type d'offre du service	P.G.F. 2020-2021	P.G.F. 2021-2022
Permanences au dispensaire	139	104
Permanences au centre de jour L'Etape	20	10
Passages à la maison d'accueil « l'Abri	31	18
Passages à l'abri de nuit « le Tremplin »	15	9
Passages au Bar à soupe Croix-Rouge	10	15
<u>Total</u>	215	156

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.

156 permanences ou passages ont été organisés lors de ce P.G.F., ce qui représente par rapport à l'hiver 2020-2021 une **diminution de 27,5 %**.

Concernant l'Etape, le nombre de permanences a augmenté passant de 20 à 10, soit une **diminution de 50%**.

Comme nous avons pu le constater, le nombre de permanences pour cet hiver à nettement diminué.

Le nombre de permanences au sein de la Maison d'accueil « L'Abri » a également **diminué de 42%**

Pour ce qui concerne **les passages réguliers** à l'Abri de nuit, ceux-ci sont également en diminution passant de 15 à 9, soit une décroissance de 40%.

Constats des services du réseau récolté lors de l'évaluation intermédiaire du 13 janvier 2022 et finale du 21 avril 2022

- A l'abri de nuit :

- Des cas de violences verbales et des menaces ont été rapportés durant ce PGF et ont mené à des sanctions envers les individus auteurs de ces dernières.
- La consommation (mélange) est en augmentation par rapport aux PGF précédents et les usagers ne se cacheraient plus pour consommer.
- Les problèmes de santé mentale sont toujours bien présents. La souffrance psychologique est également pointée du doigt et fait écho aux problèmes de santé mentale.
- Des problèmes de racisme ont été remarqués par les équipes et ce de manière importante et tant entre les usagers qu'envers les équipes.
- Les transgressions des règles de la structure ont été mentionnées.
- L'absence de nombreux agents a été difficile à gérer. L'ouverture du dispositif a parfois été compliquée.
- Le renfort des éducateurs transversaux engagés lors du PGF a été d'une grande aide. Leur présence a permis d'ouvrir le dispositif lorsque l'équipe était en souffrance.
- Le projet Housing First constitue une plus-value, l'équipe constate la sortie de la rue de certains anciens usagers.

- Le D.U.S.

- L'équipe a remarqué que les usagers pris en charge utilisaient pleinement l'ensemble des aides existantes (centre d'accueil de jour, bar à soupe de la Croix-Rouge, etc.)
- L'agressivité entre usagers a été constatée et émane de tensions sous-jacentes.
- Le nombre important de jeunes pris en charge a été important durant le mois de novembre avant de progressivement diminuer. Toutefois, leur nombre reste conséquent.
- La consommation est bien présente parmi les usagers, principalement en ce qui concerne l'alcool.
- Les mois de décembre, de janvier et de mars ont été marqués par une légère diminution de l'utilisation de leur service.
- De plus, peu de squats ont été découverts durant cette période. Toutefois, l'équipe a connaissance que plusieurs bénéficiaires dorment dans des tentes, mais ne souhaitent pas que l'équipe sache où ceux-ci se trouvent.
- L'équipe tient à souligner la charge du travail administratif du service et le nombre important de nouvelles demandes d'aide.
- L'équipe précise que le projet Housing First a toute son utilité dans le réseau et permet d'élargir/diversifier l'offre.

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

- La consommation (alcool principalement) et la présence d'usagers sous influence a été évoquée par l'équipe et ce durant la majeure partie du PGF.
- Des usagers émanant de services hospitaliers exclus pour d'importantes violences dans les structures hospitalières ont posé divers problèmes pour la vie en communauté et éprouvent des difficultés à respecter le cadre établi.
- La violence verbale et les passages à l'acte ont été détectés par l'équipe de « L'Etape ».
- Selon l'équipe, les usagers ont une très bonne connaissance du réseau et du public fréquentant les différents dispositifs.
- Les usagers auraient rencontré des difficultés pour respecter le R.O.I. et cela a généré des tensions dans le groupe. Notamment en matière d'hygiène.
- Notons que le mois de janvier a été compliqué pour l'équipe, celle-ci ayant été déforcée durant cette période et ce pour cause de maladie.
- Les mises en échec systématiques des usagers ont été spécifiées par l'équipe. Notamment en ce qui concerne les entrées en logement/maison d'accueil.
- La discrimination envers les usagers provenant d'autres territoires a été constatée par l'équipe.
- L'Etape souligne qu'ils ont reçu de l'aide de la part du réseau lors des périodes difficiles et cela dans la bienveillance.

- Le Bar à soupe de la Croix-Rouge

- Le déménagement du bar à soupe a modifié les habitudes du bar à soupe. La structure étant sur « deux niveaux », deux zones d'accueils sont nécessaires. Cela complexifie la gestion de l'accueil des usagers.
- Ce double niveau oblige les équipes à voyager continuellement entre les deux étages.
- Toutefois, l'équipe souligne l'aide précieuse de l'agent d'accueil engagé grâce aux subsides.
- Certains groupes de jeunes auraient généré des tensions au bar à soupe. Toutefois, depuis peu, ceux-ci ne se présentent plus au dispositif.
- Enfin, la proximité du Relais Santé a été une plus-value, ainsi que la communication avec les divers partenaires.
- La présence de SACCADO 1x par mois a été une expérience positive. Ce service mettant en place une animation de jeux de rôle.
- Le projet Housing First a été bénéfique pour le bar à soupe. Certains usagers ayant pu retrouver un toit et le conservant.

- Le Relais Santé

- Le service a noté un nombre important d'usagers rencontrés durant le mois de novembre.
- La consommation est également fort marquée durant l'ensemble de ce PGF. Celle-ci pouvant engendrer de la violence, des agressions et des délits.
- Les problèmes de santé mentale sont bien présents durant ce PGF.
- Certains usagers étaient « énervés » suite aux manques de places dans certaines structures, notamment l'abri de nuit. La consommation exacerbant ces tensions.
- Le service a rencontré un nombre important de cas lourds durant ce PGF. Ces derniers cumulent plusieurs problèmes, la santé mentale et la consommation étant des problématiques récurrentes.
- L'équipe a constaté une augmentation du nombre de femmes se présentant au Relais Santé.
- Le nombre de jeunes fréquentant le service serait également important (18-20 ans) et ceux-ci sont en décrochage administratif, familial et scolaire. La consommation est également présente pour ceux-ci et l'activation de ces derniers est difficile de part un manque de motivation.
- Le service souligne la cohésion positive entre les différentes équipes, ainsi qu'une bonne communication entre eux.
- L'ouverture du bar à soupe a été une plus-value durant l'ensemble du PGF. Leur déménagement et leur fort rapprochement de la zone du Relais Santé avait fait craindre une « désertion » du service. Toutefois, cela s'est avéré positif et le bar à soupe est devenu « un point de chute » pour trouver un usager.

Médecins du Monde

- L'équipe souligne que de plus en plus de personnes ont des antécédents psychiatriques très lourds avec des traitements interrompus.
- Ils précisent également que les bénévoles se sentent démunis. Ce sont des médecins généralistes, pas des psychiatres.
- La problématique des assuétudes a également été fortement rencontrée par les bénévoles.
- Selon l'équipe, le partenariat avec le Relais Santé permet un suivi de qualité avec les patients.
- La présence d'Educmobiles lors des permanences du jeudi est un plus.

- Les éducateurs de rue du service Educmobiles

- Le manque d'effectif durant le PGF a été difficile pour l'équipe et il a été compliqué de couvrir les demandes
- Les éducateurs engagés durant le plan grand froid ont été bénéfiques et ont pu soulager les professionnels.
- L'équipe tient à souligner l'efficacité du travail en réseau et la bonne communication entre services
- L'ouverture du bar à soupe durant l'ensemble du PGF a été une expérience positive pour les usagers et les professionnels.
- L'arrivée du projet Housing First a permis de reloger certains (très) anciens SDF et est une plus-value pour le réseau.

- Les Educmobiles ont rencontré un nombre important de bénéficiaires au sein des services du réseau. Ils ont également souligné la présence de plusieurs primos au relais santé ainsi qu'à l'étape.

- Les usagers étaient en demande d'orientation et de soutien dans leurs démarches administratives/remises en ordre.

- A cela les Educmobiles ajoutent qu'ils n'ont pas constaté de conflits, mais les usagers consommeraient beaucoup et leurs attitudes seraient énergivores.

- L'équipe observe une légère augmentation des personnes en provenance de l'Europe de l'Est. Ces individus ne seraient pas dans une demande d'aide.

- De manière transversale l'équipe constate une forte augmentation de la consommation et de la souffrance psychiatrique parmi les usagers, ainsi que quelques cas isolés d'agressions verbales envers les professionnels.

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 2021-2022, notre groupe « Plans saisonniers » a travaillé de la sorte :

La préparation du Plan Hivernal 2021-2022 a démarré en juin 2021 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.

Vu la maladie de longue durée de la responsable du centre de jour et de la Direction de Picardie Laïque, le Coordinateur général a réservé les mêmes moyens budgétaires que ceux octroyés l'hiver précédant.

Le service Educmobiles du C.P.A.S. n'a pas de besoins spécifiques cette année.

Toujours en juin, le Comité de Pilotage et le Conseil d'administration du Relais Social local ont réfléchi à l'anticipation de la gestion du prochain plan.

Vu que des moyens se libèrent sur l'enveloppe « projets 2021 » du Relais Social, il est envisagé de renforcer les équipes du 1^{er} novembre au 31 décembre 2021.

En ce sens, les perspectives visées étaient celles-ci :

-
- Engagement de 2 éducateurs TP au DUS, ce qui permet d'assurer une présence lors de l'hébergement d'urgence et d'assurer des maraudes en dehors des horaires ordinaires des services d'accroche en rue ;
 - Engagement d'un éducateur TP transversal par Picardie Laïque A.S.B.L. en vue de l'affecter à l'abri de nuit et en soutien au centre de jour lorsque cela s'avère utile pour garantir une ouverture maximale toute la période hivernale ;
 - Engagement d'un agent d'accueil TP par la Maison Croix-Rouge en vue d'organiser l'accueil et l'encadrement des volontaires au sein du Bar à soupe.

Le renforcement qui fut rendu possible par le précieux soutien de la Wallonie a permis de fonctionner pendant les vagues successives de la pandémie et malgré le contexte difficile, nous en avons tiré des éléments positifs lorsque les équipes habituelles étaient épuisées.

Dès lors, pour garder une cohérence globale durant les 5 mois du P.G.F. à venir, une demande de subvention facultative a donc été introduite par le Relais Social en vue de maintenir les renforts précités du 1^{er} janvier au 31 mars 2022.

En août, nous avons pris les contacts utiles pour déterminer la capacité d'accueil telle que pressentie pour cet hiver.

En ce sens, le centre d'accueil de jour a étendu son accueil à 15 places et 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 a ouvert 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 a été portée à 10 places. En cas de saturation des logements DUS, il était prévu usage d'orienter vers des nuitées à l'hôtel.

En ce qui concerne le Relais Santé, il a été possible d'accueillir 3 personnes simultanément avec rotation du public une fois les soins effectués.

Vu l'évolution actuelle, il n'y a plus eu de logements bloqués pour l'organisation d'un espace de confinement et d'isolement.

Ce retour prudent vers la normale n'a pas dispensé l'importance de maintenir une extrême vigilance tant dans les mesures de protection des professionnels que dans les mesures préventives visant à protéger les usagers accueillis au sein des différents services.

Par rapport à cet objectif 1.1., la Coordination générale s'est tenue à la disposition des partenaires dans l'hypothèse où une campagne de collecte de dons pourrait s'avérer nécessaire. Toutefois, vu le contexte socio-sanitaire actuel, une procédure a été établie (cfr PV réunion préparatoire PGF du 21 octobre 2022).

En séance du **Comité de Pilotage du 24 septembre 2021**, les besoins des opérateurs et actions à envisager ont été examinés.

Une réunion de Coordination P.G.F. a eu lieu le 21 **octobre 2022** 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 18 **janvier 2022**;
- La date de **l'évaluation finale** du P.G.F. qui a eu lieu le 21 **avril 2022**.

Suivi de ces réunions :

- Dès élaboration du P.V., transmission pour information à la DGO 5 ;

Pour la préparation de ce P.G.F., nous travaillons sur base d'un budget global de **49 680 €**.

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 21 **octobre 2022**, 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.

En cas de retour d'une redoutée 4^{ème} vague :

La Coordination générale s'était engagée à réunir en urgence les opérateurs pour éviter qu'une fermeture soit décidée unilatéralement avec un impact sur d'autres services.

- *Evaluation intermédiaire*

La réunion d'évaluation intermédiaire s'est tenue le **18 janvier 2022**

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 **21 avril 2022**

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

- A se pencher sur les analyses statistiques traitées par l'équipe de la Coordination générale et ce, axe par axe ;

- A réfléchir avec recul quant à l'organisation du plan, telle qu'elle existe et ce, à portée d'adaptation possible, le cas échéant ;
- A définir les tendances générales avec recul en croisant 2 aspects (la réalité du travail de chaque service et les observations portant sur les usagers);
- Le cas échéant, à apporter des recommandations.

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

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

Transversalement :

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

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

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

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

Cette prise en charge se déroule à 2 niveaux :

- En journée, par une approche préventive consistant :

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

Cette accroche est effectuée par les services suivants **sur tout le territoire louviérois** : la Police locale, les éducateurs de rue de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville dans leurs quartiers respectifs, les éducateurs de rue de l'équipe « Educmobiles » du C.P.A.S et le Relais Santé du C.P.A.S. de La Louvière. 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. ; (Jusqu'au 31/12/2021)
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 11h à 14h du lundi, au vendredi. La possibilité de se pauser 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. A concurrence de 6 x 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.

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, hors crise Covid, la capacité d'accueil est portée à 15 places.

Au vu de l'évolution actuelle de la situation sanitaire, la capacité d'accueil reviendra à la situation normale, **15 places**. Notons que l'opérateur pratique un système de switch, ce qui permet d'accueillir sur l'ensemble de la journée, plus de personnes. .

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.

- [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 **10 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).

Finalement, pour ce PGF 2021-2022, notons que le DUS a pu bénéficier du renforcement de 3 TP éducateurs, ce qui a constitué un précieux soutien pour faciliter l'encadrement de l'accueil en soirée.

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 21 octobre 2021** (cette procédure est détaillée dans le cahier spécial des charges Plan Gand Froid 2021- 2022 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 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 18 janvier et le 19 avril 2022.

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, lors de la dernière réunion d'évaluation du Plan Grand Froid, les responsables du C.P.A.S. ont demandé une réunion de concertation avec les services de Picardie Laïque (ouverte aux professionnels et aux responsables).

Le but visé était d'améliorer le travail de réseau entre les services.

Celle-ci a été organisée par la coordination du RSULL le 21 février 2022

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 2021 du Relais Social a été fixé avec pour objectif prioritaire de prendre soin des professionnels des différents services qui ont porté de nombreuses demandes, souvent sortant aussi de leur cadre habituel vu que de nombreux services extérieurs étaient moins accessibles.

3 formations ont été dispensées :

- Des séances de travail de co-construction entre le DUS et les services sociaux Hospitaliers en vue d'améliorer les collaborations

4 matinées de travail ont été organisées pour opérer le travail avec 2 représentants de chaque service concerné. Une proposition de procédure de collaboration sera l'aboutissement de ces rencontres.

- Séances de supervision collective destinées à 4 services distincts du C.P.A.S. (Le DUS, Le service logement, Educmobiles et le Relais Santé

12 séances de supervision ont été proposées (3/service)

Les professionnels ont eu la possibilité de s'exprimer et réfléchir aux enjeux professionnels liés à leurs missions.

- Séances de Work café destinée au réseau en vue de la recréation urgente de liens entre eux

5 séances ont été mises en place à 24 professionnels du réseau et 3 séances aux membres du Comité de Pilotage. L'objectif principal était de reconstruire quelque chose de positif ensemble en sortant des écueils vécus lors des phases successives de la pandémie avec tout ce que cela a pu comporter.

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.

Ainsi, lors de la dernière réunion d'évaluation du Plan Grand Froid, les responsables du C.P.A.S. ont demandé une réunion de concertation avec les services de Picardie Laïque (ouverte aux professionnels et aux responsables).

Le but visé était d'améliorer le travail de réseau entre les services.
Celle-ci a été organisée par la coordination du RSULL le 21 février 2022.

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 interpellé 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 2021, 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 :

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 notreabri 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 inférieure à la capacité de base annuelle, il est fondamental de procéder à des orientations dans cet esprit au risque de créer une saturation locale.

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.

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.

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^{er} 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^{er} 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, Ecaussinnes, Le Roeulx, Manage, Soignies, Seneffe)
- Les communes de l'arrondissement administratif de Thuin : Anderlues et Merbes -le-Château

- Une commune relevant de 'arrondissement administratif de Charleroi : Chapelles-Lez- Herlaimont.

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 pas plus d'offre 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.

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.

Ceci dit, en raison de nombreuses maladies au centre de jour, en janvier, l'organisation de l'extension horaire n'a pas été possible et certains jours, le service a fonctionné avec une seule éducatrice pour encadrer.

Il y a eu des possibilités de travail conjoint avec des services du C.P.A.S. tant en centre de jour qu'à l'abri de nuit pour assurer l'accès aux usagers, au maximum.

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^{er} novembre.

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

◆ Lever tous les quotas

Réalisé ? Oui Non Partiellement

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

Inconditionnalité garantie ? Oui Non

Expliquez la méthode utilisée pour réorienter les refus :

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

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

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

Ces réponses peuvent être de plusieurs ordres :

- Réponse par un hébergement en logement d'urgence avec orientation le lendemain vers un service pouvant apporter une solution d'hébergement plus durable ;
- Recherche au sein du réseau de l'utilisateur d'une solution d'hébergement chez un tiers ;
- Orientation de l'utilisateur vers une chambre d'hôtel ;
- 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.

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.

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.

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 serons 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 proposeront 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 recevront une soupe chaude en soirée et recevront 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 éducumobiles 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 .

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

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

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

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

Oui

Non

Par quels moyens ?

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

CONCLUSIONS :

Cette année, l'évaluation a été organisée selon le modèle SWOT.

Vous la trouverez annexée à la présente évaluation globale.

En outre, toujours dans le cadre de cette évaluation, notre chargé de projets a effectué un travail d'analyse des données quantitatives en dégagant les tendances. Ce document est également annexé au présent rapport global.

Comme vous le verrez, cette année, malgré des services en souffrance au niveau des effectifs, nous avons battu des records au niveau de la fréquentation du public.

Le renforcement du DUS est souhaité pour toute l'année afin d'offrir une bien meilleure prise en charge des usagers.

Mention spéciale aussi au travail de la psychologue mobile affectée au DUS, via actuellement une subvention Fédérale que gère le C.P.A.S.

Il semble très important de garder cette fonction spécifique qui apporte une véritable plus-value aux usagers et aux services partenaires.

Enfin, des opérateurs ont expliqué la difficulté de palier les absences de malades.

La piste des intérim fut explorée mais peu efficace pour le secteur social.

Des services imaginent que le Relais Social puisse disposer d'un travailleur social transversal pouvant aller renforcer en cas de besoin tout au long de l'année.

Cette dernière piste mérite discussion avec nos autorités Wallonnes.

Pour le Relais Social Urbain de La Louvière,

Dominique DEBELLE, Coordinateur général

Véronique BARBIERI, Coordinatrice adjointe

Axel PEIREMANS, Chargé de projets