

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 2023 - 2024

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 de l'abri de jour "L'accueil" jusque 19h du lundi au vendredi et l'ouverture de tous les week-ends de la période P.G.F. de 11h à 15h le samedi et dimanche.

Pour la réalisation de ce projet, l'A.S.B.L. « L'Abri » a engagé 2 éducateurs TP de classe 2 pour 5 mois afin de pouvoir assurer l'ouverture 7 jours sur 7 du dispositif :

(39 000 € pouvaient être octroyés à l'A.S.B.L. « L'Abri » en vue de couvrir les coûts en personnel du 01/11/2023 au 31/03/2024 et 3 000 € des 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 possible selon la météo</u></p> <p><u>L'accès actuel au dispositif "L'Accueil" est prévu :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Exception faite pour le jeudi ouvrant de 9h30 à 13h30, ouverture du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30- Pas d'ouverture le week-end	<p>Passage à 20 places d'accueil avec switch possible selon les conditions météo</p> <p>Horaire d'extension :</p> <ul style="list-style-type: none">- Du lundi au vendredi de 9h30 à 19h00- L'ouverture sera assurée tous les week-ends du mois : <p><i>Le Samedi et dimanche de 11h à 15h</i></p>

L'objectif visé est de permettre aux usagers de se protéger du froid en leur offrant l'opportunité de se poser dans un endroit accueillant pendant toute la journée et, moyennant demande d'inscription préalable en journée et accord reçu du C.P.A.S., jusqu'à un éventuel accueil au sein de l'abri de nuit.

- 1.5.2. L'équipement en consommables du Relais Santé, du bar à soupe de la Croix-Rouge, de l'abri de nuit, le DUS pour son hébergement supplétif et de l'abri de jour "L'Accueil" afin de permettre aux usagers de bénéficier de repas, de boissons chaudes,...

« Au sein de l'Accueil »

Les usagers bénéficient tous les jours ouvrables d'un repas tartines, charcuteries, fromages et soupe. 1 repas chaud est prévu le vendredi.

L'A.S.B.L. "L'Abri", nous demandait 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 était couvert par le budget global prévoyant 3 000 € en frais de fonctionnement.

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 en hiver du lundi au vendredi. La Maison Croix-Rouge avait 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.

Subside attribué : **4 369 €**

A l'abri de nuit du C.P.A.S. «Le Tremplin »

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

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

Subside attribué : **3 700 €**

Au sein du dispositif supplétif d'hébergement d'urgence du DUS »

L'organisation de l'accueil en contexte de prise en charge supplétive pour une capacité maximale de 10 lits, impliquait le renforcement des stocks de matériel utile à l'accueil de la population.

L'opérateur éprouvait le besoin d'acheter le nécessaire lié à l'hébergement (repas et boissons)

Subside attribué : **3 500 €**

Au Relais Santé

Dans le cadre de son accueil, le Relais Santé nous sollicitait en vue d'acquérir le matériel utile au renforcement de son accueil, prévoyant l'offre de boissons chaudes :

- 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 attribué : **3 500 €**

- 1.5.3.- L'équipement de l'abri de nuit, du DUS, 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 :*

A l'abri de nuit du C.P.A.S. «Le Tremplin »

Le budget global de 3 700 € a 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, matériel de literie, et produits d'entretien...)

Au sein du dispositif supplétif d'hébergement d'urgence du DUS »

Toujours sur base des 3 500 € attribués au DUS, l'organisation de l'accueil supplétif pour une capacité maximale de 10 lits, impliquait l'acquisition de matériel utile à l'hébergement de la population mais aussi à la possibilité d'apporter d'autres réponses selon les besoins des usagers rencontrés (Nuitées à l'hôtel, aide à la sécurisation si squat et refus d'accès à l'aide par l'utilisateur)

L'opérateur éprouvait le besoin d'acheter le nécessaire utile à l'hébergement (Kits d'hygiène corporelle, matériel de literie, nuitées d'hôtel, tentes, sacs de couchage, vêtements thermiques,...). De même l'opérateur avait besoin d'acheter le matériel utile à l'entretien du logement DUS (produits d'entretien, sacs poubelle,...

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

Sur le budget des 4 369 €, il était aussi prévu de procéder à l'acquisition de :

- Produit vaisselle, produits de nettoyage et ustensiles de nettoyage, papier WC, désinfectant, essuie-tout, cellophane.

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 €

Au Relais Santé

Sur le budget global de **3 500 €**, le Relais Santé avait aussi besoin de renforcer son stock de matériel d'hygiène (crème préventive aux engelures, déodorant Hommes et Femmes) de sous-vêtements et vêtements thermiques, chaussures adaptées.

- **Sur base de la subvention de 57 069 €**

Opérateurs	Subside octroyé	Frais de personnel	Frais de fonctionnement	Frais d'acquisition
Secteur public				
Relais Santé	3 500 €	/	3 500 €	/
D.U.S.	3 500 €	/	3 500 €	/
Abri de nuit	3 700 €	/	3 700 €	/
Secteur associatif				

L'Accueil – abri de jour	42 000 €	39 000 €	3 000 €	/
La Croix-Rouge	4 369 €	/	4 369 €	/
Total	57 069 €	39 000 €	18 069 €	0

I. II. Statistiques

1. L'hébergement d'urgence

1.1. Evolution du nombre de nuitées

	Hiver 2022-2023				Hiver 2023-2024			
	Nbre de nuitées	Nuitées enfants	Nuitées Hommes	Nuitées Femmes	Nbre de nuitées	Nuitées enfants	Nuitées Hommes	Nuitées Femmes
Opérateurs								
Abri de nuit 16 lits	2 180	0	1 787	393	2 073	2	1 729	342
DUS 17 lits	344	0	317	27	1 378	560	643	175
Total	2 524	0	2 104	420	3 451	562	2 372	517

Au niveau des nuitées globales de l'axe d'hébergement d'urgence, par rapport à l'hiver 2022-2023, nous observons une augmentation de 37 %.

Toujours sous l'angle de cette précaution d'usage, sur cet hiver 2023-2024 :

- **A l'abri de nuit** : nous enregistrons une diminution de **5 %** au niveau du nombre **total de nuitées** par rapport à l'hiver 2022-2023.

En ce qui concerne les **nuitées Hommes**, celle-ci est de **3.25 %**. Cette diminution est également visible pour les **nuitées Femmes** avec une **régression de 13 %** cet hiver. Nous avons 2 nuitées enfants contre 0 le PGF précédent.

- **Au D.U.S.** : Sur le nombre total de nuitées, nous observons une **augmentation de 302.5 %** par rapport à l'hiver précédent.

En ce qui concerne les **nuitées Hommes**, il y a une augmentation avec **104.5 %** et une forte augmentation de **2300%** en ce qui concerne les nuitées **Femmes**. Enfin, au niveau des nuitées enfants, nous avons également une forte croissance, passant de 0 à 560.

1.2. Evolution du nombre de personnes adultes différentes

	Hiver 2022-2023		Hiver 2023-2024	
	Nbre d'hommes	Nbre de femmes	Nbre d'hommes	Nbre de femmes
Opérateurs				
Abri de nuit	162	26	121	23
DUS	94	12	50	7
Total	256	38	171	30
	294 personnes		201 personnes	

Notons qu'une fois les doublons décomptés, le nombre total d'utilisateurs rencontrés cet hiver est de 165 personnes (137 hommes et 28 femmes), ainsi que 2 enfants différents.

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

- *Novembre 2023 : 50 hommes différents et 7 femmes différentes*
- *Décembre 2023 : 53 hommes différents et 10 femmes différentes*
- *Janvier 2024 : 49 hommes différents et 9 femmes différentes*
- *Février 2024 : 52 hommes différents et 13 femmes différentes*
- *Mars 2024 : 63 hommes différents et 16 femmes différentes*

Concernant les primo-utilisateurs: 40 hommes et 12 femmes primos ont été recensés pour l'hiver 2023-2024.

- *Novembre : 10 hommes primos et 1 femme primo ;*
- *Décembre : 3 hommes primos et 1 femme primo ;*
- *Janvier : 10 hommes primos et 3 femmes primos ;*
- *Février : 5 hommes primos et 4 femmes primos ;*
- *Mars : 12 hommes primos et 3 femmes primos.*

Concernant le **DUS**, ce dernier a hébergé **57 personnes adultes différentes** (50 hommes, 7 femmes et 8 enfants) pour 106 personnes adultes lors de l'hiver 2022-2023, soit une diminution de 46.25 %.

1.2.1. Fréquentation mensuelle de l'abri de nuit

En moyenne mensuelle, nous avons **54 adultes différents** ayant eu recours à l'abri de nuit alors que cette moyenne mensuelle était de 60 adultes accueillis lors de l'hiver 2022-2023.

	Hommes différents	Femmes différentes	Enfants différents	Nuitées hommes	Nuitées femmes	Nuitées enfants	Total Nuitées	Refus
Novembre	49	7	0	393	43	0	436	20
Décembre	44	7	0	322	54	0	386	11
Janvier	44	6	2	360	88	2	450	31
Février	45	11	0	278	82	0	360	39
Mars	51	11	0	357	74	0	431	37
Total	233	42	2	1 710	341	2	2 063	138

Le pic de nuitées hommes a été enregistré en novembre 2023 avec 393 nuitées alors que le pic de nuitées femmes a été enregistré en janvier 2024 avec 88 nuitées.

Nous l'avons vu, il y a eu 2 nuitées enfants cet hiver.

En ce qui concerne la **moyenne mensuelle des nuitées** de toute la période mesurée, cet hiver, elle était de 412.5 nuitées. Pour l'hiver 2022-2023, celle-ci était de 436 nuitées.

Le **taux d'occupation** de cette période hivernale, calculé sur 151 jours, était de 85.5 %. Il était de 90.25% pour l'ensemble du P.G.F. 2022-2023.

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

	Hommes différents	Femmes différentes	Primos Hommes	Primos Femmes	Total primos	Part des primos sur public total
Novembre	49	7	10	1	11	19.75%
Décembre	44	7	3	1	4	7.75%
Janvier	44	6	10	3	13	26%
Février	45	11	5	4	9	16%
Mars	51	11	12	3	15	24.25%
Total	233	42	40	12	52	19%

Cet hiver, nous avons accueilli **52 primo utilisateurs** pour 101 lors de l'hiver 2022-2023. Cela représente une diminution de 48.5 % des nouvelles personnes prises en charge par rapport à l'hiver antérieur.

Nous l'avons vu, l'abri de nuit a hébergé 145 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 35.75%. Pour l'hiver 2022-2023, celle-ci était de 33.75%.

1.3 Typologie des refus à l'abri de nuit – Hiver 2023-2024

Causes des sanctions	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Non respect R.O.I, violence verbale et/ou physique	7	5	20	36	7	75
Manque de place	13	6	11	2	13	45
Arrivée hors-horaire	0	0	0	1	0	1
Profil non adéquat	0	0	0	0	0	0
Total	20	11	31	39	20	121

A l'abri de nuit, cet hiver a été moins difficile au regard du nombre moins important de refus. 121 refus globaux sont recensés alors que nous en avons 483 l'hiver 2022-2023. Cela représente une importante diminution, soit un recul de 75 %.

Au niveau du type de refus, nous constatons que la majorité des refus ne concerne plus le manque de places avec 45 unités alors que l'hiver antérieur, ce dernier comptabilisait 386 unités, soit une diminution de 88.5%.

Cet hiver, **le refus faute de place** représentait **37.25 % de l'ensemble des refus**.

En croisant avec les pourcentages des hivers antérieurs :

- PGF 2016-2017 : 32 refus sur 62 -> soit 52 % des refus ;
- PGF 2017-2018 : 340 refus sur 383 -> soit 89 % des refus ;
- P.G.F. 2018-2019 : 20 refus sur 64 -> soit 31 % des refus ;
- P.G.F. 2019-2020 : 113 refus sur 153 -> soit 73,8 % des refus ;
- P.G.F. 2020-2021 : 284 sur 313 -> soit 90,5 % des refus ;
- P.G.F. 2021-2022 : 374 sur 490 -> soit 76,5% des refus.
- P.G.F. 2022-2023 : 386 sur 483 -> soit 80% des refus.
- P.G.F. 2023-2024 : 45 sur 121 -> soit 37.25% des refus.

Le refus pour « Non-respect du R.O.I., violence verbale et/ou physique » représentait quant à lui 62 % cet hiver alors qu'il atteignait 19.75 % l'hiver précédent. Cela nous donne une indication du travail de cadrage effectué les années précédentes auprès des usagers, mais surtout de la difficulté comportementale du public cet hiver.

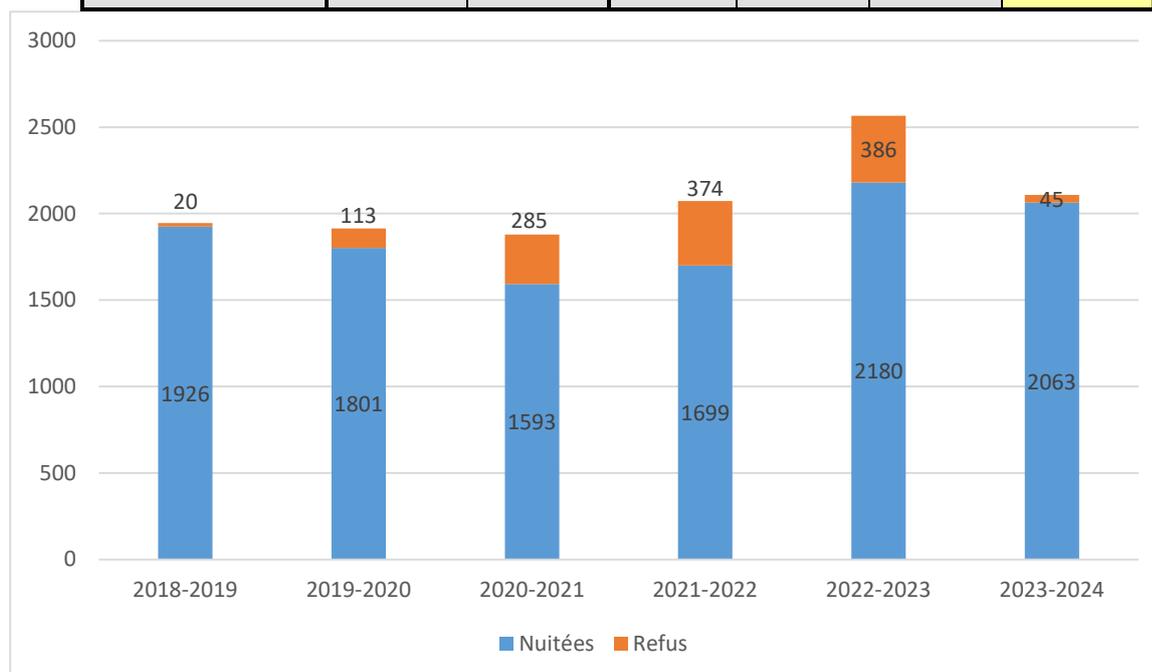
Cet hiver laisse apparaître 2 pics spécifiques :

- En Novembre 2023 et Mars 2024 où le manque de place était à son apogée ;
- En février 2024 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 2018- 2019	PGF 2019- 2020	PGF 2020- 2021	PGF 2021- 2022	PGF 2022- 2023	PGF 2023- 2024
Nuitées	1 926	1 815	1 593	1 699	2 180	2 063
Refus faute de place	20	113	284	374	386	45
Demande réelle	1 946	1 928	1 877	2 073	2 566	2 108



De manière générale, le pic historique des nuitées a été atteint lors du PGF 2022-2023 avec 2 180 nuitées. Lors de ce PGF 2 063 nuitées ont été recensées, ce qui correspond à une **diminution de 5.5%**

Concernant les refus pour manque de place, lors de ce PGF 45 refus ont été enregistrés. Lors du PGF 2022-2023 enregistrant le record historique, cette donnée atteignait 374 unités, **soit une diminution de 88.5%**.

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 de l'hiver 2018-2019.

Par rapport à l'hiver précédent, **la demande réelle est en régression de 17.75 %**.

Nous avons **couvert 97.75 % du besoin réel**, alors que l'hiver antérieur, nous avons atteint le score de **85 %**. La couverture du besoin réel est dès lors en augmentation en comparaison avec le dernier PGF.

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

<i>Personnes différentes</i>	<i>P.G.F. 2023-2024</i>	<i>%</i>
<i>La Louvière</i>	18	12.5%
<i>C.U.C.</i>	2	1.25%
<i>Mons</i>	3	2%
<i>Charleroi</i>	7	4.75%
<i>Tournai</i>	1	0.75 %
<i>Namur</i>	2	1.5%
<i>Verviers</i>	0	0%
<i>Liège</i>	2	1.5%
<i>Bruxelles</i>	2	1.5%
<i>Autres</i>	4	3%
<i>Inconnu</i>	103	71.25%
<i>Total</i>	144	100%

En omettant les inconnus, les usagers venant de villes couvertes par des Relais Sociaux représentent 85.5 % du public accueilli avec 35 usagers.

Les Louviérois seuls représentent 44 % du public global.

Parmi les 4 personnes autres, 2 proviennent d'un autre endroit de Wallonie, 1 d'un autre pays et 1 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 **65 personnes différentes** (50 hommes, 7 femmes et 8 enfants). Cela représente une diminution de 38.75 % par rapport à l'hiver 2022-2023 durant lequel 106 personnes différentes furent hébergées (enfants inclus).

	Hommes différents	Femmes différentes	Enfants différents	Nuitées hommes	Nuitées femmes	Nuitées enfants	Total Nuitées
Novembre	24	0	4	125	15	30	170
Décembre	18	4	4	149	30	120	299
Janvier	25	5	8	214	51	158	423
Février	19	3	6	108	56	168	332
Mars	22	6	4	47	23	84	154
Total Hors doublons	108	18	26	643	175	560	1 378

Cette année, le service a essentiellement été mobilisé par des personnes dans le besoin en janvier et février 2024.

Les enfants représentent 12.25 % de la population totale hébergée. Le PGF passé, ils représentaient 0 % de la population.

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

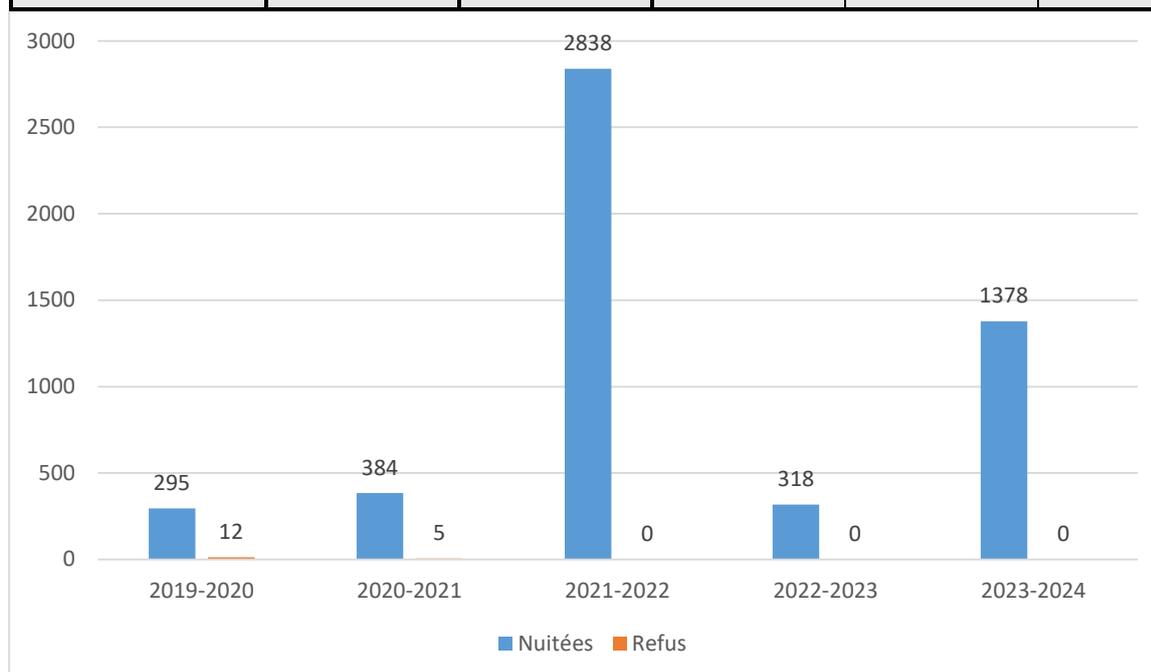
	Nombre d' interventions	Refus	Primos utilisateurs
Novembre	25	0	0
Décembre	28	0	0
Janvier	34	0	0
Février	21	0	0
Mars	25	0	0
Total	133	0	0

133 interventions extra-horaires ont été recensées cet hiver pour 267 l'hiver antérieur ; ce qui représente une diminution de 50.25 %.

Toutefois, au niveau des refus, tout comme l'an dernier, nous n'en avons pas.

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

	PGF 2019-2020	PGF 2020-2021	PGF 2021-2022	PGF 2022-2023	PGF 2023-2024
Nuitées	295	384	2 838	318	1 378
Refus	12	5	0	0	0
Demande réelle	307	389	2 838	318	1 378



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

Lors de ce PGF 1 378 nuitées ont été recensées, ce qui correspond à une **augmentation de 333.5% au regard du PGF antérieur.**

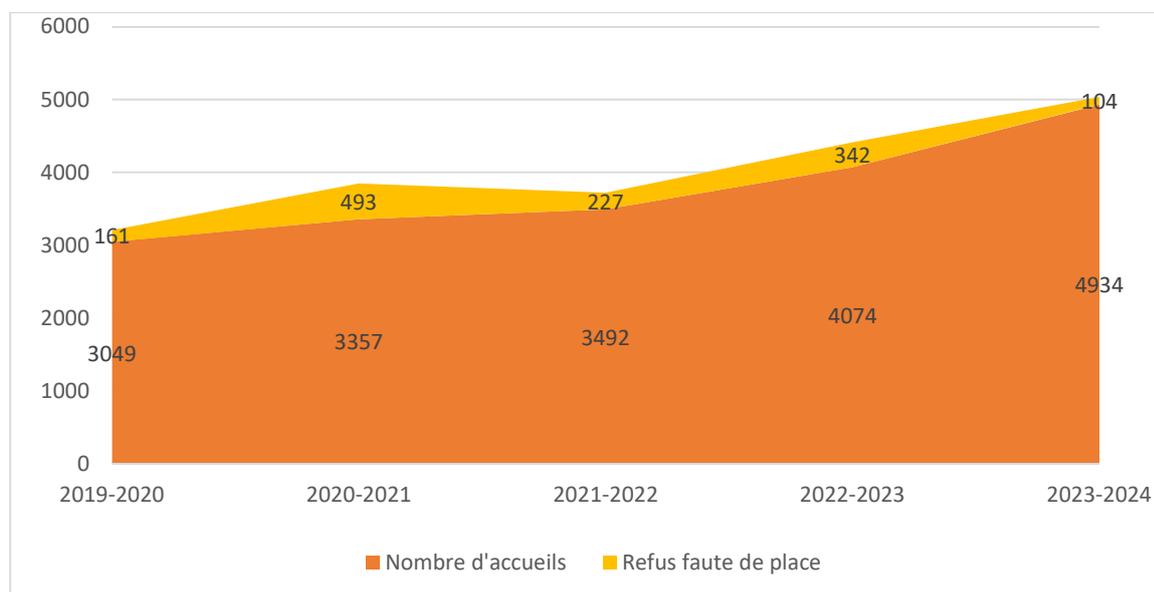
A contrario, le point le plus bas a été enregistré en 2019-2020 avec 295 unités.

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

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

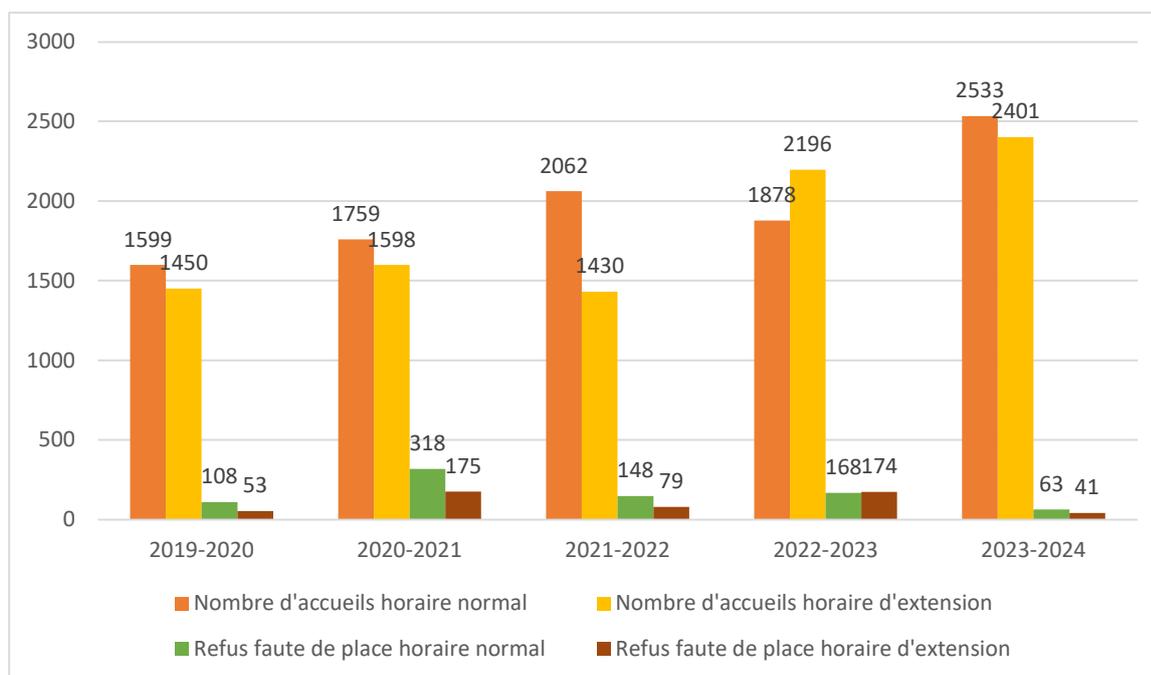
2. L'Accueil de jour

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



Nous observons une augmentation des accueils par rapport au PGF 2022-2023 qui totalisait un pic historique de 4 074 unités contre 4 934 pour ce PGF, soit **une augmentation globale de 21%**.

Au regard du pic historique des refus faute de place en horaire normal (493), nous constatons une diminution des refus, soit une baisse de 79%. Pour rappel, le pic historique était lié à la crise sociosanitaire et à la diminution du nombre de place disponibles afin de respecter les règles attenantes.



Le pic historique d'accueil en horaire normal a été enregistré lors de l'hiver 2023-2024 avec 2 533 unités. En comparaison avec l'année antérieure, nous sommes en **augmentation de 34.75%**.

Concernant l'horaire d'accueil d'extension, le pic historique se situe aussi au cœur de cet hiver avec 2 401 unités. En comparaison avec l'hiver précédent, nous sommes en **augmentation de 9.5%**.

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 2023-2024, nous sommes en diminution du nombre de refus, soit un recul de 80.25%.

A contrario, la donnée la plus faible enregistrée précédemment était de 108 lors du PGF 2019-2020, soit **une diminution de 62%**.

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 pour cette année **une décroissance de 76.5%**.

Si nous prenons la donnée la plus basse enregistrée au cours des 5 derniers PGF, celui de 2019-2020 est le plus bas, avec 53 unités. Cela correspond à une diminution de 22.75% au regard de ce PGF.

Notons que l'augmentation globale de ce PGF est liée au fait que L'Accueil a travaillé avec une ouverture pouvant accepter 20 personnes au lieu des 15 places encadré anciennement par Picardie Laïque.

2.1 L'Accueil de jour – Horaire habituel

Il s'agit de l'équipe qui se charge de l'horaire habituel du centre et des renforts PGF pour l'extension d'horaire et l'ouverture des weekends.

Opérateurs	Nbre jours d'ouverture		Hiver 2022-2023 122 jours d'ouverture : 107 en semaine et 15 le Week-end					Hiver 2023-2024 148 jours d'ouverture : 104 en semaine et 44 le Week-end				
	Semaine	Week-end	Fréquence	Nbre ACC hommes (total)	NbrACC femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Fréquence	Nbre AC H (total)	NbrAC F (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
<u>horaire habituel</u> Accueil	104	2	1794	1534	260	140	22	2 533	2 077	456	166	36
Educ m obiles	/	/	253	215	38			/	/	/		
Bar à soupe Croix-Rouge	100	/	3 875	3 088	787	195	61	4 781	3 649	1 132	243	81
TOTAL	/	2	5 922	4 837	1 085	335	83	7 314	5 726	1 588	335	107

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

Au niveau de L'Accueil, nos services ont assuré 148 jours d'ouverture (tout horaire confondu, soit 2 jours d'ouverture de plus que lors de l'hiver 2022-2023 (146 jours).

104 jours ont été prestés en semaine par l'équipe d'horaire normal de l'Accueil, 78 jours d'extension de soirée en semaine et 44 jours de week-end ont été assurés par l'équipe de renfort hivernal de L'Accueil.

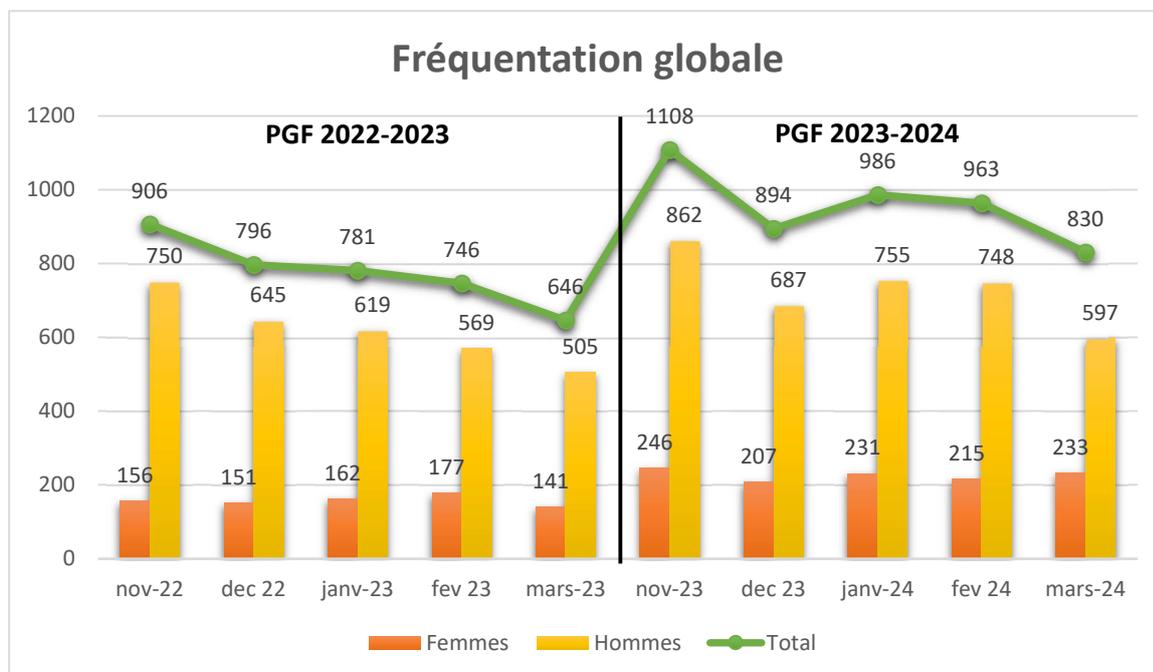
En horaire habituel de journée, L'Accueil a enregistré **2 533 accueils**. Sur base d'une comparaison globale portant sur les 2 047 accueils du P.G.F. 2022-2023, cet hiver, les **accueils** ont augmentés de **23.75 %**.

Pour l'équipe d'horaire normal de L'Accueil, en comparaison avec l'hiver antérieur, le nombre global des **accueils Hommes** a **augmenté de 18.75 %** et a **augmenté de 53 %** en ce qui concerne les **accueils Femmes**.

En horaire normal de semaine, par rapport à l'hiver antérieur, le nombre total d'accueils a montré une **augmentation de 23.75 %** par la différence enregistrée de 486 accueils.

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

Nombre d'accueils	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Hommes	862	687	755	748	597	3 649
Femmes	246	207	231	215	233	1 132
Total	1 108	894	986	963	830	4 781



Concernant ce PGF, nous pouvons constater une certaine stabilité entre décembre 2023 et mars 2024. Toutefois, nous pouvons noter une diminution entre novembre et mars, celle-ci est de 25%.

Par rapport aux 3 875 accueils enregistrés pour le P.G.F. 2022-2023, cet hiver, le bar à soupe a totalisé 4 781 accueils, ce qui représente une **augmentation de 23.5 %**.

324 personnes différentes ont poussé les portes (243 Hommes et 81 femmes), cela représente une augmentation de 26.5 % par rapport aux 256 personnes différentes accueillies l'hiver antérieur (195 Hommes et 61 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 :

Picardie Laïque	Nbre jours d'ouverture		Hiver 2022-2023 131 jours d'ouverture : 107 en semaine et 24 le Week-end					Hiver 2023-2024 122 jours d'ouverture : 78 en semaine et 44 le Week-end				
	Semaine	Week-end	Fréquentation	Nbre ACC. hommes (total)	Nbr ACC. femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Fréquentation	Nbre H (total)	Nbre F (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
	Extension	107	24	2 196	1 891	305			2 401	1 952	449	
PGF 2022-2023	131			2 196					2 401			

L'accueil d'hommes représente 81.25 % du chiffre global enregistré cet hiver. La représentativité atteignait 86 % l'hiver antérieur.

En ce qui concerne l'accueil de femmes, il représentait 18.75 % cet hiver alors qu'il était de 14 % durant l'hiver 2022-2023. Notons que l'accueil de femmes atteignait 19 % lors de l'hiver 2016-2017.

2.2.1. Evolution de l'accueil d'extension de soirée en personnes différentes

Nombre de personnes différentes Accueillies	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Horaire d'extension PGF 2022-2023	64	61	44	61	55	285
Horaire d'extension PGF 2023-2024	99	72	76	70	87	404

En moyenne, mensuellement, 80.8 usagers fréquentaient le dispositif d'extension de soirée pour une moyenne de 57 l'hiver antérieur.

Le pic de nombre de personnes différentes a été observé à la période la plus froide de cet hiver, novembre 2023 et dans un second ordre, le mois de mars 2024.

2.3 L'Accueil de jour en horaire normal et l'extension de soirée

Dans le cadre de ce P.G.F. 2023-2024, pour les 3 plages d'accueil, nous enregistrons un **total global de 4 934 accueils** par rapport aux 4 327 accueils de l'hiver antérieur, Ceci représente une **augmentation de 14%**

▪ 2.3.1. Utilisation mensuelle du dispositif « L'Accueil »

Nombre d'accueils en...	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Horaire de jour	504	413	596	443	577	2 533
Extension de soirée avec week-end	533	420	499	407	542	2 401
Total	1 037	833	1 095	850	1 119	4 934

Cet hiver nous enregistrons 4 934 accueils globaux dont 2 533 effectués en horaire normal ainsi que 2 401 dans le cadre de l'extension de soirée et des autres week-ends à charge de l'équipe hivernale.

Pour rappel l'hiver 2022-2023, nous avons enregistré 4 327 accueils globaux dont 2 131 en horaire habituel de jour et 2 196 en horaire d'extension de soirée/week-ends. Nous l'avons vu, l'augmentation est de 14 %.

Nous voyons ici qu'en mars, 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 50.75 % enregistré lors de l'hiver 2022-2023, sur l'ensemble des accueils, **l'extension de soirée** représente aussi **48.75 % des accueils globaux**.

Il reste très difficile pour les opérateurs de devoir refuser des personnes, faute de place. De même, les usagers éconduits peuvent être assez nerveux autant que désespérés 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'Accueil » en horaire de jour et extension horaire

	PGF 2022-2023	PGF 2023-2024
Novembre	52	17
Décembre	107	2
Janvier	31	42
Février	119	7
Mars	71	67
Total	379	135

Le pic de refus globaux se situe en mars 2024, période à laquelle la demande était très forte et les personnes en nombre dans nos services, les autres mois ont été bien moins marqués par un nombre important de refus, particulièrement pour le mois de décembre 2023.

Par rapport à l'hiver précédent se soldant sur 379 refus globaux, cela représente une augmentation de 65.5 %.

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

Nombre de refus prononcés en...	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Horaire de jour	9	2	33	2	36	82
Extension de soirée	8	0	9	5	31	53
Total	17	2	42	7	67	135

60.75 % des refus globaux sont prononcés en horaire habituel de jour alors que ce ratio était à 53.25 % l'hiver antérieur.

Au niveau du pic des refus globaux, c'est en mars 2024 que la situation a été plus difficile tant en horaire de jour avec 36 unités qu'en horaire d'extension avec 31 unités (le total des refus globaux de ce seul mois atteignait 49,75 % 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 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	11	1	34	4	5	55
Manque de place	6	1	7	3	60	77
Profil non correspondant	0	0	1	0	2	3
Total	17	2	42	7	67	135

A l'instar de la situation observée, cet hiver nous montre encore une majorité de **refus faute de place**, soit **57 % des refus globaux** alors qu'ils étaient de 94.25% l'hiver 2023-2024.

Au niveau des **sanctions**, elles représentent 40.75 % **des refus globaux** par rapport aux 5.5 % observés lors de l'hiver antérieur, nous sommes là en nette augmentation.

Les personnes orientées vers L'Accueil et n'ayant **pas le profil en adéquation** pour s'y pauser représentent 2.25 % des refus globaux, contre moins d'1% pour le PGF antérieur.

▪ 2.3.5. Repas gratuits pour le PGF 2023-2024

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

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.

PGF 2023-2024	Repas tartines horaire normal	Repas chauds horaire normal	Repas tartines Extension	Repas chauds Extension	Total repas
novembre	359	156	271	0	786
décembre	229	57	287	144	717
janvier	380	118	356	83	937
février	287	62	284	103	736
mars	363	102	322	166	953
Total	1 618	495	1 520	496	4 129

4 129 repas ont été distribués cet hiver pour 3 354 repas globaux distribués lors de l'hiver 2022-2023, soit une **augmentation de 23%**.

Nous retrouvons le pic de distribution au mois de mars 2024 lorsque la demande était forte au vu d'une présence massive du public.

2.3.6. Origine géographique des bénéficiaires de L'Accueil

<i>Personnes différentes</i>	<i>P.G.F. 2023-2024</i>	<i>%</i>
<i>La Louvière</i>	75	%
<i>C.U.C.</i>	12	%
<i>Mons</i>	18	%
<i>Charleroi</i>	34	%
<i>Tournai</i>	6	%
<i>Namur</i>	7	%
<i>Verviers</i>	0	%
<i>Liège</i>	6	%
<i>Bruxelles</i>	9	%
<i>Autres</i>	13	%
<i>Inconnu</i>	22	%
<i>Total</i>	202	100%

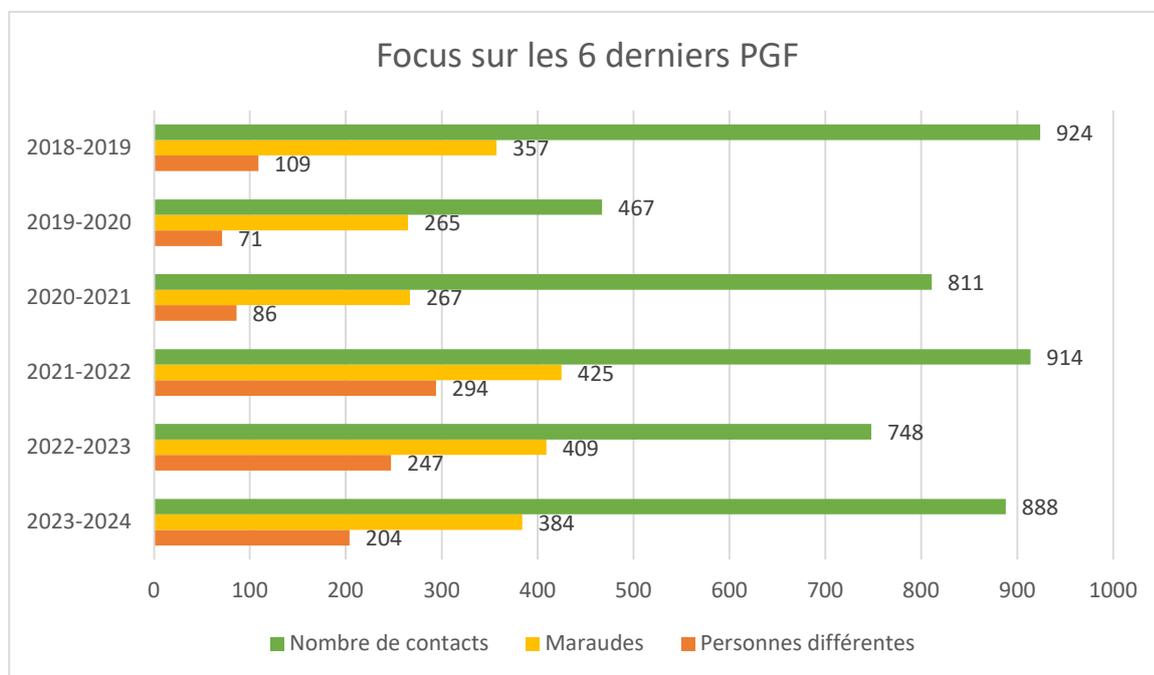
Les usagers venant de villes couvertes par des Relais Sociaux représentent 72.25 % du public accueilli avec 202 usagers.

Les Louviérois seuls représentent 37,25 % du public global.

Parmi les 13 personnes autres, 8 proviennent d'un autre endroit de Wallonie, 1 de la Région Flamande, 1 d'un pays frontalier et les 3 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 2018-2019, soit **une diminution de 4%**.

Par rapport au pic historique des maraudes enregistrées, le nouveau record est atteint lors de l'hiver 2021-2022. Au regard de ce PGF, celui-ci présente une **diminution de 8.75%**

Concernant les personnes différentes, en croisant avec le pic enregistré lors du PGF 2021-2022 avec ses 294 personnes différentes, il y avait un écart de 90 personnes (294-204), **soit une diminution de 30.5%**.

Comparaison avec le PGF antérieur

Opérateurs	Hiver 2022-2023					
	Nbre contacts	Contacts hommes (total)	Contacts femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Total
EducMobiles	748	594	154	194	47	241
Relais Santé	193	121	72	41	15	56
TOTAL	941	715	226	235	62	297
Opérateurs	Hiver 2023-2024					
	Nbre contacts	Contacts hommes (total)	Contacts femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Total
EducMobiles	677	531	146	129	31	160
Relais Santé	211	140	71	33	11	44
TOTAL	888	671	217	162	42	204

Cet hiver nous comptabilisons **888 contacts** pour 941 lors de l'hiver 2022-2023. Cela représente une diminution de 5.75 % des contacts en rue.

Sur base des **388 maraudes totales** recensées cet hiver, par rapport aux 384 de l'hiver 2022-2023, nous constatons une augmentation de 1%.

Les rencontres d'hommes restent majoritaires dans les 2 services et représentent 78,5% pour les maraudes et 66.25% pour les passages au Relais Santé, contre 80,5% pour les Educmobiles et 73.25% du Relais Santé lors de l'hiver 2022-2023.

Cet hiver, Educmobiles a rencontré en rue **160 personnes différentes**, soit 81 de moins que lors de l'hiver 2022-2023 (241 personnes pour 2022-2023). Quant au Relais Santé, il a touché 44 personnes différentes.

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

Educmobiles	Relais Santé
350 maraudes organisées	30 maraudes organisées
Ainsi que 4 maraudes organisées en synergie	
Total : 384 maraudes	

Nous l'avons vu dans le point relatif à l'analyse des contacts, nos équipes d'accroche en rue ont effectué 409 maraudes, soit 25 de moins que lors de l'hiver 2022-2023.

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 354 maraudes**, dont :

- 350 en équipe seule
- 4 en synergie (avec le **Relais Santé**)

Quant au **Relais santé**, l'équipe a effectué **34 maraudes** (30 maraudes effectuées en équipe seule et 4 en synergie avec Educmobiles).

En comparaison avec les maraudes effectuées l'hiver précédent.

Service	P.G.F. 2022-2023	P.G.F. 2023-2024	Pourcentage
Educmobiles seuls	376	350	-7 %
Educmobiles avec Relais Santé	8	4	-50 %
Relais Santé seul	25	30	+20 %
Total	409	384	-6 %

En ce qui concerne les interventions :

2 693 interventions ont été réalisées par nos 2 services en vue de répondre aux besoins des personnes rencontrées en rue.

Educmobiles	Relais Santé
1 438 interventions	1 255 interventions
Ecoute/soutien psy/maintien du lien : 1 340	Ecoute /soutien psy/maintien du lien : 422
Orientations : 63	Orientations : 833
Accompagnements téléphoniques : 10	Accompagnements téléphoniques : 0
Accompagnements physiques : 19	Accompagnements physiques : 0
Contacts d'accroche et/ou information : 6	Contacts d'accroche et/ou information : 0

A titre comparatif, l'hiver dernier, nous avons recensé un total global de 2 846 interventions (1 572 pour Educmobiles et 1 274 pour le Relais Santé). A cette époque, nous observons déjà la prévalence du travail d'écoute et de maintien de lien (1 762 interventions d'écoute et 896 orientations pour les 2 services réunis).

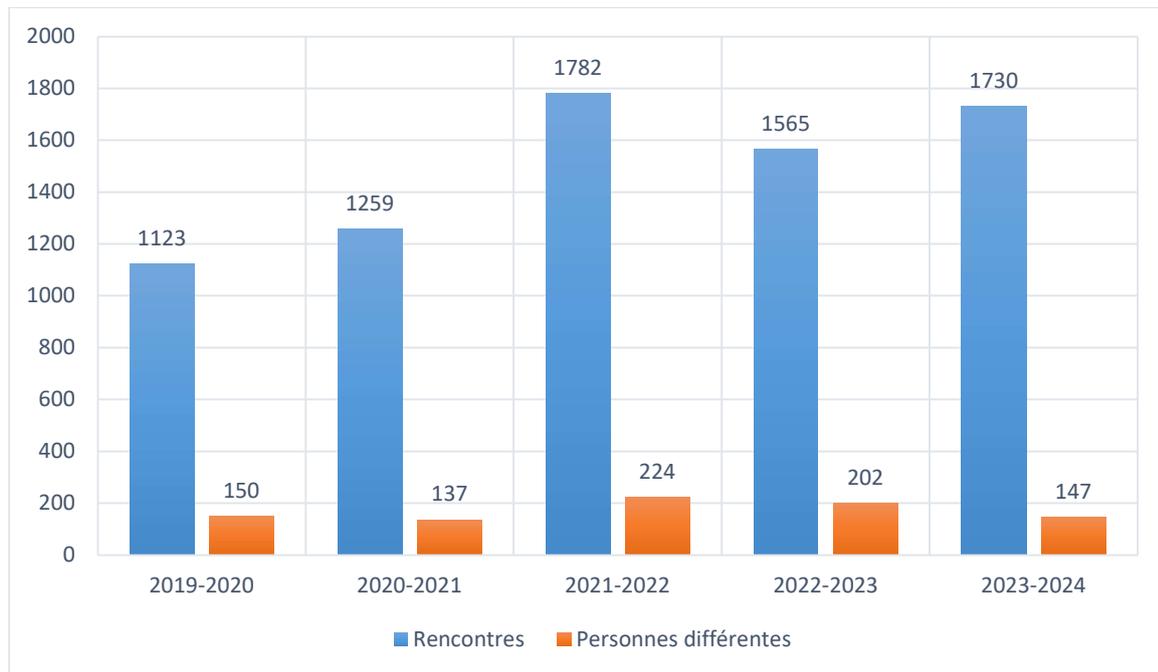
Nous avons donc une diminution des interventions à hauteur de 5.5 %.

Rappelons aussi qu'il y a eu 204 personnes différentes rencontrées en rue lors de l'hiver 2022-2023, ce qui implique une forte probabilité que des interventions nécessaires ont été faites et donc, si cet hiver il y a eu moins de personnes différentes en rue, il peut être logique d'avoir là l'explication de la diminution observée.

A l'opposé des autres années, les orientations se font principalement par l'équipe du Relais Santé, soit 66.5 % du travail global d'orientation.

4. Le Travail du Relais Santé au Dispensaire de soins

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



Le pic historique des rencontres a été atteint lors du PGF 2021-2022. A contrario, le point le plus bas a été enregistré en 2019-2020 avec 1 123 unités. Au regard, de ce PGF, si nous comparons avec le dernier en date, cela représente une **augmentation de 10.5%**.

Concernant les personnes différentes, le pic historique avait été enregistré lors des PGF 2021-2022 avec 224 personnes. Lors de ce PGF, cette donnée atteint 147 personnes, **soit une diminution de 34.5%**.

Comparaison avec le PGF antérieur

Hiver 2023 - 2024

Nombre de permanences	Nombre personnes rencontrées	Nombre de personnes différentes		Types de demandes						
				médicales	sociales	assuétudes	santé mentale	soins hygiène	repos	autre
98	1730	H 118	F 29	130	20	22	19	1664	1657	0

Hiver 2022-2023

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

Nous enregistrons cet hiver plus de rencontres au sein du dispensaire, soit une augmentation de **10.5%**.

Nous recensons **3 512 demandes** cet hiver contre 3 326 l'hiver antérieur, ce qui représente une **augmentation de 5.5 %**.

Ces 1 730 **rencontres** en 98 permanences ont permis de suivre **147 personnes différentes** :

- 118 hommes différents (80.25%)
- 29 femmes différentes (19.75%)

Par rapport aux 202 personnes différentes rencontrées lors du P.G.F. 2022-2023, cela nous indique une **diminution du public de 27.25%**.

Au niveau de la **répartition des sexes**, nous constatons une même majorité dans la répartition ; soit lors du P.G.F. 2022-2023 – 82.75 % d'hommes pour 17.25 % de femmes.

Parmi les demandes formulées, cet hiver, le **besoin de repos est équivalent aux besoins de soins d'hygiène** ; il correspond à **47.25 % des demandes globales** alors que durant l'hiver 2022-2023, le besoin de repos représentait 45.5 % des demandes globales.

Toujours cet hiver, le besoin de soins représentait **47,5 % des demandes globales, contre 45.5% pour l'hiver précédent.**

Il semble y avoir eu une diminution des **besoins de rencontres d'un Médecin de M.D.M.** au sein de la permanence Médecins du Monde. Ce volet représentait 3,75% cet hiver alors qu'il était de 3.5 % l'hiver 2022-2023. Nous pouvons donc constater une légère augmentation dans la demande médicale.

Nombre d'interventions

Nous recensons 14 204 **interventions** cet hiver auprès des usagers ayant fréquenté le Dispensaire. Cela représente une **augmentation de 10 %** comparativement aux 12 912 interventions effectuées durant l'hiver 2022-2023.

	PGF 2022-2023	PGF 2023-2024
Suivis et prise en charge (Ecoute, soutien psy, maintien du lien, accompagnement, 1 ^{er} accueil, ...)	3095 Dont 1 542 réponses dans le cadre du maintien du lien.	4350 Dont 1 720 réponses dans le cadre du maintien du lien.
Visites chez les médecins M.D.M.	111	130
Soins infirmiers	1 516 Dont 397 douches/toilettes	1 664 Dont 502 douches/toilettes
Distribution vêtements et produits d'hygiène	1 160 Dont 738 distributions de vêtements et 422 distributions de produits d'hygiène	1 214 Dont 712 distributions de vêtements et 502 distributions de produits d'hygiène
Distribution boissons	3 227 (1 772 cafés et 1 455 soupes)	3 922 (2 370 cafés et 1 552 soupes)
Offre de repos	1 507	1 657
Orientations, dispatching	2 296	1 267

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

Les **soins infirmiers** représentent **11.75 % des interventions globales**. Par rapport aux 1 516 soins dispensés l'hiver précédent (11.75% lors du PGF 2022-2023), cela représente une **augmentation de 9.75%**.

Sur les 3 922 distributions de boissons, il faut comprendre la distribution de cafés et de soupes. Ainsi les usagers ont reçu 1 552 soupes et 2 370 cafés.

Par rapport aux 3 227 **boissons servies** dans le cadre de l'accueil du public lors du P.G.F. 2022-2023, cela représente une **augmentation de 21.5%**.

Nous voyons que **l'offre de repos**, soit 1 657 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 **30.75 % des interventions globales** du Relais Santé. En comparaison, l'hiver précédent, celle-ci était de 24.5%

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

Toujours dans le cadre du **travail de suivi** et de prise en charge notre attention est attirée par l'importance du **travail de maintien du lien**, clé essentielle de l'accroche du service et qui **représente 12 %** de l'ensemble des suivis et prises en charge. Ce travail de maintien de lien était de 12 % lors de l'hiver antérieur.

Nombre de permanences et passages chez des services partenaires

Type d'offre du service	P.G.F. 2022-2023	P.G.F. 2023-2024
Permanences au dispensaire	97	98
Permanences au centre de jour L'Accueil	20	22
Passages à la maison d'accueil « l'Abri	18	19
Passages à l'abri de nuit « le Tremplin »	3	4
Passages au Bar à soupe Croix-Rouge	0	0
<u>Total</u>	138	143

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.

143 permanences ou passages ont été organisés lors de ce P.G.F., ce qui représente par rapport à l'hiver 2021-2022 une **augmentation de 3,75 %**.

Concernant L'Accueil, le nombre de permanences a augmenté passant de 20 à 22, soit une **augmentation de 10%**.

Le nombre de permanences au sein de la Maison d'accueil « L'Abri » est passé de 18 à 19, soit une croissance de 5.5%.

Comme nous avons pu le constater, le nombre de permanences à l'abri de nuit pour cet hiver a légèrement augmenté. En effet, ceux-ci sont passés de 3 à 4, soit une croissance de 33.5%. Notons que ces passages ne sont pas systématiques puisqu'ils s'effectuent à la demande du personnel de l'abri de nuit.

Constats des services du réseau récolté lors de l'évaluation intermédiaire du 24 janvier 2024 et finale du 15 mai 2024

- A l'abri de nuit :

- Ce fut le premier PGF réalisé par le Tremplin depuis sa reprise par le CPAS et l'équipe note une harmonie nouvelle entre les services du CPAS (bonne collaborations)
- L'équipe relève une montée de l'agressivité des usagers ;
- Une augmentation de la consommation (drogue notamment la kétamine, alcool) et du nombre de consommateurs (des usagers jusqu'ici « clean » se mettent à consommer ;
- L'équipe a dû appeler l'ambulance durant le PGF pour des faits de consommation important ;
- Ils doivent également faire face à une certaine défiance du R.O.I., car les usagers constatent une certaine impunité par rapport à certains comportements inadéquats ;
- Certains usagers seraient constamment dans la revendication et selon l'équipe « tout leur est dû ». Cela engendrerait des manques de respect envers l'équipe éducative ainsi que concernant la propreté ;

- L'équipe constate une augmentation des inscriptions pour un hébergement le soir même sans présentation des usagers ensuite. ;
- Ils notent également une augmentation du nombre de personnes souhaitant quitter l'abri en pleine nuit ;
- Néanmoins, l'équipe a trouvé ce PGF « plus calme » grâce au système d'anticipation en journée. En effet, il ne provoque pas de conflits entre usagers à l'heure d'ouverture de l'abri de nuit ;
- Ce système a également apaisé le quartier et générer moins de nuisances pour le voisinage.

- Le D.U.S.

- Le DUS a constaté une augmentation de l'usage des drogues dures et de l'alcool. De nombreuses personnes souffriraient de maladie mentale/de problème physique et parfois associée à de l'addiction ;
- Concernant la consommation, ils précisent également que les usagers ont une attitude décomplexée sur le sujet. Par ailleurs, les drogues dures et les mélanges seraient plus fréquents ;
- Il existerait un marché noir concernant la revente de Lyrica et Rivotril sur La Louvière ;
- Les agents notent également une diminution des couples et une augmentation du nombre de femmes (de tous âges). Par ailleurs, il y aurait également un beaucoup de personnes en situation « irrégulière » ;
- Il y aurait sur le territoire, de nombreux usagers bien connus, mais non demandeurs d'aide(s) malgré les températures ;
- L'équipe spécifie également l'augmentation des personnes en provenance des autres entités ;
- L'équipe souligne une bonne collaboration avec le réseau, notamment avec l'Accueil ;
- L'équipe a dû faire face à quelques débordements au sein de l'abri de nuit supplétif, mais gérés par l'équipe ;
- Les nuitées à l'hôtel ont été activées, mais de façon moindre grâce au travail d'anticipation en journée ;
- La psychologue du DUS note une forte augmentation des demandes la concernant. Cela touche notamment les demandes suivantes : prise en charge de la consommation des usagers, remise en place d'un traitement, espace de parole, ...
- Par ailleurs, elle note également certains profils « extrêmes » concernant des très jeunes et des séniors en rue. Ces derniers qui n'ont jamais consommé, s'y mettent. Ex : aîné de plus de 60 ans qui se met à consommer de la cocaïne.

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

- La reprise du dispositif par un autre opérateur a nécessité un temps d'apprentissage/une nouvelle expérience par l'équipe éducative ;
- Les limites du personnel (nombre d'ETP) lors du PGF et d'une ouverture 7/7 par l'équipe fut difficile ;
- Augmentation de la tension générale auprès des usagers et de l'agressivité/menaces. Cela s'est traduit par l'accroissement des conflits et donc des rappels au cadre qui nécessitent parfois l'intervention de la police ;
- Les comportements paranoïaques seraient en augmentation ;
- Le public bougeant énormément entre les différents dispositifs wallons rend le suivi et les démarches difficiles ;
- L'équipe a dû faire face à l'augmentation de la consommation et la vente de produits ;
- Augmentation de la fréquentation et à fortiori des refus faute de place ;
- Mise en place de plusieurs activités grâce aux renforts destinés au PGF, ainsi que la présence de bénévoles et ce malgré l'affluence dans la structure ;
- La bonne communication dans le réseau a permis de trouver des solutions pour les usagers ;
- La structure va revoir sa politique alimentaire. En effet, les usagers faisaient leur marché alimentaire et avaient des exigences de plus en plus importantes.

- Le Bar à soupe de la Croix-Rouge

- L'équipe constate, une augmentation de la violence et de la consommation. Ils ont par ailleurs pu être aidés par la police pour les cas de violences au sein de la structure
- Concernant la consommation l'équipe a dû faire appel au service ambulancier pour la consommation de certains usagers
- Augmentation de la fréquentation
- Le public est assez varié : Isolé, sans-abri, mal logés, ... Notons la présence de dealers à proximité du centre ou en son sein à l'insu des agents
- La gestion des dealers est difficile, ils ne le font pas ouvertement (vente dans les WC, stock caché sous les tables,...)
- Problème d'hygiène dans les WC
- Ils tentent de faire à l'occasion un repas chaud

- Le Relais Santé

- Le service constate une augmentation de la fréquentation du relais santé, ainsi qu'en maraudes. Ils remarquent également que les bénéficiaires semblent agités (froid, stress, consommation excessive d'alcool et de drogues et violence physique/ règlements de compte entre eux)
- Concernant la consommation, les mélanges réalisés par les bénéficiaires engendreraient des plaies graves nécessitant des soins importants
- Ils précisent que les situations rencontrées sont de plus en plus lourdes et compliquées.
- Il devient difficile de travailler l'orientation et le soin avec les usagers et le service travaille plus dans l'accompagnement au jour le jour.

- Le service constate toujours beaucoup de violences entre les usagers et énormément de consommation (kétamine). Les bénéficiaires arriveraient par ailleurs souvent assez énervés et des frictions éclateraient au Relais Santé.
- La santé mentale serait en dégradation au regard des mois/PGF précédents.
- Les usagers réaliseraient un « shopping social » et s'accaparent le relais santé (non-respect des 30 min dédiée au relais santé pour les soins et douches)

- Les éducateurs de rue du service Educmobiles

- L'équipe n'a pas constaté de grande différence avec la quantité de personnes rencontrées en rue hors PGF
- Durant cet hiver, l'équipe a intensifié les maraudes et a été interpellée sur des situations de squats (maisons/tentes/mobile-homes) qui ne sont pas toujours faciles à gérer pour les agents vu la complexité des parcours de vie.
- L'équipe note également des difficultés face à des usagers ayant des soucis de consommation et de santé mentale assez importants.
- Toujours selon l'équipe, les situations seraient énergivores, celle-ci faisant face à pas mal de refus venant des structures extérieures (manque de place).
- Elle note aussi l'augmentation de la consommation de drogues et alcools, ainsi que des situations psychiatriques assez élevées.
- Elle constate une difficulté à accrocher les bénéficiaires qui ne souhaitent pas d'aide. Les PGF antérieurs, les usagers cherchaient une solution d'hébergement (cure, recherche de logement,...), l'équipe n'a pas ressenti cela cette année auprès des bénéficiaires.
- Néanmoins beaucoup de personnes avaient une solution d'hébergement chez des tiers (abri de nuit bis)
- Enfin, l'équipe éprouve des difficultés à trouver des solutions/orientations durables pour les usagers en situation d'illégalité sur le territoire.
- L'équipe a constaté un grand nombre de violences et d'agressivité des usagers.
- Ils notent également que les usagers n'arrivent pas à sortir de la rue étant donné le prix élevé des loyers dans le privé.
- Le travail en réseau fonctionne bien et s'améliore
- Les maraudes nocturnes ont été bénéfiques et les agents ont vu plus de monde qu'en journée
- La plus grande capacité d'accueil à l'abri de jour L'Accueil a diminué le nombre de personnes dehors

- SPAD Saccado – Centre psychiatrique Saint-Bernard

- L'équipe a effectué plusieurs passages au bar à soupe durant le PGF Les passages sont annoncés à l'avance par le BAS aux usagers pour les prévenir
- Ils notent une difficulté à travailler dans l'instant avec les usagers (le service fonctionne sur RDV)
- Ils précisent que les agents doivent creuser, aller vers eux et être à l'écoute pour seulement arriver ensuite à commencer à travailler aux eux.
- Les usagers annoncent être seuls et démunis, mais en dialoguant, l'équipe se rend compte qu'il y a un réseau autour (2B, ...). L'équipe ne tombe pas sur des usagers qui sont complètement en dehors du système de soins/du réseau.

- Zone de police de La Louvière

- Le représentant de la zone de police évoque une recrudescence de stupéfiants, des gens désorientés, ainsi que de la violence verbale et physique
- La Police a effectué plusieurs interventions dans les structures du réseau
- Elle a reçu une plainte pour tentative d'empoisonnement d'un éducateur et ce avec de l'ammoniaque. L'enquête définira que cela n'était pas un acte volontaire
- Le représentant de la Police affirme également que la situation s'est apaisée à l'abri de jour et de nuit, ils n'ont pas reçu beaucoup de plaintes pour les nuisances de l'Accueil et à l'abri de nuit
- Il précise avoir une bonne collaboration entre les équipes et le Tremplin/DUS. En effet, la police contacte systématiquement les services pour savoir s'ils ont de la place pour y héberger un usager
- Elle exprime toutefois la difficulté du temps de réaction. En effet, la zone de police ne dispose, car elle ne dispose que de 3 équipes de 2 agents sur le terrain pour couvrir toute l'entité Louviéroise.

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 2023-2024, notre groupe « Plans saisonniers » a travaillé de la sorte :

De manière globale, la préparation du P.G.F. devait tenir compte des changements d'opérateurs au sein de 2 dispositifs clés suite à la décision de Picardie Laïque de cesser ses activités de gestion de l'abri de jour en mai 2023 et de l'abri de nuit en juin 2023.

En un temps record, le C.P.A.S. a mené tout le travail permettant d'assurer la reprise de l'abri de nuit la nuit du 30 juin et l'A.S..B.L. « L'Abri » a repris la gestion du centre de jour qui a été rebaptisé « L'Accueil » dès le 03 juillet mais en ayant recruté l'équipe à la mi-juin afin de préparer le dispositif.

Quelques réunions avec les nouveaux responsables ont permis de déterminer les grands principes de l'accueil au sein de chacun des dispositifs.

Un changement fondamental dans la prise en charge globale des usagers est effectif depuis la reprise du dispositif au 1^{er} juillet 2023 après des expérimentations qui ont largement démontré leur pertinence. L'accent est mis sur la préparation en journée ; en instaurant un système de réservation à l'abri de nuit au départ des services d'accueil en journée. Cela permet d'agir sur les nombreux refus faute de place qui pouvaient être observés par le passé. Il n'y a pas d'antinomie dans ce travail organisationnel par rapport à la levée des quotas de nuitées qui sera appliquée.

Ce travail d'anticipation en journée permet aussi d'aller au plus près des situations des usagers et à mettre en œuvre un travail individuel visant à les sortir de l'hébergement d'urgence.

Comme c'est le cas chaque année, la **préparation du Plan Hivernal 2023-2024** a démarré en juin 2023 par une consultation des besoins des opérateurs.

Nous reçûmes en août l'état complet des besoins ainsi que la destination des subventions sollicitées.

3 opérateurs ont déposé des demandes spécifiques :

- Le C.P.A.S. pour l'abri de nuit, le DUS et le Relais santé ;
- L'A.S.B.L. « L'Abri » pour le centre de jour ;
- La Maison Croix-Rouge pour son bar à soupe.

Les besoins réels du réseau enregistrés à l'époque :

Opérateurs	Subside sollicité
D.U.S. (C.P.A.S.)	<p style="text-align: center;">43 629,70 €</p> <p style="text-align: center;">Fct : 3 500 €</p> <p style="text-align: center;">Personnel : 40 129,70 €</p>
Relais Santé (C.P.A.S.)	3 500 €
Abri de nuit « Le Tremplin » (C.P.A.S.)	<p style="text-align: center;">23 764,85 €</p> <p style="text-align: center;">Fct : 3 700 €</p> <p style="text-align: center;">Personnel : 20 064,85 €</p>
Maison Croix-Rouge Bar à soupe	21 478 €

	Fct : 12 728 € Personnel : 8 750 €
Centre de Jour « L'Accueil» (A.S.B.L. « L'Abri »)	42 000 € Fct : 3 000 € Personnel : 39 000 €
Total	134 372,55 €

Par rapport au budget alloué pour ce P.G.F., soit **57 069 €**, la subvention ne permet de couvrir que 42 % des besoins réels du réseau.

Les demandes explosent et sont clairement impayables.

Par rapport aux autres années, cette conjoncture résulte du fait que tous les opérateurs sollicitent du personnel en sus des frais de fonctionnement habituel.

En ce sens :

- Le C.P.A.S. sollicitait l'engagement d'1 éducateur TP en renforcement de l'abri de nuit pour permettre l'ouverture en cas de maladie au sein de l'équipe de base, 2 éducateurs TP en renforcement du D.U.S. pour assurer l'encadrement de l'hébergement supplétif lorsque l'abri de nuit est complet dans le logement DUS prévu à cet effet et d'une capacité d'accueil de 10 places ;
- L'A.S.B.L. « L'Abri » sollicitait l'engagement de 2 éducateurs TP afin d'assurer l'extension horaire tous les jours de la semaine ainsi que d'assurer seul l'ouverture de tous les week-ends de la période hivernale ;
- La Maison Croix-Rouge sollicitait l'engagement d'un chargé de projets afin d'encadrer l'équipe de volontaires au sein du bar à soupe.

Logiquement, l'A.S.B.L. "L'Accueil" sollicitait les 2 TP nécessaires au respect de nos obligations légales d'assurer l'extension horaire ainsi que de porter seule l'ouverture quelques heures tous les week-ends de la période P.G.F.

Les autres besoins devaient être examinés via le recours à l'enveloppe « projets » du Relais social et ce, sous réserve que des crédits puissent se libérer.

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

En ce qui concerne la capacité d'accueil des dispositifs, le C.P.A.S. garde la même capacité d'accueil pour l'abri de nuit sur base des normes du bâtiment. Sous réserve de l'accord de la D.G.O. 5, l'abri de nuit passera de 12 lits à 16 lits dans le cadre de l'extension d'agrément.

En cas de saturation de l'abri de nuit, le C.P.A.S. disposait d'un logement DUS d'une capacité d'accueil de 10 places. Pour que le dispositif soit opérationnel, il est nécessaire pour le D.U.S. de disposer des 2 éducateurs TP pouvant assurer l'encadrement physique utile lorsque le bâtiment est activé. Enfin, toujours en cas de saturation potentielle de l'abri de nuit et du dispositif supplétif, il est possible d'orienter le public dans le besoin vers des nuitées d'hôtel.

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

Le centre d'accueil de jour peut accueillir 15 personnes en hiver et il est possible lorsque le temps est froid, d'accueillir jusque 18 personnes pour autant qu'elles soient calmes. Une rotation était aussi prévue pour permettre la sécurisation d'un maximum de personnes.

En séance du **Comité de Pilotage du 12 septembre 2023**, les besoins des opérateurs furent examinés.

Une réunion de Coordination P.G.F. a été organisée le mercredi **11 octobre 2023** afin de mettre en place les aspects pratiques.

L'ordre du jour était le suivant :

- Rappel du contexte général du PGF
- Evocation de l'organisation des services:
 - Travail d'anticipation en journée
 - Offres des services
- Evocation de la procédure spéciale fixée pour les situations difficiles
- Fixation de la procédure de dons
- Evocation du travail de récolte de données
- Remise des outils informatifs

Lors de cette même réunion préparatoire, nous avons fixé :

- La date de la réunion **d'évaluation intermédiaire** à la mi-**janvier 2024**;
- La date de l'**évaluation finale** du P.G.F. qui devait se dérouler, initialement à la mi-**avril 2024**. **Un mouvement de grève a nécessité un report en mai.**

Suivi de ces réunions :

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

Pour la préparation de ce P.G.F., sur base du budget prévu de **57 069 €**, la Coordination générale a proposé un arbitrage financier :

Opérateurs	Subside sollicité
D.U.S. (C.P.A.S.)	3 500 €
Relais Santé (C.P.A.S.)	3 500 €
Abri de nuit « Le Tremplin » (C.P.A.S.)	3 700 €
Maison Croix-Rouge Bar à soupe	4 369 €
Centre de Jour « L'Accueil » (A.S.B.L. « L'Abri »)	42 000 € Fct : 3 000 € Personnel : 39 000 €
Total	57 069 €

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 d'**octobre**, il était convenu qu'une réunion pouvait être organisée à la demande de tout partenaire rencontrant une difficulté particulière. **Durant ce P.G.F., ce ne fut pas le cas.**

Dans un second temps, nous étions alors en mesure de diffuser les informations utiles au sein des services du réseau en adaptant les outils existants.

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 » et le Dispositif d'Urgence Sociale.

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

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

- Par une approche curative consistant :

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

1. Le D.U.S. pouvant mettre à disposition du matériel de chauffage adapté pour autant que la personne n'ait pas la possibilité d'avoir 1 chauffage dans les 24 h ni ne possède les moyens d'en faire l'acquisition. Il s'agit bien d'un prêt ;
2. La possibilité de rencontrer une psychologue au sein du Pôle « sans-abri et sans logement » du C.P.A.S.
3. La fixation de la capacité d'accueil à l'abri de nuit portée à 16 lits ainsi que celle du Centre de jour « L'Etape » portée à 15 places;
4. L'extension par l'asbl « L'Abri » des horaires d'accueil au sein du centre de jour « L'Accueil » en semaine du lundi au vendredi jusque 19h00 et tous les week-ends de 11h00 à 15h00 ;
5. Le retour à un horaire d'ouverture de 5 jours/semaine pour le Bar à soupe de la Maison Croix-Rouge en centre ville avec une capacité journalière d'accueil moyenne de 50 à 60 places en alternance de 9h00 à 14h00 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 Entretiens 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 en journée au sein du centre de jour « L'Accueil » ainsi qu'au Bar à soupe de la Coix-Rouge et l'offre en soirée de collations 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 1x/semaine le mercredi et sur réservation;
9. A concurrence de 6x 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 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 ;
12. 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 ») ;

13. L'accompagnement social et éducatif au logement proposé par Educmobiles ;
14. 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 ;
15. 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.
16. Lorsqu'il y a intégration possible en logement, la possibilité d'être suivi par l'équipe Housing First du RSULL axant son travail sur les profils chroniques

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.

Grâce aux efforts consentis par les partenaires, en période hivernale, nous étions en mesure d'accueillir les usagers 7j/7 et 24h/24 pour autant que lesdits usagers activent les services sur base volontaire.

Par des moyens budgétaires renforcés, nous aimerions maintenir cette offre tout au long de l'année mais c'est un autre débat.

- [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 en cas d'hébergement d'autres hommes*
- *Les couples en cas d'hébergement d'autres hommes*
- *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).

Notons que si le DUS peut bénéficier du renforcement de 2 TP éducateurs, cela constitue un précieux soutien pour faciliter l'encadrement de l'accueil en soirée avec du personnel présent, mais également l'intendance et l'accompagnement des usagers dans leurs démarches en journée. **Ce renforcement éducatif fut possible via l'enveloppe projets 2023 du RSULL et en partie sur celle de 2024- Anaïs PIRO et Mario CASALE furent engagés dans ce cadre spécifique.**

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**.

Si nous observons généralement des pics de refus faute de place durant la période hivernale, force a été de constater que la nouvelle organisation de la réservation en journée pour l'accès à l'abri de nuit ainsi que le passage de 20 places au sein du centre de jour « L'Accueil » au lieu des 15 qui étaient jadis prévues par Picardie Laïque A.S.B.L. ont amené un recul significatif des refus pour faute de place.

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 générale de prise en charge a été actée lors de la réunion préparatoire d'octobre 2023.

Il n'y a pas eu de changements opérés et nous gardâmes la procédure appliquée lors du P.G.F. 2022-2023.

En filigrane se trouve une stratégie visant au maximum une anticipation en journée pour les hébergements de soirée.

En journée :

Les partenaires effectuant un travail d'accroche en rue veillent à [procurer toutes les informations utiles aux usagers](#) rencontrant des difficultés liées aux grands froids.

Le cas échéant, [un accompagnement physique socio-éducatif peut être proposé](#) pour aider l'utilisateur à se rendre au service pouvant prendre le relais par rapport à un besoin spécifique.

A l'abri de nuit, les usagers ont aussi l'occasion de rencontrer les professionnels du réseau et de recevoir les informations utiles aux orientations. En ce sens, il y aura passage de la psychologue du DUS tous les lundis matin, passage 1x/semaine des Educmobiles, passage 1x/semaine du D.U.S. et passage 1x/semaine des infirmières du Relais santé.

Dans l'hypothèse où l'utilisateur orienté s'inscrit dans une démarche sociale spécifique, l'assistante sociale veillera à avertir le dispositif du réseau vers qui l'utilisateur est orienté de sa situation, soit par mail soit par contact téléphonique.

En cas de problème relevant de l'ordre de l'urgence Sociale, le D.U.S peut être activé ; soit par l'utilisateur ; soit au besoin par un professionnel du réseau, pour répondre à certains besoins (Aide pour obtenir du matériel de chauffage, des vêtements adaptés, des couvertures, l'aide à la recherche en urgence d'une formule d'hébergement adaptée à la situation du demandeur, ...)

En outre, comme le service le fait tout au long de l'année, il propose des permanences au sein du relais santé et des passages au sein du bar à soupe et du centre d'accueil de jour.

La fonction de garde en semaine et le week-end est assurée chaque jour par rotation au sein de l'équipe.

« Le froid me cause un réel problème et je ne sais pas qui peut m'aider ... »



Contact : D.U.S. : 064/88 52 14 ou 064/88 51 76 ou 064/77 38 44 (Numéros à composer en journée)

En ce qui concerne la prise en charge de l'utilisateur, il est demandé à tous les services du réseau fonctionnant en journée de veiller à ce que l'utilisateur ait pris soin d'anticiper ses problèmes potentiels d'hébergement en orientant au maximum vers les services pouvant traiter de telles situations.

Exemples :

« Avez-vous une solution pour cette nuit ? »

« Dans l'hypothèse où il n'y aurait pas de place à l'abri de nuit, que comptez-vous faire ? »

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 ;
- Les assistantes sociales de secteur du C.P.A.S. local ou le D.U.S., pouvant ensuite chacun activer 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 en logement des primos sans-abri arrivés en rue depuis moins de 6 mois ; projet du Relais Social intégrant un processus de case management dans la prise en charge de l'utilisateur ;

- Le service Educmobiles chargé de l'accompagnement au logement de sans-abri avant et après leur entrée en logement de transition ou en logement privé pendant une durée qui sera négociée au cas par cas ;
- Au sein du service Housing First chargé du suivi de la personne selon la stricte application de séparation de l'accompagnement social et du logement.

En cas d'impossibilité du professionnel à trouver une solution potentielle au niveau de la prise en charge de l'utilisateur, nous disposons d'un outil : La réunion de Coordination psychosociale

Qu'est-ce que c'est ?

On distingue 2 types de réunions :

- 1. Une réunion entre professionnels appartenant à diverses institutions. Elle vise à clarifier leur accompagnement auprès d'un usager qu'ils ont en commun et à harmoniser leurs interventions.*
- 2. Une réunion des professionnels en présence d'un usager afin de faire le point avec lui sur sa situation psycho-médico-sociale et la poursuite du suivi.*

Comment activer ce type de réunion ?

1) Contacter par téléphone ou par mail Véronique BARBIERI, Coordinatrice adjointe et Psychologue au Relais Social Urbain de La Louvière : 15, Place de la Concorde – 7100 La Louvière.

Tel : 064/88 50 66

Mail : veronique.barbieri@rsull.be

Lors de ce contact :

- 2) Présenter l'utilisateur : brève anamnèse (Nom/prénom, âge, situation familiale, financière, parcours de vie,...).
- 3) Evoquer la situation problématique : Que se passe-t-il aujourd'hui ? Comment se passe le suivi ?
- 4) Quels sont les acteurs psycho-médico-sociaux à mobiliser ? Donner leurs coordonnées, leur lieu de travail, leur rôle dans le suivi.

En soirée :

Deux services peuvent être activés :

- 1) L'Abri de nuit
- 2) Le Dispositif d'Urgence Sociale

1) Pour une demande d'hébergement d'urgence : L'Abri de nuit « Le Tremplin »

En période hivernale, la capacité d'accueil sera portée à 16 lits.

Sur le site L'accueil est prévu de 20h30 à 21h30.

Abri de nuit « Le Tremplin », Avenue de la Mutualité, 41 à 7100 Haine-Saint-Paul

Contact : 064/45.16.66

Que faire en cas de refus d'accueil de l'utilisateur à l'Abri de nuit ?

Deux cas légitimés de refus d'accueil à l'Abri de nuit sont fondés et nécessitent une réponse spécifique en fonction du type de cas.

1^{er} cas : Si l'accueil de l'utilisateur est rendu impossible faute de place ...

Hors période de gel nocturne (Températures nocturnes supérieures à 0°C), pour un usager ayant besoin d'un hébergement d'urgence, sous réserve qu'il respecte les règles d'application à l'abri de nuit, ayant un comportement socialement acceptable et ne nécessite pas spécialement un encadrement social physique permanent : Il pourra activer le D.U.S. (ayant préalablement reçu les informations par l'équipe de l'Abri de nuit).

Les assistants sociaux urgentistes apporteront une réponse au cas par cas.

En période de gel nocturne (Températures nocturnes \leq à 0°C), l'intervention du D.U.S. **s'activera systématiquement** en cas d'appel d'un usager ou d'un intervenant social, et ce, de **manière inconditionnelle**.

En telle période, l'objectif prioritaire visé consiste à **protéger l'intégrité physique** du sans-abri.

2^{ème} cas : Si l'accueil de l'utilisateur est rendu impossible en raison d'un comportement social le mettant en danger ou mettant en danger autrui.

En telle situation, **2 réponses** sont **prévues** :

1) Il sera systématiquement fait appel à **la Police** qui prendra le relais en conduisant l'utilisateur au Commissariat pour les deux situations suivantes :

- Soit le comportement inadapté de l'utilisateur porte préjudice à la bonne tenue de l'établissement ;
- Soit le comportement inadapté de l'utilisateur sème le trouble dans la rue ;

2) Dans l'hypothèse où l'utilisateur est expulsé de l'Abri de nuit en raison d'un comportement inadapté et qu'il semble accepter cette exclusion nécessaire, ne provoquant aucun trouble sur la voie publique, ni sur le site de l'Abri de nuit, au moment de l'expulsion, l'équipe éducative de l'Abri de nuit **veillera à donner une couverture de survie** pour éviter tout risque d'hypothermie.

En telle situation, une prise en charge potentielle sera fixée au cas/cas :

- Soit le D.U.S. sera averti de la situation et pourra tenter d'apporter une autre réponse à la personne ;

- Soit l'utilisateur présente des troubles manifestes de santé mentale, dans l'hypothèse où il ne peut être considéré comme posant un acte volontaire de refus de prise en charge, une orientation vers les établissements psychiatriques serait souhaitée avec pour objectif

d'évaluer la justification d'une mise en observation potentielle (**Une ambulance sera appelée pour permettre à l'utilisateur de cheminer vers les services d'urgence hospitalière**) ;

En cas de situation liée à des troubles en santé mentale, l'équipe de l'abri de nuit veillera à prévenir l'équipe mobile 2.A. du réseau en Santé mentale (064/23 92 57).

- Soit l'utilisateur refuse toutes les règles de l'équipe éducative de l'abri de nuit en posant un acte volontaire de refus de compliance, auquel cas, il sera mis devant ses responsabilités et ne pourra recevoir de réponse du réseau, en dehors de la réception d'une protection minimale contre le froid (Une couverture de survie ou autre selon le stock disponible).

Dans le cas où l'utilisateur refuse toute aide ou orientation proposées par le professionnel, ce dernier sera invité à signer une décharge notifiant ce refus d'aide. Dans l'hypothèse où il refuse de signer, le document, le professionnel ne peut être nullement tenu pour responsable.

Pour ces 3 situations, dès le lendemain, il est possible d'activer une réunion de Coordination psychosociale pour faire le point et réfléchir à une réponse adéquate.

2) Pour les situations relevant de l'urgence Sociale, le Dispositif d'Urgence Sociale du C.P.A.S. traitera les appels d'aide.

« Le froid me cause un réel problème et je ne sais pas qui peut m'aider ... »



- Après 16h30 : Réception par le D.U.S. d'un appel d'un usager via le numéro : 0800/120 14

Les réponses du service 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.

4) Affecter une partie du temps de travail d'un membre du personnel du Relais à la coordination du Plan

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

La gestion du Plan Grand Froid concerne toute l'équipe de la Coordination générale. En l'absence du Coordinateur général, tant notre Coordinatrice adjointe, notre chargé de projets, notre équipe Housing First, 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 ;
- Pour assurer l'orientation des offres potentielles de dons ;
- Pour diffuser des notes communicationnelles ;
- Pour surveiller l'évolution des prévisions météorologiques et informer les services.

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 :

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 :

-1.5.1. L'élargissement des plages d'accueil de jour au sein de l'abri de jour "L'accueil" jusque 19h du lundi au vendredi et l'ouverture de tous les week-ends de la période P.G.F. de 11h à 15h le samedi et dimanche.

Pour la réalisation de ce projet, l'A.S.B.L. « L'Abri » souhaite engager 2 éducateurs TP de classe 2 pour 5 mois afin de pouvoir assurer l'ouverture 7 jours sur 7 du dispositif :

(39 000 € peuvent être octroyés à l'A.S.B.L. « L'Abri » en vue de couvrir les coûts en personnel du 01/11/2023 au 31/03/2024 et 3 000 € des 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 possible selon la météo</u></p> <p><u>L'accès actuel au dispositif "L'Accueil » est prévu :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Exception faite pour le jeudi ouvrant de 9h30 à 13h30, ouverture du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30 - Pas d'ouverture le week-end 	<p>Passage à 15 places d'accueil avec switch possible selon les conditions météo</p> <p>Horaire d'extension :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Du lundi au vendredi de 9h30 à 19h00 - L'ouverture sera assurée tous les week-ends du mois : <p><i>Le Samedi et dimanche de 11h à 15h</i></p>

L'objectif visé est de permettre aux usagers de se protéger du froid en leur offrant l'opportunité de se poser dans un endroit accueillant pendant toute la journée et, moyennant demande d'inscription préalable en journée et accord reçu du C.P.A.S., jusqu'à un éventuel accueil au sein de l'abri de nuit.

- 1.5.2. L'équipement en consommables du Relais Santé, du bar à soupe de la Croix-Rouge, de l'abri de nuit, le DUS pour son hébergement supplétif et de l'abri de jour "L'Accueil" afin de permettre aux usagers de bénéficier de repas, de boissons chaudes,...

« Au sein de l'Accueil »

Les usagers bénéficient tous les jours ouvrables d'un repas tartines, charcuteries, fromages et soupe. 1 repas chaud est prévu le vendredi.

L'A.S.B.L. "L'Abri", 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 prévoyant 3 000 € en frais de fonctionnement.

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

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

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

Subside attribuable : **4 369 €**

A l'abri de nuit du C.P.A.S. «Le Tremplin »

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

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

Subside attribuable : **3 700 €**

Au sein du dispositif supplétif d'hébergement d'urgence du DUS »

L'organisation de l'accueil en contexte de prise en charge supplétive pour une capacité maximale de 10 lits, implique le renforcement des stocks de matériel utile à l'accueil de la population.

L'opérateur éprouve le besoin d'acheter le nécessaire lié à l'hébergement (repas et boissons)

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 :

- 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 : **3 500 €**

- 1.5.3.- L'équipement de l'abri de nuit, du DUS, 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 :

A l'abri de nuit du C.P.A.S. «Le Tremplin »

Le budget global de 3 700 € 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, matériel de literie, et produits d'entretien...)

Au sein du dispositif supplétif d'hébergement d'urgence du DUS »

Toujours sur base des 3 500 € attribuables au DUS, l'organisation de l'accueil supplétif pour une capacité maximale de 10 lits, implique l'acquisition de matériel utile à l'hébergement de la population mais aussi à la possibilité d'apporter d'autres réponses selon les besoins des usagers rencontrés (Nuitées à l'hôtel, aide à la sécurisation si squat et refus d'accès à l'aide par l'utilisateur)

L'opérateur éprouve le besoin d'acheter le nécessaire utile à l'hébergement (Kits d'hygiène corporelle, matériel de literie, nuitées d'hôtel, tentes, sacs de couchage, vêtements thermiques,...). De même l'opérateur a besoin d'acheter le matériel utile à l'entretien du logement DUS (produits d'entretien, sacs poubelle,...

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

Sur le budget des 4 369 €, il est aussi prévu de procéder à l'acquisition de :

- Produit vaisselle, produits de nettoyage et ustensiles de nettoyage, papier WC, désinfectant, essuie-tout, cellophane.

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 €

Au Relais Santé

Sur le budget global de **3 500 €**, le Relais Santé a aussi besoin de renforcer son stock de matériel d'hygiène (crème préventive aux engelures, déodorant Hommes et Femmes) de sous-vêtements et vêtements thermiques, chaussures adaptées.

Proposition budgétaire de financement par rapport aux besoins des partenaires :

- Sur base de la subvention pressentie : 57 069 €

Opérateurs	Subside octroyé	Frais personnel de	Frais de fonctionnement	Frais d'acquisition
Secteur public				
Relais Santé	3 500 €	/	3 500 €	/
D.U.S.	3 500 €	/	3 500 €	/
Abri de nuit	3 700 €	/	3 700 €	/
Secteur associatif				
L'Accueil - abri de jour	42 000 €	39 000 €	3 000 €	/
La Croix-Rouge	4 369 €	/	4 369 €	/
Total	57 069 €	39 000 €	18 069 €	0

Remarque : Anticipation d'une période potentielle d'extension du P.G.F.

Dans l'hypothèse où un subside complémentaire serait octroyé **en cas de décision de prolongation P.G.F.** en raison de températures franchement négatives, nous tablerions sur le même budget que celui octroyé pour les 15 jours d'extension décidés en avril 2014 (5 000 €).

Priorité serait accordée aux services accueillant les sans-abri en vue :

- De permettre le soutien des frais de fonctionnement supplémentaires liés à l'offre des commodités de base ;
- De permettre la prolongation du contrat de travail des 2 éducateurs engagés au Centre de jour dans le cadre de l'extension de l'horaire.

Dans la mesure du possible, par mesure de sécurité, nous veillerons durant le mois d'avril :

- A ne pas prévoir de fermeture des dispositifs clés au niveau de l'accueil (Abri de nuit, centre de jour, Relais Santé,...)

- A nous assurer de la disponibilité potentielle des éducateurs engagés en renforcement au Centre de jour dans l'hypothèse où un nouveau contrat devrait être proposé.

Besoins d'extension potentielle :

Opérateurs	Frais de personnel	Frais de fonctionnement
Secteur public		
C.P.A.S. - Relais Santé / DUS 500 €	/	500 € Sous-vêtements, matériel d'hygiène (gel, shampoing, essuies, gants de toilette) et consommables (soupe, café, lait, biscuits,...) + nuitées à l'hôtel
Abri de nuit C.P.A.S. 500 €	/	500 € en consommables alimentaires, produits d'hygiène, matériel de literie
Secteur associatif		
ASBL « L'Abri » - Centre d'accueil de jour « L'accueil » 4 000 €	3 900 € (2 éducateurs TP de classe 2)	100 € en consommables alimentaires
5 000 €	3 900 €	1 100 €

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Ces réunions ont eu lieu les 24 janvier (évaluation intermédiaire) et le 15 mai 2024 (évaluation finale).

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

7) Recueillir des statistiques précises de fréquentation du dispositif (fréquentation des abris de nuit, structures d'accueil de jour, profil des bénéficiaires,...) sur base des rapports d'évaluation demandés par la DGO5

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Les opérateurs locaux veilleront à récolter les données statistiques demandées par la Région Wallonne.

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, cet outil sera ensuite envoyé par mail, le jour même à chaque service devant nous remettre de telles données.

Les acteurs de notre réseau sont familiarisés avec la récolte et tentent au maximum de respecter les délais pour ce qui concerne la transmission à la Coordination générale des informations demandées par la Région Wallonne et veilleront, le cas échéant à signaler les tendances ou problèmes rencontrés.

Il est demandé aux partenaires de nous transmettre leurs statistiques **au plus tard le 07 du mois suivant le mois de référence.**

Une fois l'évaluation finale effectuée à la mi-avril 2024, la coordination générale rédigera le rapport final demandé par la D.G.O. 5 et assurera sa transmission conformément aux délais prescrits.

Notons que si nous avons bien reçu toutes les statistiques utiles, ce fut souvent avec des retards de 2 semaines ; ce qui a mis à mal notre chargé de projets dans ses analyses et le travail de validation des données à traiter. Lors de l'évaluation finale, les opérateurs concernés ont été recadrés.

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 2023 du Relais Social a été fixé avec pour objectif prioritaire de prendre soin des professionnels des différents services qui ont porté de nombreuses demandes.

Pour l'année 2023, 3 formations distinctes sont programmées :

- 1 formation sur la gestion de l'agressivité en lien avec la santé mentale et la gestion des assuétudes pour un groupe de 15 professionnels du réseau pour un module de 5 jours, dispensée par l'A.S.B.L. Stics ;

- 3 Séances de Work Café de 2h avec le C.F.I.P. pour un groupe de 19 professionnels, prévues les 18/09, 17/10 et 21/11 ;

- 1 formation BEPS (Brevet Européen des Premiers Secours) dispensée par l Croix-Rouge et visant 2 groupes de 15 professionnels qui recevront chacun 1 module de 2 jours.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

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

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

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

10) Organiser les synergies avec le relais santé

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

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

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

Le Rôle du Relais Santé est très précis dans le cadre de ce plan car l'équipe intensifie son travail d'accroche en rue, propose de la soupe, du café aux usagers et veille à apporter les soins aux personnes ayant un besoin particulier à ce niveau.

Le Relais Santé nous fait un rapport régulier sur son travail.

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

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

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

Au niveau du réseau, le Relais Santé est clairement identifié, des synergies existent avec :

- La maison d'accueil « L'Abri » grâce à un passage hebdomadaire permettant de préparer la médication des hébergés ;
- L'Abri de nuit « Le Tremplin, grâce à un passage par semaine permettant d'accrocher les usagers fréquentant ce dispositif d'hébergement et qui auraient besoin de soin ;
- L'abri de jour « l'Accueil », grâce à la tenue de permanences pour aller à la rencontre des personnes en grande précarité sociale ;
- L'unité d'alcoologie de l'équipe « trait d'union » de l'asbl le Bosquet qui effectue une permanence mensuelle ;
- 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 ;
- L'équipe de l'asbl « Alise » prévoyant d'effectuer 2 permanences/mois dès l'automne

2023

Les autres partenaires du Relais Santé sont les services de santé pouvant assurer la prise en charge des usagers dans le besoin (Hôpitaux,...)

11) Entretenir les contacts avec les autres relais sociaux afin d'aborder les difficultés liées notamment à l'errance, le renvoi ou la migration des sans-abris d'une ville à l'autre

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

En réunion COCOREL en 2011, ce sujet fut débattu.

Nous nous 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 insisterons auprès de nos partenaires pour qu'ils prennent soin d'avertir le service vers lequel serait potentiellement envoyé en prenant soin de donner quelques indications préalables utiles au bon accueil et à un bon relais au niveau de la prise en charge.

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.

Par le passé, notre partenaire Picardie Laïque dans sa gestion de l'abri de nuit et du centre de jour, selon sa philosophie axée sur le soutien moral, ne limitait pas la durée de séjour des usagers venant d'autres villes. Cette approche a amené des saturations dans les fréquentations des dispositifs.

Au niveau de l'abri de nuit, pour tenter de réduire les saturations potentielles, le C.P.A.S. va expérimenter l'accueil limité à 7 nuits pour les non Louviérois.

Notons qu'il existe des dispositifs en dehors de notre territoire où la procédure COCREL est appliquée, limitant l'accès à l'hébergement d'urgence aux Louviérois à concurrence d'1 nuitée.

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 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.

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

Nous sommes ici surtout dans un rôle informatif.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

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

15) Etablir ou renforcer les contacts avec la SNCB

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Le C.P.A.S. local a de bons contacts avec la S.N.C.B. qui n'hésite pas à interpeler lorsqu'il y a des traces de squat sur les sites leur appartenant.

Dès qu'il y a signalement, la Direction du C.P.A.S est très réactive, tout autant que l'équipe Educmobiles qui se rend très rapidement sur place pour tenter d'accrocher les personnes qui seraient sur place.

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

B. Assurer une prise en charge accrue des personnes défavorisées pendant la période de grands froids

Dates du dispositif : au moins du 1/11 au 31/03

Dates de vigilance accrue : **Tout au long du P.G.F.**

Ouverture pendant les congés et les fêtes : **Oui**

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

Organiser le dispositif hivernal entre le 1^{er} novembre et le 31 mars obligatoirement avec une période de vigilance accentuée durant les périodes de grands froids potentiels. (soit de début décembre à fin janvier) et assurer une prise en charge pendant les fêtes de fin d'année et congés de certains services.

Dans la mesure du possible, nos partenaires tentent de limiter au maximum les jours de fermeture de leurs dispositifs et sont d'autant plus vigilants que les températures effectives sont basses.

Il est essentiel d'insister auprès des services du réseau qu'en cas de fermeture résultant d'une situation de crise, il est essentiel d'avertir directement le réseau ainsi que les usagers dans les meilleurs délais afin que puissent se prendre les dispositions qui seraient utiles.

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

C. Optimaliser 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 :

Grâce à l'existence de l'abri de nuit, nous disposons d'un accueil possible 24h/24.
L'accueil y est organisé de 20h30 à 21h30 .

Le centre d'accueil de jour de l'A.S.B.L. « L'Abri » offre une extension d'accès à son service, ce qui permet d'accueillir les usagers du lundi au vendredi de 9h30 à 19h et tous les week-ends de la période hivernale, de 11h à 15h le samedi et dimanche.

Le bar à soupe de la Maison Croix-Rouge offre 2 jours supplémentaires d'accueil en période hivernale, ce qui permet d'accueillir les personnes dans le besoin de 9h à 14h du lundi au vendredi.

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

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Tous les services sont vigilants en période P.G.F. et veillent aux usagers qui n'auraient pas de réponses possibles.

Une recherche systématique de relais est assurée.

Outre l'hébergement d'urgence du DUS lors des températures inférieures à 0°C offrant un encadrement éducatif, pour certaines situations, il peut être fait recours aux nuitées d'hôtel en cas de saturation de l'abri de nuit et de la capacité d'hébergement du D.U.S..

4) Assurer un accueil totalement inconditionnel, c'est-à-dire :

- ◆ Optimiser les horaires d'ouverture des dispositifs d'accueil de jour et de soirée en vue d'assurer une continuité et une prise en charge permanente

Réalisé ? **Oui** Non Partiellement

Expliquez :

Nous travaillons en ce sens comme expliqué ci-avant.

- ◆ Veiller à adapter les conditions d'accès à la structure d'accueil

Réalisé ? Oui Non **Partiellement**

◆ Lever tous les quotas

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Inconditionnalité garantie ? Oui Non

Lever tous les quotas (*Les deux seules exceptions admises à ce principe sont le manque de place ou le risque avéré pour l'intégrité des personnes présentes*).

Depuis la reprise de l'abri de nuit par le C.P.A.S., durant la période hivernale, il est envisagé de lever le quota de limite fixée à 40 nuitées.

Nous n'excluons pas la nécessité de maintenir les règles de priorité en fonction de la situation d'urgence car dans le cas contraire, nous serions tenus d'accueillir tout l'hiver les premières personnes accueillies à partir du 1^{er} novembre 2023.

Nous devons être attentifs à relayer les utilisateurs vers les services de jour pour aider les usagers à sortir de l'urgence. Le travail d'anticipation en journée va aussi certainement permettre de mieux anticiper les problèmes éventuels qui pourraient être rencontrés la nuit.

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. **Cette mesure ne fut pas nécessaire durant ce P.G.F.**

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 :

Les Educmobiles et le DUS proposent un accompagnement physique motorisé pour des situations spécifiques nécessitant cette forme d'aide.

Les lieux d'accueil ne sont pas si éloignés les uns des autres, l'essentiel des services étant au centre-ville.

Il n'y a donc pas nécessité d'organisation de navette.

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.
- Au sein du projet de captage de logements du Relais social urbain de La Louvière
- Au sein du projet d'accompagnement au logement des primos arrivants en rue du Relais Social
- Le projet Housing First de relais social urbain axant son travail sur les sans-abri chroniques et en stricte application du principe de séparation de l'accompagnement et du logement

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

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

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

Les personnes qui le souhaitent peuvent bénéficier à un moment de la journée de sanitaires et de commodités leur permettant de se reposer, de se laver et/ou de se réchauffer voire même de laver ou changer de linges. Ceci implique de :

Nos partenaires s'activent à préparer un accueil adapté :

- Il est possible de se reposer au centre d'accueil de jour, au bar à soupe et à l'abri de nuit ;
- Il est possible de prendre une douche en journée, de 9h à 13h au Relais santé et le soir, à l'abri de nuit et d'y recevoir un café. Les douches sont aussi possibles sur rendez-vous au sein des Magasins Citoyens ;
- Il est possible de se réchauffer chez tout partenaire actif au sein du réseau et de recevoir une boisson chaude (Relais Santé, Bar à soupe, Labri de jour « L'Accueil », l'abri de nuit, Utopie,...)

- Les usagers peuvent recevoir des vêtements adaptés soit au sein des Magasins Citoyens, auprès de la Croix Rouge, du Relais Santé, du D.U.S. et de tout partenaire ayant sollicité du matériel ;
- Nos partenaires du secteur de l'aide alimentaire peuvent aussi accueillir les usagers.

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'Accueil » et au Bar à soupe de la Croix-Rouge ;

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

Toute personne échappant potentiellement aux mailles du système préventif et curatif est susceptible d'être aidée par la Police lors de ses patrouilles.

Dans ce cas, la personne est emmenée au Commissariat pendant qu'est activée la procédure d'appel au D.U.S. ou à un autre service pouvant assurer le Relais. Là aussi la personne reçoit une boisson chaude.

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.

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.

Il y a bien eu intensification du travail d'accroche en rue selon la philosophie préventive. Evocation est faite au sein de l'analyse quantitative dans la 1^{ère} partie du présent rapport.

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

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

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

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

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

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

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

Oui Non

Par quels moyens ?

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

CONCLUSIONS :

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

Il était proposé :

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

Voici les résultats :

Durant le PGF, aucune réunion de coordination psychosociale (*réunion organisée en présence de l'utilisateur*) n'a été organisée.

Par contre, nous comptabilisons 4 réunions cliniques durant lesquelles les professionnels tentent de trouver des solutions pour les usagers.

Ces réunions sont aussi un exutoire pour les professionnels. Elles permettent de décortiquer une situation, de déposer des choses, de se rencontrer, etc ...

Les forces

- *une bonne communication entre les services de 1^{ère} ligne*
- *une bonne gestion de la réservation des lits à l'Abri de nuit (+ supplétif) grâce au travail d'anticipation en journée (bien que ce soit épuisant pour les agents). Cela apaise le réseau.*
- *les maraudes organisées en soirée ont été bénéfiques : les agents ont vu plus de monde le soir que durant la journée. C'était une approche différente ; un tout autre travail (prévention/sensibilisation)*
- *la motivation et l'engagement des agents*
- *pas de maladie des agents (pour cause de saturation) alors que le travail sur le terrain est épuisant*
- *la bonne dynamique de groupe, une bonne cohésion*
- *les outils du PGF, les mails relatifs à la météo*
- *la présence de services directement sur place à l'Abri de jour ou au Bar à soupe (La psychologue, l'équipe 2B, Educmobiles, Trait d'Union, projet Héraclide de l'ASBL Parenthèse, ...).*
- *la diversité de notre offre de services et sa richesse*
- *une bonne collaboration entre les services ; le travail en réseau fonctionne bien*
- *la confiance entre les professionnels*
- *le renfort des éducateurs destinés au PGF*
- *la présence de bénévoles*
- *Au niveau du CPAS, le fait d'avoir centralisé tous les services d'aide*
- *La mise en place de groupes de parole au Relais Santé*
- *Le Vestiboutique de la Croix-Rouge : Vêtements, chaussures, accessoires, ... de seconde main de qualité à petit prix.*

Ouverture les lundi, mercredi et vendredi matin (en cas de besoin en dehors des plages horaires, il y a toujours quelqu'un sur place)

Qu'en est-il de la levée du quota des nuits à l'Abri de nuit ?

L'abri de nuit tient compte du nombre de nuitées.

Néanmoins, la priorité est donnée aux personnes hors entité, non connues du service.

Certains usagers ne le comprennent pas ...

La Police constate que des usagers viennent d'autres entités.

L'Abri de nuit est-il victime de sa popularité ?

La coordinatrice de l'abri de nuit répond par l'affirmative. La Louvière est connue pour être une ville d'accueil.

Ces usagers se rendent à La Louvière via le bouche à oreilles.

Les personnes hors entité Louviéroise disposent de 7 nuitées.

Les agents essaient de trouver une alternative, de voir s'ils peuvent retourner sur leur entité, etc ...

Les difficultés

BAR A SOUPE

- La fermeture momentanée durant le mois janvier suite à des faits d'une violence extrême. Des mesures drastiques ont dû être prises.

Un travail de réflexion et de mise en place est prévu.

25 personnes maximum (assises) seront à présent accueillies sur place, tout en gardant le système de Take Away pour les personnes supplémentaires.

Ce jour, le Bar à soupe a déjà accueilli 40 personnes.

- Le problème des sacs poubelle éventrés et étendus de manière volontaire.

- Les nuisances sur le site.

Concernant l'Abri de nuit, Alisson précise que des sanctions sont aussi prévues pour les nuisances aux abords du bâtiment.

EDUCMOBILES

L'équipe éprouve des difficultés à trouver des solutions/orientations durables pour les usagers en situation de séjour illégal sur le territoire.

Ils notent également que les usagers n'arrivent pas à sortir de la rue étant donné le prix élevé des loyers dans le privé.

Boris ajoute qu'il a dû refuser un accompagnement, faute de temps, et qu'il avait eu un sentiment de frustration. Il est difficile de pallier la maladie ou les congés des collègues. Le service ne peut répondre, par moment, à toutes les demandes.

CENTRE DE JOUR L'ACCUEIL

- Recadrement rapide (violence contrôlée) mais nous avons nos limites ;
- Le nombre élevé d'usagers – peu de personnes ont été refusées grâce au turn-over mis en place sur le temps de midi ;
- Les usagers qui font leur marché alimentaire et ont des exigences de plus en plus importantes. La structure va revoir sa politique alimentaire ;
- Aucune activité ne peut être organisée vu le nombre important de personnes accueillies ;
- Pendant le PGF, les professionnels n'ont pas le temps de participer à des formations ou autre ; leur présence est indispensable au sein de la structure ;
 - La difficulté d'organiser le personnel avec le cadre limité en vue d'assurer l'extension horaire mais aussi l'ouverture tous les week-ends – Ceci dit, la volonté de l'opérateur est de continuer d'assurer les week-ends et jours fériés lors du prochain PGF.

Le Dispositif d'Urgence Sociale (DUS)

Durant le PGF, les agents ne font que des tâches liées au PGF.

Le Plan Grand Froid prend tout leur temps (en sachant que les agents font aussi les gardes).

Gérer l'administratif (les paiements, ...) est difficile.

Dès qu'un agent tombe malade ou est en congé, la gestion du service est plus difficile.

Le DUS pense recadrer davantage les sanctions.

RELAIS SANTE

- Une forte sollicitation des personnes qui ont tendance à s'installer
- La plage de 30 minutes par usager (soins), déjà dans le ROi, n'était pas respectée. A présent, elle est réellement mise en place.

- La collaboration avec les hôpitaux reste difficile :

-Par rapport à la santé mentale, il est compliqué d'avoir un RDV rapide chez un psychiatre.

De plus, notre public n'est pas toujours prioritaire pour certaines structures.

.

Les besoins/améliorations pour le prochain PGF

Rappel de l'importance des éducateurs engagés en renfort.
C'est indispensable et réellement bénéfique.

Les services ont trouvé un bon équilibre entre eux.
Il est proposé de continuer sur les mêmes bases l'année prochaine.
Nous avons une bonne vitesse de croisière !
Nous nous améliorons à chaque fois.

Collaboration et confiance sont les maîtres mots.

Notons la notion de liberté du patient : il faut que la personne soit capable de prendre une décision.

Pour le Relais Social Urbain de La Louvière,

Dominique DEBELLE, Coordinateur général

Véronique BARBIERI, Coordinatrice adjointe

Axel PEIREMANS, Chargé de projets