

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



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 2025 – 2026

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", exception faite du jeudi de 9h30 à 13h30, De 9h30 jusque 20h du lundi au vendredi et l'ouverture de tous les week-ends de la période P.G.F. de 9h à 17h le samedi et dimanche et jours fériés.

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 :

(**40 800 €** peuvent être octroyés à l'A.S.B.L. « L'Abri » en vue de couvrir les coûts en personnel du 01/11/2025 au 31/03/2026 et **3 000 €** en frais de fonctionnement utiles à l'accueil des usagers.)

Plus-value apportée par cette extension :

Horaire habituel (hors période hivernale)	Horaire période Hivernale
<u>12 places avec switch possible selon la météo</u> <u>L'accès actuel au dispositif "L'Accueil" est prévu :</u> - 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	Passage à 16 places d'accueil avec switch possible Horaire d'extension : • Du lundi au vendredi de 9h30 à 20h00. Exception faite pour le jeudi ouvrant de 9h30 à 13h30 - L'ouverture sera assurée tous les week-ends du mois : <i>Le Samedi et dimanche de 9h à 17h ainsi que les jours fériés</i>

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 3000 € 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 et d'une fréquentation en augmentation toujours croissante, le bar à soupe ouvrira du lundi au vendredi. D'autre part, une analyse est actuellement posée par leurs soins en vue de réfléchir à l'organisation d'une aide alimentaire le week-end.

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 : **5 665,50 €**

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 : **3 500 €**

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 : **4 500 €**

- 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 **3 100 €** 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 3 100 € 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 5 665,50 €, 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.

Au Relais Santé

Sur le budget global de 4 500 €, 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.

- Justification budgétaire des opérateurs

Plan Grand Froid – Période du 1 ^{er} novembre 2024 au 31 mars 2025		
Opérateurs	Subside alloué	Montant justifié
D.U.S. (C.P.A.S.)	3 100 €	2 587,62 €
Relais Santé (C.P.A.S.)	4 500 €	1 741,70 €
Abri de nuit « Le Tremplin » (CPAS)	3 500 €	2 499,29 €
Centre de jour « Le Bar à soupe » Maison Croix-Rouge	5 665,50 €	5 667,26 €
Centre de Jour « L'accueil » (A.S.B.L. « L'Abri »)	43 800 € Fct : 3 000 € Personnel: 40 800 €	3 019,13 € fonctionnement 43 572,15 € personnel 46 591,28 €
Total	60 565,50 €	59 087,15 €

Sous réserve de l'inspection financière de la DGO 5 : 97,56 % de consommation du subside

- Solde inutilisé : 1 478,35 €

- Dépassement budgétaire : / €

Remarques suite au contrôle de notre Trésorier :

Remarque Coordination générale :

La sous-consommation du Relais santé est liée à la fermeture de 2 mois du service par suite de faits de violences.

En vérification interne, toutes les dépenses sont validées.

I. II. Statistiques

1. L'hébergement d'urgence

1.1. Evolution du nombre de nuitées

	Hiver 2024-2025				Hiver 2025-2026			
Opérateurs	Nbre de nuitées	Nuitées enfants	Nuitées Hommes	Nuitées Femmes	Nbre de nuitées	Nuitées enfants	Nuitées Hommes	Nuitées Femmes
Abri de nuit 16 lits	1 950	0	1 571	379	1 998	0	1 655	343
DUS 17 lits	570	0	509	61	1110	405	562	143
Total	2 520	0	2 080	440	3108	405	2217	486

Au niveau des nuitées globales de l'axe d'hébergement d'urgence, par rapport à l'hiver 2024-2025, nous observons une croissance de 23.25 %.

Toujours sous l'angle de cette précaution d'usage, sur cet hiver 2024-2025 :

- **A l'abri de nuit** : nous enregistrons une augmentation de **2.5 %** au niveau du nombre **total de nuitées** par rapport à l'hiver 2024-2025.

En ce qui concerne les **nuitées Hommes**, celle-ci est de **6 %**. Cette augmentation n'est pas visible pour les **nuitées Femmes** avec une **diminution de 9.5 %** cet hiver. Nous avons 0 nuitées enfants contre 3 le PGF précédent.

- **Au D.U.S.** : Sur le nombre total de nuitées, nous observons une **augmentation de 94.75 %** par rapport à l'hiver précédent.

En ce qui concerne les **nuitées Hommes**, il y a une augmentation avec **10.5%** et une forte augmentation de **134.5%** en ce qui concerne les **nuitées Femmes**.

1.2. Evolution du nombre de personnes adultes différentes

	Hiver 2023-2024		Hiver 2024-2025	
	Nbre d'hommes	Nbre de femmes	Nbre d'hommes	Nbre de femmes
Opérateurs				
Abri de nuit	99	15	105	31
DUS	89	36	113	39
Total	188	40	218	70
	228 personnes		288 personnes	

Notons qu'une fois les doublons décomptés, le nombre total d'utilisateurs rencontrés cet hiver est de 201 personnes (153 hommes et 48 femmes).

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

- *Novembre 2025 : 51 hommes différents et 19 femmes différentes*
- *Décembre 2025 : 60 hommes différents et 18 femmes différentes*
- *Janvier 2026 : 65 hommes différents et 16 femmes différentes*
- *Février 2026 : 57 hommes différents et 7 femmes différentes*
- *Mars 2026 : 51 hommes différents et 14 femmes différentes*

Concernant les primo-utilisateurs : 34 hommes et 11 femmes primos ont été recensés pour l'hiver 2025-2026.

- *Novembre : 5 hommes primos et 3 femmes primo ;*
- *Décembre : 9 hommes primos et 4 femmes primo ;*
- *Janvier : 7 hommes primos et 1 femme primo ;*
- *Février : 9 hommes primos et 1 femme primo ;*
- *Mars : 4 hommes primos et 2 femmes primos.*

Concernant le **DUS**, ce dernier a hébergé **152 personnes adultes différentes** (113 hommes et 39 femmes) pour 114 personnes adultes lors de l'hiver 2024-2025, soit une augmentation de 33.25 %. Cet hiver, 5 enfants ont été hébergés pour 405 nuitées.

1.2.1. Fréquentation mensuelle de l'abri de nuit

En moyenne mensuelle, nous avons **51.6 adultes différents** ayant eu recours à l'abri de nuit alors que cette moyenne mensuelle était de 42.8 adultes accueillis lors de l'hiver 2024-2025.

	Hommes différents	Femmes différentes	Enfants différents	Nuitées hommes	Nuitées femmes	Nuitées enfants	Total Nuitées	Refus (globaux)
Novembre	35	11	0	306	87	0	393	0
Décembre	42	14	0	299	92	0	391	6
Janvier	44	10	5	334	62	110	396	6
Février	46	7	5	343	37	140	380	7
Mars	39	10	5	373	65	155	438	6
Total	206	52	10	1655	343	405	1998	25

Le pic de nuitées hommes a été enregistré en mars 2026 avec 373 nuitées alors que le pic de nuitées femmes a été enregistré en décembre 2025 avec 92 nuitées.

En ce qui concerne la **moyenne mensuelle des nuitées** de toute la période mesurée, cet hiver, elle était de 399.6 nuitées. Pour l'hiver 2024-2025, celle-ci était de 390 nuitées.

Le taux d'occupation de cette période hivernale, calculé sur 151 jours, était de 82.75%. Il était de 80.75% pour l'ensemble du P.G.F. 2024-2025.

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	35	11	5	3	9	19.5%
Décembre	42	14	9	4	13	23.25%
Janvier	44	10	7	1	8	14.75%
Février	46	7	9	1	10	18.75%
Mars	39	10	4	2	6	12.25%
Total	206	52	34	11	46	17.75%

Cet hiver, nous avons accueilli **46 primo utilisateurs** pour 40 lors de l'hiver 2024-2025. Cela représente une augmentation de 15 % des nouvelles personnes prises en charge par rapport à l'hiver antérieur.

Nous l'avons vu, l'abri de nuit a hébergé 136 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 17.75%. Pour l'hiver 2024-2025, celle-ci était de 18.75%.

1.3 Typologie des refus à l'abri de nuit – Hiver 2025-2026

Causes des sanctions	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Non respect R.O.I, violence verbale et/ou physique	0	4	2	4	4	14
Manque de place	0	2	2	3	2	9
Arrivée hors-horaire	0	0	2	0	0	2
Profil non adéquat	0	0	0	0	0	0
Total	0	6	6	7	6	25

A l'abri de nuit, **cet hiver a été difficile** (Le service explique qu'il y avait volonté de protéger les gens plutôt que de sanctionner. Seuls les faits graves ont fait l'objet de mesures immédiates d'écartement. Les sanctions plus légères ont été reportées après P.G.F.) au regard du nombre moins important de refus. 25 refus globaux sont recensés alors que nous en avons 10 l'hiver 2024-2025. Cela représente une augmentation, soit une progression de 150 %.

Au niveau du type de refus, nous constatons qu'une minorité des refus concerne le manque de places avec 9 unités alors que l'hiver antérieur, ce dernier comptabilisait 6 unités, soit une augmentation de 50%.

Cet hiver, **le refus faute de place** représentait **36 % de l'ensemble des refus**.

En croisant avec les pourcentages des hivers antérieurs :

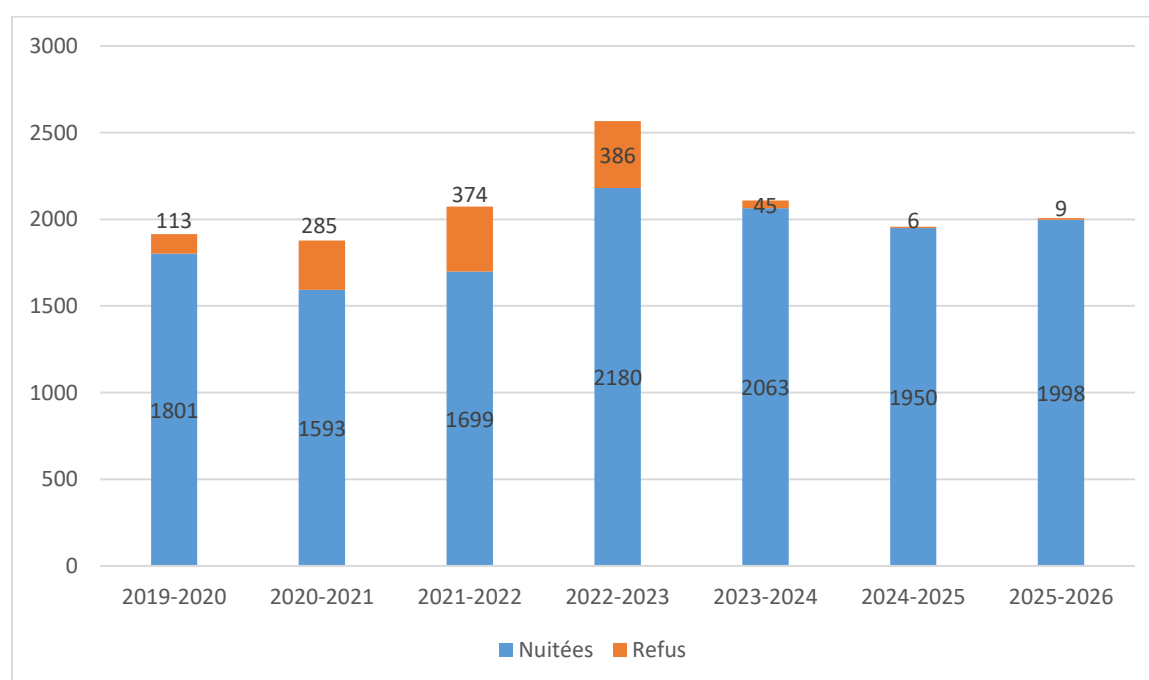
- **PGF 2016-2017** : 32 refus sur 62 -> **soit 52 % des refus** ;
- **PGF 2017-2018** : 340 refus sur 383 -> **soit 89 % des refus** ;
- **P.G.F. 2018-2019** : 20 refus sur 64 -> **soit 31 % des refus** ;
- **P.G.F. 2019-2020** : 113 refus sur 153 -> **soit 73,8 % des refus** ;
- **P.G.F. 2020-2021** : 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.
- **P.G.F. 2024-2025** : 6 sur 10 -> soit 60% de refus.
- **P.G.F. 2025-2026** : 9 sur 25 -> soit 36% de refus.

Le refus pour « Non-respect du R.O.I., violence verbale et/ou physique » représentait quant à lui 56 % cet hiver alors qu'il atteignait 40 % l'hiver précédent. Cela nous donne une indication du travail de cadrage effectué les années précédentes auprès des usagers.

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

	PGF 2019- 2020	PGF 2020- 2021	PGF 2021- 2022	PGF 2022- 2023	PGF 2023- 2024	PGF 2024- 2025	PGF 2025- 2026
Nuitées	1 815	1 593	1 699	2 180	2 063	1 950	1 998
Refus faute de place	113	284	374	386	45	6	9
Demande réelle	1 928	1 877	2 073	2 566	2 108	1 956	2 007



De manière générale, le pic historique des nuitées a été atteint lors du PGF 2022-2023 avec 2 180 nuitées. Lors de ce PGF 1 998 nuitées ont été recensées, ce qui correspond à une **diminution de 8.25%**

Concernant les refus pour manque de place, lors de ce PGF 9 refus ont été enregistrés. Lors du PGF 2022-2023 enregistrant le record historique, cette donnée atteignait 374 unités, **soit une diminution de 97.5%**.

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 **augmentation de 2.5 %**.

Nous avons **couvert 99 % du besoin réel**, tout comme l'hiver antérieur. La couverture du besoin réel est dès lors en augmentation en comparaison avec le dernier PGF.

Précisons que la couverture du besoin réel n'est pas complète, l'orientation faite en journée par le DUS n'est pas comptabilisée ici.

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

<u>Personnes différentes</u>	<u>P.G.F. 2025- 2026</u>	<u>%</u>
<i>La Louvière</i>	75	55.25%
<i>Centropôle</i>	14	10.25%
<i>Mons</i>	7	5 %
<i>Charleroi</i>	7	5%
<i>Tournai</i>	4	3%
<i>Namur</i>	2	1.5%
<i>Verviers</i>	0	0%
<i>Liège</i>	1	0.75%
<i>Bruxelles</i>	3	2.25%
<i>Autres</i>	5	3.75%
<i>Inconnu</i>	18	13.25%
<i>Total</i>	136	100%

En retirant les inconnus, les usagers venant de villes couvertes par des Relais Sociaux représentent 81.25% du public accueilli avec 96 usagers.

Les Louviérois seuls représentent 63.5% du public global.

Parmi les 5 personnes autres, 4 proviennent d'un autre endroit de Wallonie et 1 d'un autre pays.

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

En ce qui concerne l'hébergement d'Urgence, en cette période hivernale, le service a hébergé **152 personnes différentes** (113 hommes, 39 femmes). Cela représente une augmentation de 33.25 % par rapport à l'hiver 2024-2025 durant lequel 114 personnes différentes furent hébergées (enfants inclus).

	Hommes différents	Femmes différentes	Enfants différents	Nuitées hommes	Nuitées femmes	Nuitées enfants	Total Nuitées
Novembre	38	13	0	99	8	0	107
Décembre	43	10	0	33	7	0	40
Janvier	49	14	5	196	10	110	316
Février	40	4	5	131	56	140	327
Mars	37	10	5	103	62	155	320
Total Hors doublons	207	51	15	562	143	405	1110

NB : Notons qu'ici toutes les personnes comptabilisées ici on fait appel au DUS, mais n'ont pas forcément été toute hébergées.

Cette année, le service a essentiellement été mobilisé par des personnes dans le besoin en février et mars 2026.

Les nuitées enfants représentent 36.5% de la population totale hébergée. Le PGF passé, ils représentaient 0% de la population. Pour rappel, 5 enfants ont été hébergés cet hiver contre 0 pour le PGF antérieur.

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

	Nombre d'interventions	Refus	Primos utilisateurs
Novembre	101	0	0
Décembre	93	0	0
Janvier	132	0	0
Février	62	0	0
Mars	90	0	0
Total	478	0	0

478 interventions extra-horaires ont été recensées cet hiver pour 247 l'hiver antérieur ; ce qui représente une augmentation de 93.5 %.

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

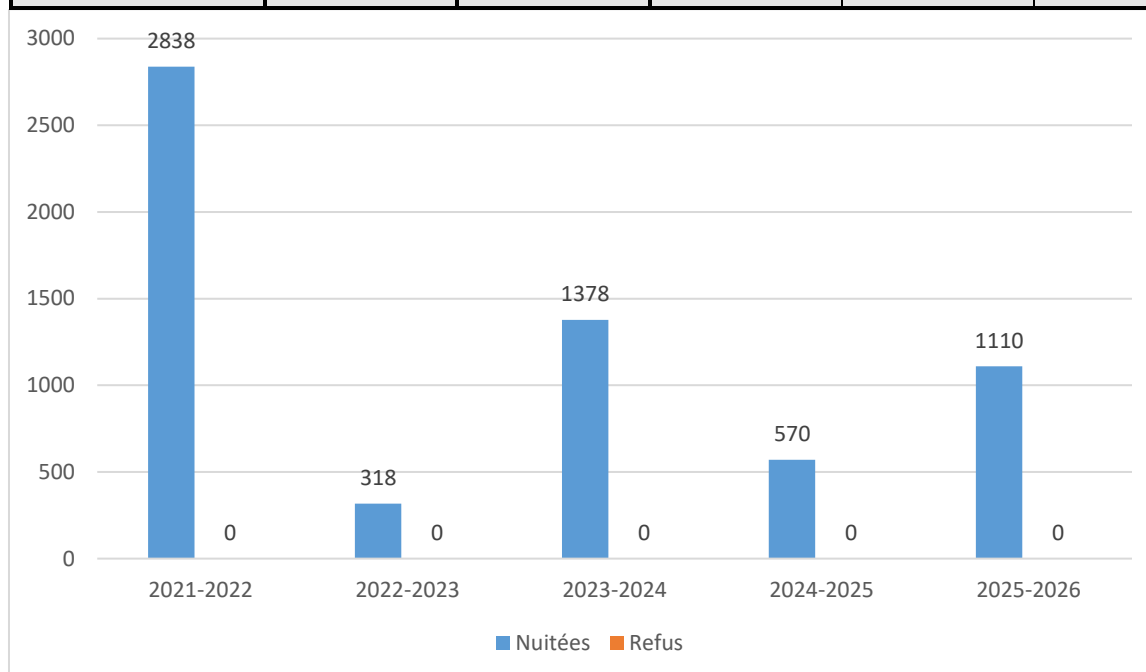
Selon la responsable du service, plusieurs facteurs expliquent cette évolution :

- Une hausse des appels concernant :
 - Des demandes d'hébergement pour le Tremplin ou supplétif ;
 - Des annulations de nuit pour le Tremplin ou supplétif ;
 - Des modifications de lieux d'hébergement (notamment en raison de la fermeture du supplétif.
- Des interventions accrues, notamment :
 - Pour des situations complexes : Maman à la rue avec son fils mineur à la rue - plusieurs déplacements impossible de la localiser - ensuite hébergement DUS, Dame âgée sans électricité dans les maisonnettes de nombreuses interventions avec ORES familles services techniques... ;
 - Pour les déplacements liés à l'ouverture du supplétif.
- Un suivi régulier avec l'hôtel Tristar dans le cadre des hébergements PGF .

Par ailleurs, les personnes sans abri sollicitent davantage le numéro 0800, ce qui contribue également à l'augmentation globale.

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

	<u>PGF 2021-2022</u>	<u>PGF 2022-2023</u>	<u>PGF 2023-2024</u>	<u>PGF 2024-2025</u>	<u>PGF 2025-2026</u>
Nuitées	2 838	318	1 378	570	1 110
Refus	0	0	0	0	0
Demande réelle	2 838	318	1 378	570	1 110



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

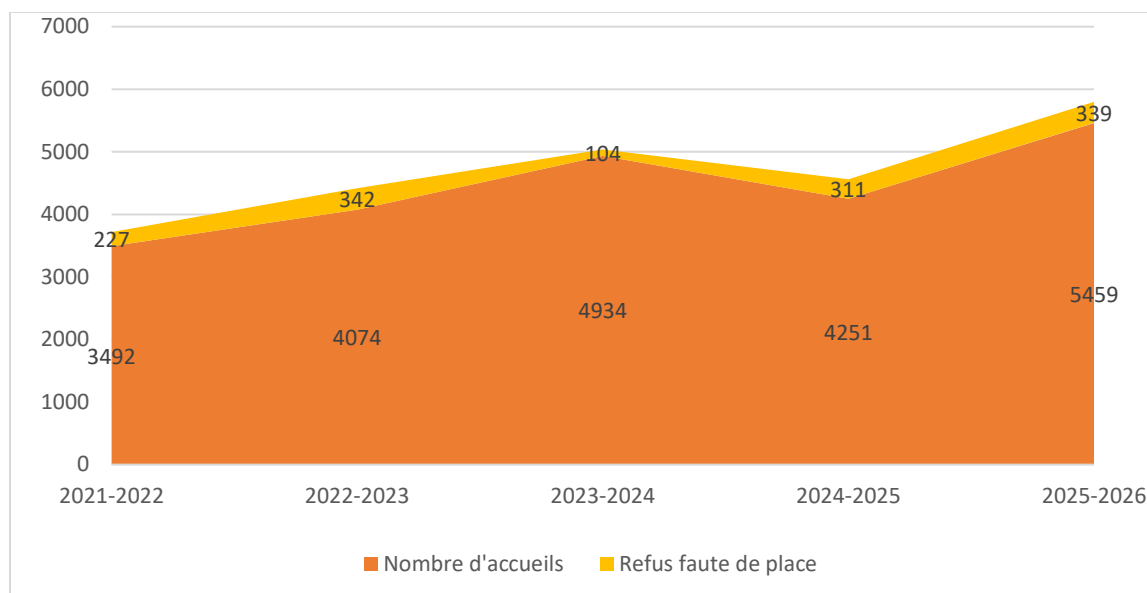
Lors de ce PGF 1110 nuitées ont été recensées, ce qui correspond à une **augmentation de 94.75% au regard du PGF antérieur.**

A contrario, le point le plus bas a été enregistré en 2022-2023 avec 318 unités.

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

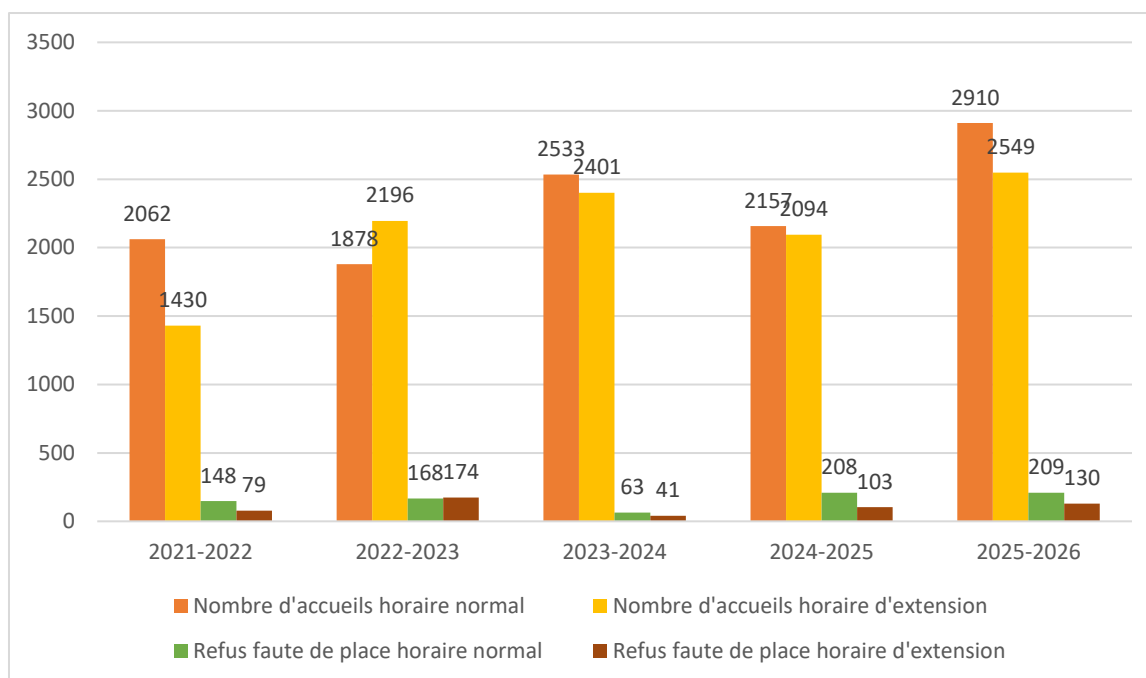
2. L'Accueil de jour

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



Nous observons une augmentation des accueils par rapport au PGF 2024-2025 avec 4 251 unités contre 5 459 pour ce PGF, soit **une augmentation globale de 28.5%**.

Au regard du pic historique observé lors du PGF 2022-2023 des refus faute de place (342), nous constatons une diminution des refus, soit une décroissance de 0.75%.



Le pic historique d'accueil en horaire normal a été enregistré lors de cet hiver avec 2 910 unités. En comparaison avec le PGF antérieur, nous sommes en **augmentation de 35%**.

Concernant l'horaire d'accueil d'extension, le pic historique se situe aussi au cœur de cet hiver avec 2 549 unités. En comparaison avec l'hiver dernier, nous sommes en **augmentation de 21.75%**.

Le pic des refus faute de place en horaire normal a été atteint lors de ce PGF avec 209 refus. En comparaison avec le dernier PGF, nous sommes en augmentation du nombre de refus, soit un recul de 0.5%.

Le pic des refus faute de place en horaire d'extension a également été atteint du PGF 2022-2023 avec 174 unités. Nous pouvons constater pour cette année **une décroissance de 25.25%**.

Si nous prenons la donnée la plus basse enregistrée au cours des 5 derniers PGF, celui de 2023-2024 est le plus bas, avec 41 unités. Cela correspond à une augmentation de 217% au regard de ce PGF.

2. 1 L'Accueil de jour – Horaire habituel

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

Opérateurs	Nbre jours d'ouverture		Hiver 2024-2025 142 jours d'ouverture : 102 en semaine et 40 le Week-end					Hiver 2025-2026 jours d'ouverture : 104 en semaine et le 42 Week-end				
	Semaine	Week-end	Fréquentation	Nbre ACC Hommes (total)	Nbre ACC Femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Fréquentation	Nbre ACC H (total)	Nbre ACC F (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
<u>horaire habituel</u> <u>L'Accueil</u>	104	42	2 157	1 823	334	161	23	2910	2569	341	132	35
Bar à soupe Croix-Rouge	102	/	7 214	5 301	1 913	550	211	8559	6440	2119	430	171
TOTAL	/	42	9 371	7 124	2 247	711	234	11 469	9009	2460	494	181

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

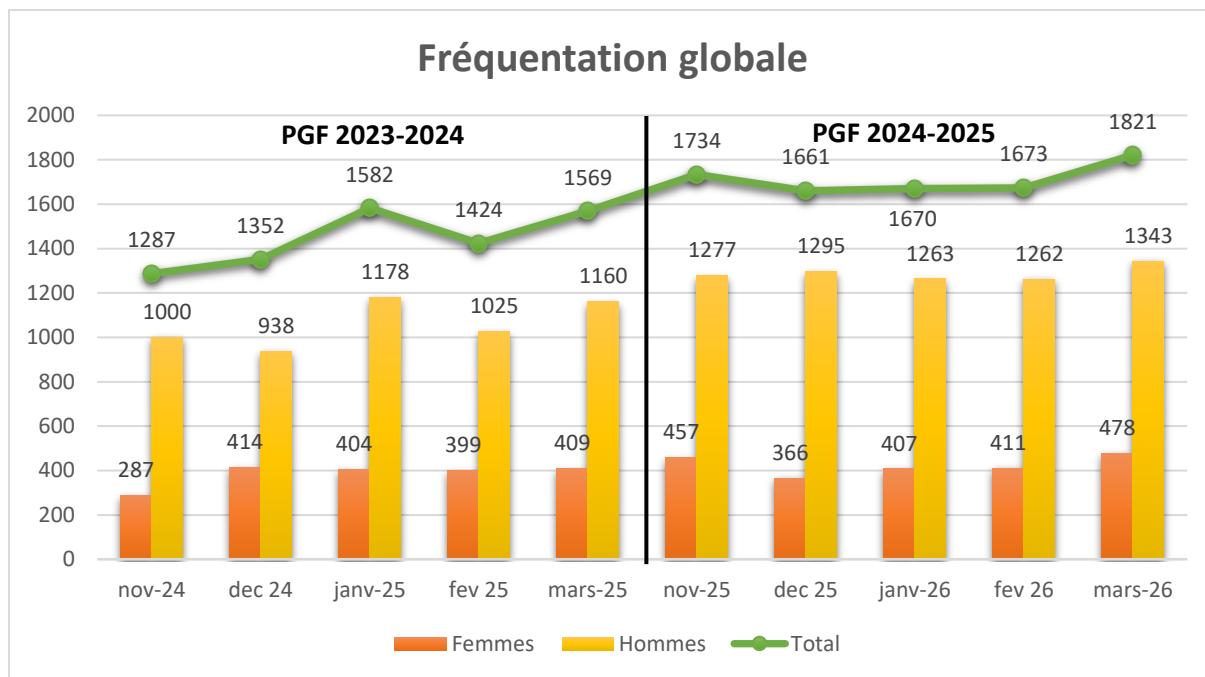
Au niveau de L'Accueil, nos services ont assuré 146 jours d'ouverture (tout horaire confondu, soit 4 **jours d'ouverture de plus** que lors de l'hiver 2024-2025 (142 jours). 104 jours ont été prestés en semaine par l'équipe d'horaire normal de l'Accueil, 86 jours d'extension de soirée en semaine et 42 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 **2910 accueils**. Sur base d'une comparaison globale portant sur les 2 157 accueils du P.G.F. 2024-2025, cet hiver, les **accueils** ont augmenté de **35 %**.

Pour l'équipe d'horaire normal de L'Accueil, en comparaison avec l'hiver antérieur, le nombre global des **accueils Hommes** a **augmenté de 41%** et a **augmenté de 2%** en ce qui concerne les **accueils Femmes**.

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

Nombre d'accueils	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Hommes	1277	1295	1263	1262	1343	6440
Femmes	457	366	407	411	478	2119
Total	1734	1661	1670	1673	1821	8559



Concernant ce PGF, nous pouvons constater une croissance entre décembre 2025 et mars 2026.

Par rapport aux 7 214 accueils enregistrés pour le P.G.F. 2024-2025, cet hiver, le bar à soupe a totalisé 8 559 accueils, ce qui représente une **augmentation de 18.75 %**.

601 personnes différentes ont poussé les portes (430 Hommes et 171 femmes), cela représente une diminution de 21 % par rapport aux 761 personnes différentes accueillies l'hiver antérieur (550 Hommes et 211 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 au sein du bar à soupe ou 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 :

ASBL « L'Abri »	Nbre jours d'ouvert ure		Hiver 2024-2025 119 jours d'ouverture : 79 en semaine et 40 le Week- end					Hiver 2025-2026 128 jours d'ouverture : 86 en semaine et 42 le Week- end				
	Sem aine	Nbr e H (to tal)	Nbre H (total)	Nbre H (total)	Nbr e H (tot al)	Nbre H (total)	Nbre femm es (diffé rent)	Fréq uen- tatio n	Nbr e H (tot al)	Nbr e F (tot al)	Nbr e hom mes (diffé ren t)	Nbre femme s (différe nt)
	Extension PGF	86 42	1771 2094	1771 2094	321			2549	2242	307		

L'accueil d'hommes représente 88 % du chiffre global enregistré cet hiver. La représentativité atteignait 84.5 % l'hiver antérieur.

En ce qui concerne **l'accueil de femmes**, il représentait **12 % cet hiver** alors qu'il était de 15.5 % durant l'hiver 2024-2025.

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 2024-2025	45	45	57	52	57	256
Horaire d'extension PGF 2025-2026	72	69	71	52	72	336

En moyenne, mensuellement, 67.2 usagers fréquentaient le dispositif d'extension de soirée pour une moyenne de 51.2 l'hiver antérieur.

Le pic de nombre de personnes différentes a été observé à la période la plus froide de cet hiver, novembre et mars et dans un second ordre, au mois de janvier 2026.

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

Dans le cadre de ce P.G.F. 2025-2026, pour les 3 plages d'accueil, nous enregistrons un **total global de 5 459 accueils** par rapport aux 4 251 accueils de l'hiver antérieur, Ceci représente une **augmentation de 28.5%**.

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

Nombre d'accueils en...	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Horaire de jour	552	635	594	555	574	2910
Extension de soirée avec week-end	525	536	602	420	466	2549
Total	1077	1171	1196	975	1040	5397

Cet hiver nous enregistrons 5 459 accueils globaux dont 2 910 effectués en horaire normal ainsi que 2 549 dans le cadre de l'extension de soirée et des autres week-ends à charge de l'équipe hivernale.

Pour rappel l'hiver 2024-2025, nous avons enregistré 4 251 accueils globaux dont 2 157 en horaire habituel de jour et 2 094 en horaire d'extension de soirée/week-ends. Nous l'avons vu, l'augmentation est de 28.5 %.

Nous voyons ici qu'en décembre et en janvier, 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 49.25 % enregistré lors de l'hiver 2024-2025, sur l'ensemble des accueils, **l'extension de soirée** représente aussi **47.25 % 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 désarmés 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 2024-2025	PGF 2025-2026
Novembre	90	78
Décembre	97	69
Janvier	95	133
Février	59	105
Mars	67	77
Total	408	462

Le pic de refus globaux se situe en janvier 2026, période à laquelle la demande était très forte et les personnes en nombre dans nos services.

Par rapport à l'hiver précédent se soldant sur 408 refus globaux, cela représente une **diminution de 13.25 %**.

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

Nombre de refus prononcés en...	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Horaire de jour	45	33	80	73	51	282
Extension de soirée	33	36	53	32	26	180
Total	78	69	133	105	77	462

61 % des refus globaux sont prononcés en horaire habituel de jour alors que ce ratio était à 65.75 % l'hiver antérieur.

Au niveau du pic des refus globaux, c'est en janvier 2026 que la situation a été plus difficile tant en horaire de jour avec 80 unités qu'en horaire d'extension avec 53 unités (le total des refus globaux de ce seul mois atteignait 28.75 % 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	28	13	39	24	7	111
Manque de place	48	54	93	79	63	337
Profil non correspondant	2	2	1	2	7	14
Total	78	69	133	105	77	462

A l'instar de la situation observée, cet hiver nous montre encore une majorité de **refus faute de place**, soit **73 % des refus globaux** alors qu'ils étaient de 76.5% l'hiver 2024-2025.

Au niveau des **sanctions**, elles représentent 34.75 % **des refus globaux** par rapport aux 24 % 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 3 % des refus globaux, contre 3.25% pour le PGF antérieur.

Notons que les profils non correspondants sont uniquement des personnes disposant d'un logement pour ce PGF.

▪ **2.3.5. Repas gratuits pour le PGF 2025-2026**

Pour un souci d'organisation, il n'y a plus de repas chauds payants au sein de « L'Accueil ». L'équipe éducative de l'Accueil 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'Accueil 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 2025-2026	Repas tartines horaire normal	Repas chauds horaire normal	Repas tartines Extension	Repas chauds Extension	Total repas
novembre	251	51	331	79	712
décembre	234	59	280	96	669
janvier	286	49	302	95	732
février	229	57	202	66	554
mars	231	43	217	101	592
Total	1231	259	1332	437	3259

3259 repas ont été distribués cet hiver pour 3257 repas globaux distribués lors de l'hiver 2023-2024, soit une **augmentation de 0.5%**.

Nous retrouvons le pic de distribution au mois de janvier 2026 lorsque la demande était forte au vu d'une présence massive du public.

2.3.6. Origine géographique des bénéficiaires de L'Accueil

<u>Personnes différentes</u>	<u>P.G.F. 2025-2026</u>	<u>%</u>
<i>La Louvière</i>	66	39.5%
<i>Centropôle</i>	12	7.25%
<i>Mons</i>	14	8.5%
<i>Charleroi</i>	28	16.75%
<i>Tournai</i>	2	1.25%
<i>Namur</i>	8	4.75%
<i>Verviers</i>	0	0%
<i>Liège</i>	2	1.25%
<i>Bruxelles</i>	5	3%
<i>Autres</i>	9	5.25%
<i>Inconnu</i>	21	12.5%
<i>Total</i>	167	100%

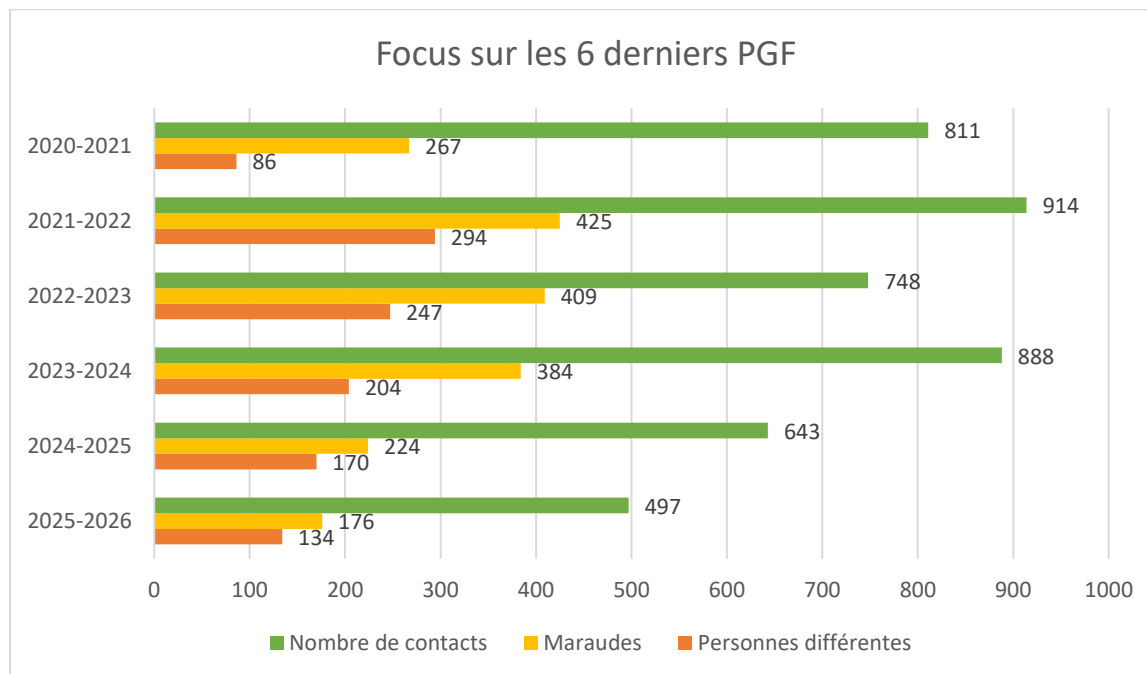
Les usagers venant de villes couvertes par des Relais Sociaux représentent 79 % du public accueilli avec 132 usagers.

Les Louviérois seuls représentent 39,5 % du public global.

Parmi les 9 personnes autres, 4 proviennent d'un autre endroit de Wallonie, 2 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 2021-2022, soit **une diminution de 45.5%**.

Par rapport au pic historique des maraudes enregistrées lors de l'hiver 2021-2022. Si nous croisons avec ce PGF, celui-ci présente une **diminution de 58.5%**

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 160 personnes (294-134), **soit une diminution de 54.5%**.

Notons que cette diminution s'explique car le service n'a pas fonctionné avec son cadre complet sur une grande partie de l'hiver. En effet, une diminution d'activité est observée depuis le 27 novembre, liée à l'absence d'un premier éducateur, toujours absent à ce jour. Un second éducateur a également été absent du 16 février au 6 avril 2026.

Par ailleurs, le troisième éducateur a contribué à compenser d'autres absences également et ce, au sein de l'abri de nuit. Il a ainsi permis d'assurer la continuité du service et le maintien de l'ouverture, du 6 décembre au 1er avril 2026. Durant cette période, il a alterné entre des prestations de jour et de nuit.

Comparaison avec le PGF antérieur

Opérateurs	Hiver 2023-2024					Total
	Nbre contacts	Contacts hommes (total)	Contacts femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	
EducMobiles	495	372	123	139	28	167
Relais Santé	148	92	56	33	10	43
TOTAL	643	464	179	172	38	210
Opérateurs	Hiver 2024-2025					Total
	Nbre contacts	Contacts hommes (total)	Contacts femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	
EducMobiles	370	302	68	93	32	125
Relais Santé	127	106	21	32	13	45
TOTAL	497	408	89	125	45	170

Cet hiver nous comptabilisons **497 contacts** pour 643 lors de l'hiver 2024-2025. Cela représente une diminution de 22.75 % des contacts en rue.

Sur base des **176 maraudes totales** recensées cet hiver, par rapport aux 224 de l'hiver 2024-2025, nous constatons une diminution de 21.5%.

Les rencontres d'hommes restent majoritaires dans les 2 services et représentent 81,5% pour les maraudes et 83.5% pour les passages au Relais Santé, contre 75.25% pour les Educmobiles et 62.25% du Relais Santé lors de l'hiver 2024-2025.

Cet hiver, Educmobiles a rencontré en rue **127 personnes différentes**, soit 42 de moins que lors de l'hiver 2024-2025 (167 personnes). Quant au Relais Santé, il a touché 45 personnes différentes.

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

Educmobiles	Relais Santé
159 maraudes organisées	17 maraudes organisées
Dont 1 maraudes organisées en synergie	
Total : 176 maraudes	

Nous l'avons vu dans le point relatif à l'analyse des contacts, nos équipes d'accroche en rue ont effectué 176 maraudes, soit 48 de moins que lors de l'hiver 2024-2025.

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 159 maraudes**, dont :

- 158 en équipe seule
- 1 en synergie (avec le **Relais Santé**)

Quant au **Relais santé**, l'équipe a effectué **17 maraudes** (16 maraudes effectuées en équipe seule et 1 en synergie avec Educmobiles).

En comparaison avec les maraudes effectuées l'hiver précédent.

Service	P.G.F. 2024-2025	P.G.F. 2025-2026	Pourcentage
Educmobiles seuls	204	158	-22.5 %
Educmobiles avec Relais Santé	2	1	-50 %
Relais Santé seul	18	16	-11 %
Total	224	176	-21.5 %

En ce qui concerne les interventions :

1 314 interventions ont été réalisées par nos 2 services en vue de répondre aux besoins des personnes rencontrées en rue.

Educmobiles	Relais Santé
945 interventions	369 interventions
Ecoute/soutien psy/maintien du lien : 738	Ecoute /soutien psy/maintien du lien : 254
Orientations : 125	Orientations : 115
Accompagnements téléphoniques : 75	Accompagnements téléphoniques : 0
Accompagnements physiques : 7	Accompagnements physiques : 0
Contacts d'accroche et/ou information : 0	Contacts d'accroche et/ou information : 0

A titre comparatif, l'hiver dernier, nous avons recensé un total global de 1 514 interventions (986 pour Educmobiles et 879 pour le Relais Santé). A cette époque, nous observions déjà la prévalence du travail d'écoute et de maintien de lien (1 264 interventions d'écoute et 257 orientations pour les 2 services réunis).

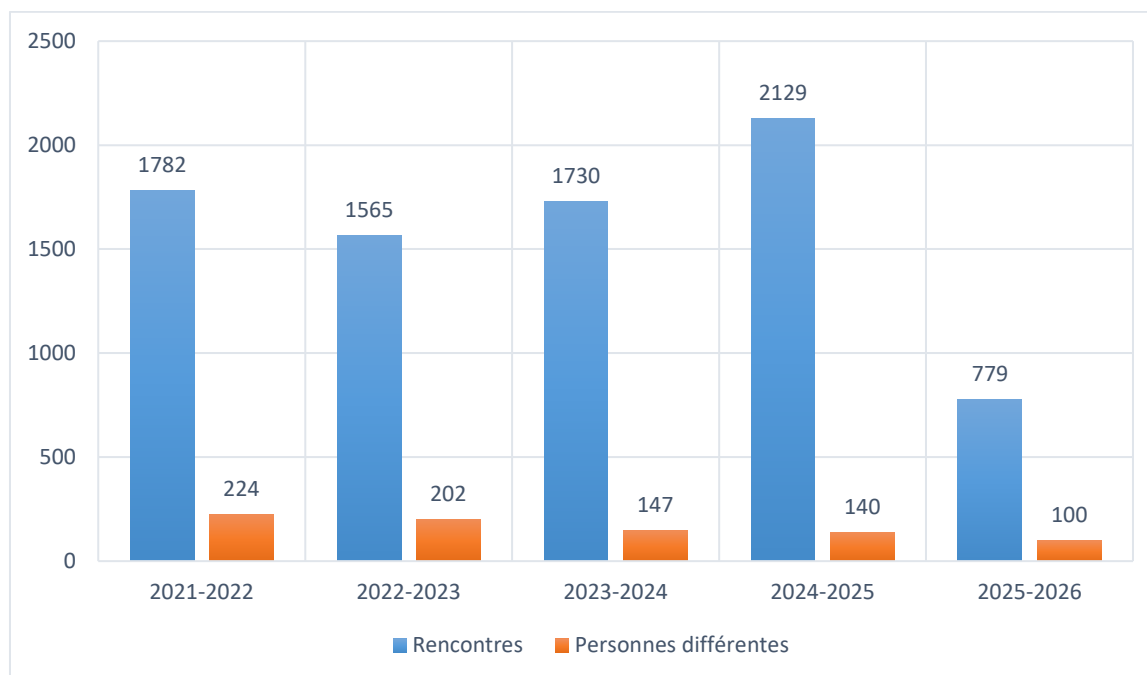
Nous avons donc une diminution des interventions à hauteur de 13.25 %. L'indisponibilité du Relais Santé pendant 2 mois y était aussi pour quelque chose.

Rappelons aussi qu'il y a eu 176 personnes différentes, rencontrées en rue lors de l'hiver 2025-2026, 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 un second facteur de la diminution observée.

Au vu de la fermeture des deux mois du Relais Santé, les orientations n'ont pas principalement été faites par leur équipe, soit 48 % (84.5% le PGF précédent) 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 précédent. A contrario, le point le plus bas a été enregistré ce PGF avec 779 unités. Si nous comparons avec le dernier en date, cela représente une **augmentation de 63.5%**.

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 100 personnes, **soit une diminution de 55.25%**.

Rappelons toutefois, l'incidence inéluctable de la fermeture du Relais Santé. Le service a été fermé du 27 novembre au 31 janvier 2026.

Comparaison avec le PGF antérieur

Hiver 2025 - 2026

Nombre de permanences	Nombre personnes rencontrées	Nombre de personnes différentes		Types de demandes						
				médicales	sociales	assuétu des	santé mentale	soins hygiène	repos	autre
58	779	79	21	44	1	2	0	815	701	1

Hiver 2024-2024

Nombre de permanences	Nombre personnes rencontrées	Nombre de personnes différentes		Types de demandes						
				médicales	sociales	assuétu des	santé mentale	soins hygiène	repos	autre
100	2 129	H 113	F 27	114	0	16	6	1497	1947	0

Nous enregistrons cet hiver plus de rencontres au sein du dispensaire, soit une augmentation de **63.5%**.

Nous recensons **1 564 demandes** cet hiver contre 3 580 l'hiver antérieur, ce qui représente une **diminution de 56.25 %**.

Ici aussi nous pouvons constater l'impact de la fermeture du service.

Ces 779 **rencontres** en 58 permanences ont permis de suivre **100 personnes différentes** :

- 79 hommes différents (79%)
- 21 femmes différentes (21%)

Par rapport aux 140 personnes différentes rencontrées lors du P.G.F. 2024-2025, cela nous indique une **diminution du public de 28.5%**.

Au niveau de la **répartition des sexes**, nous constatons une même majorité dans la répartition ; soit lors du P.G.F. 2024-2025 – 79 % d'hommes pour 21 % de femmes.

Parmi les demandes formulées, cet hiver, le **besoin de repos est équivalent aux besoins de soins d'hygiène** ; il correspond à **44.75 % des demandes globales** alors que durant l'hiver 2024-2025, le besoin de repos représentait 54.5 % des demandes globales.

Toujours cet hiver, le besoin de soins représentait 52 % **des demandes globales, contre 41.75% 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 2.75% cet hiver alors qu'il était de 3.25 % l'hiver 2024-2025. Nous pouvons donc constater une légère diminution dans la demande médicale.

Concernant les permanences MDM, celles-ci ont été impossible durant la période de fermeture du Relais Santé. Toutefois, deux ouvertures ont pu être assurées pour Médecins du Monde (MDM) et l'accès aux douches :

- Le 15 janvier
- Le 29 janvier

Ces permanences ont été assurées par la responsable du service, avec l'appui d'un éducateur mobile.

Nombre d'interventions

Nous recensons 4 440 **interventions** cet hiver auprès des usagers ayant fréquenté le Dispensaire. Cela représente une **diminution de 67.75 %** comparativement aux 13 707 interventions effectuées durant l'hiver 2024-2025.

	PGF 2024-2025	PGF 2024-2025
Suivis et prise en charge (Ecoute, soutien psy, maintien du lien, accompagnement, 1^{er} accueil, ...)	4127 Dont 2 059 réponses dans le cadre du maintien du lien.	1584 Dont 768 réponses dans le cadre du maintien du lien.
Visites chez les médecins M.D.M.	114	44
Soins infirmiers	1 497 Dont 624 douches/toilettes	815 Dont 371 douches/toilettes
Distribution vêtements et produits d'hygiène	1 177 Dont 489 distributions de vêtements et 688 distributions de produits d'hygiène	381 Dont 29 distributions de vêtements et 352 distributions de produits d'hygiène
Distribution boissons	4 387 (2 436 cafés et 1 951 soupes)	859 (836 cafés et 23 soupes)
Offre de repos	1 947	701
Orientations, dispatching	458	56

Ceci s'explique par le fonctionnement du service pendant 3 mois sur les 5 du PGF.

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 **18.25 % des interventions globales**. Par rapport aux 1497 soins dispensés l'hiver précédent (11% lors du PGF 2024-2025), cela représente une **diminution de 45.5%**.

Sur les 859 distributions de boissons, il faut comprendre la distribution de cafés et de soupes. Ainsi les usagers ont reçu 23 soupes et 836 cafés.

Par rapport aux 4 387 **boissons servies** dans le cadre de l'accueil du public lors du P.G.F. 2024-2025, cela représente une **diminution de 80.5%**.

Nous voyons que **l'offre de repos**, soit 701 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 **35.75 % des interventions globales** du Relais Santé. En comparaison, l'hiver précédent, celle-ci était de 30 %

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 17.25 %** de l'ensemble des suivis et prises en charge. Ce travail de maintien de lien était de 15 % lors de l'hiver antérieur.

Nombre de permanences et passages chez des services partenaires

Type d'offre du service	P.G.F. 2024-2025	P.G.F. 2025-2026
<i>Permanences au dispensaire</i>	100	58
<i>Permanences au centre de jour L'Accueil</i>	25	16
<i>Passages à la maison d'accueil l'Abri</i>	19	12
<i>Passages à l'abri de nuit « le Tremplin »</i>	7	4
<i>Passages au Bar à soupe Croix-Rouge</i>	0	0
Total	151	90

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.

90 permanences ou passages ont été organisés lors de ce P.G.F., ce qui représente par rapport à l'hiver 2024-2025 une **diminution de 40.5%**.

Concernant L'Accueil, le nombre de permanences a augmenté passant de 25 à 16, soit une **diminution de 36%**.

Le nombre de permanences au sein de la Maison d'accueil « L'Abri » est passé de 19 à 12 cette année, soit une **diminution de 36.75%**.

Comme nous avons pu le constater, le nombre de permanences à l'abri de nuit pour cet hiver a légèrement diminué. En effet, ceux-ci sont passés de 7 à 4, soit une décroissance de 42.85%. Notons que ces passages ne sont pas systématiques puisqu'ils s'effectuent à la demande du personnel de l'abri de nuit.

Ceci s'explique de nouveau par la fermeture temporaire du Relais Santé.

I. Rapport qualitatif

Le rapport d'évaluation se base sur les objectifs énoncés par le cahier des charges.

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 :

Comme c'est le cas chaque année, la **préparation du Plan Hivernal 2025-2026** a démarré en juin 2025 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 avaient déposé des demandes spécifiques pour 5 actions distinctes :

- 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 ;

Secteur public				
Relais Santé	4 500 €	/	4 500 €	/
D.U.S.	3 100 €	/	3 100 €	/
Abri de nuit	3 500 €	/	3 500 €	/
Secteur associatif				
L'Accueil – abri de jour	43 800 €	40 800 €	3 000 €	/
La Croix-Rouge	5 665,50 €	/	5 665,50 €	/
Total	60 565,50 €	40 800 €	19 765,50 €	0

- La Maison Croix-Rouge pour son bar à soupe.

Il convient de garder à l'esprit que ce budget ne couvre pas les besoins idéaux réels.

En période hivernale, il serait aussi bien utile de renforcer en personnel :

- L'abri de nuit ;
- Le Centre de jour de la Maison Croix-Rouge ;
- Le D.U.S. via une équipe spéciale d'éducateurs mobilisable en journée et en soirée selon l'évolution des conditions climatiques.

Le C.P.A.S. a trouvé des moyens pour organiser une équipe éducative en visant l'engagement de 2 éducateurs TP.

Cela permettait de renforcer les maraudes préventives en dehors des horaires prestés par Educmobiles mais aussi de pouvoir encadrer les usagers au sein d'un logement DUS lors de températures inférieures ou égales à 5°C ; offrant ainsi un véritable dispositif supplétif en cas de saturation de l'abri de nuit.

Quant à elle, logiquement, l'A.S.B.L. « L'Abri » avait sollicité 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 ;

En ce qui concerne la capacité d'accueil des dispositifs, le C.P.A.S. gardait la même capacité d'accueil pour l'abri de nuit sur base des normes du bâtiment. L'abri de nuit était passé 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 était nécessaire pour le D.U.S. de disposer des 2 éducateurs TP pouvant assurer l'encadrement physique utile lorsque le bâtiment était activé. Enfin, toujours en cas de saturation potentielle de l'abri de nuit et du dispositif supplétif, il était 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 a ouvert ses portes 5 jours/semaine selon son nouveau fonctionnement proposant ainsi l'accueil en 2 temps ; le premier en matinée, le second couvrant l'après-midi.

Le centre d'accueil de jour de l'A.S.B.L. « L'Abri » pouvait accueillir 15 personnes en hiver.

Lors du P.G.F. 2023-2024, l'opérateur acceptait jusqu'à 18 personnes mais cette disposition n'était pas facile à appliquer au vu des tensions générées avec certains usagers. Vu que l'ajustement avait été positif l'hiver antérieur, l'équipe était donc répartie sur un accueil normal de 15 places.

En séance du **Comité de Pilotage du 15 septembre 2025**, les besoins des opérateurs furent examinés.

Une réunion de Coordination P.G.F. fut fixée le **13 octobre 2025** 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 (Réactualisation, le cas échéant)
- Evocation du travail de récolte de données
- Remise des outils informatifs

Lors de cette même réunion préparatoire, nous avons fixé :

- La réunion **d'évaluation intermédiaire** se déroula le **22 janvier 2026**;
- **L'évaluation finale** du P.G.F. s'est déroulée le **23 avril 2026**.

Suivi de ces réunions :

- Le P.V., fut transmis pour information à la DGO 5 et à l'attaché du Cabinet du Ministre Wallon des Solidarités.

A l'issue de la réunion d'**octobre** et à l'instar de la conjoncture fixée chaque année, il était convenu **qu'une réunion puisse être organisée à la demande de tout partenaire rencontrant une difficulté particulière**.

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 fut 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 l'équipe « Educmobiles » ainsi que 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, les stewards urbains de L'A.S.B.L. « La Louvière Centre Ville – Centre de Vie » 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 » 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'Accueil » portée à 15 places ;
4. L'extension par l'A.S.B.L. « L'Abri » des horaires d'accueil au sein du centre de jour « L'Accueil » en semaine, exception faite du jeudi de 9h30 à 13h30, du lundi au vendredi de 9h30 à 20h et tous les week-ends de 9h à 17h ;
5. L'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 9h à 14h du lundi, au vendredi. La possibilité de se

pauser est donnée dans le créneau horaire. Des activités d'accroche sont aussi organisées en collaboration avec le service de santé mentale Entretemps ainsi qu'avec l'unité d'alcoologie « Trait d'Union » de l'A.S.B.L. « Le Bosquet » ;

6. L'examen possible d'une nouvelle offre d'aide alimentaire par la Maison Croix-Rouge durant le week-end ;
7. Le maintien des permanences de Médecins du Monde le jeudi matin au Relais Santé ;
8. 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 Croix-Rouge et l'offre en soirée de collations au sein de l'abri de nuit pour les usagers qui y accèdent ;
9. L'offre de repas chauds aux usagers fréquentant le centre de jour 1X/semaine le mercredi et sur réservation ;
10. L'offre sporadique de repas chauds au Bar à soupe de la Maison Croix-Rouge ;
11. L'offre de boissons chaudes au sein du local du Relais Santé ainsi que des soins infirmiers pour les usagers dans le besoin ;
12. L'offre de vêtements adaptés aux conditions climatiques par les Magasins Citoyens, La Croix-Rouge et Utopie et de sous-vêtements thermiques par le Relais Santé, le centre de jour et l'Abri de nuit ;
13. L'existence d'une aide alimentaire grâce aux actions de certains services rompus à cette offre (A.S.B.L. Utopie, L'Antenne locale de la Croix—Rouge, les antennes locales de Saint-Vincent de Paul, L'A.S.B.L. « Les petits paniers du Cœur ») ;
14. L'accompagnement social et éducatif au logement proposé par Educmobiles ;
15. La possibilité de déposer une candidature dans le cadre du projet de capteur logement en vue d'espérer accéder à une forme de logement plus pérenne ;
16. La possibilité de prise en charge dans le cadre du projet du Relais Social d'accompagnement au logement des primos sans-abri en rue depuis moins de 6 mois ;
17. 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 sommes 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.

- [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 constituerait 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

L'expérimentation effectuée durant la crise Covid et lors des hivers antérieurs 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.

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 :

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.

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 69 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'usager, il est demandé à tous les services du réseau fonctionnant en journée de veiller à ce que l'usager ait pris soin d'anticiper ses problèmes potentiels d'hébergement.

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'usager ;
- 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 ?

Pour rappel, les inscriptions pour l'abri de nuit se font en journée auprès du DUS

Deux cas légitimes 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 ...

En période de gel nocturne (Températures nocturnes $\leq$ à 5°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.

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 :

Nous en parlons aux pages 2 à 6 du présent rapport.

Remarque : Nous prîmes soins d'anticiper une période potentielle d'extension du P.G.F.

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

Priorité aurait été 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 de jour l'Accueil 4 000 €	4 000 € (2 éducateurs TP de classe 2	Dont une part en consommables alimentaires si faisable
5 000 €	4 000 €	1 000 €

Une extension ne fut pas nécessaire.

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

Réalisé ? **Oui** ☒ Non ☐ Partiellement ☐

Expliquez :

Ces réunions ont eu lieu les 22 janvier (évaluation intermédiaire) et le 23 avril 2026 (évaluation finale).

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

Veillez noter que nous voyons régulièrement les professionnels de première ligne, travaillant aux côtés des services clés du C.P.A.S. et rencontrant les acteurs du secteur privé lors des réunions cliniques organisées par notre Coordinatrice adjointe, Véronique.

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

Réalisé ? **Oui** ☒ Non ☐ Partiellement ☐

Expliquez :

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

Ce travail essentiel 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 est 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 veillent systématiquement à signaler les tendances ou problèmes rencontrés.

Notre chargé de projets est souvent interpellé pour reclarifier tel ou tel item ou pour rappeler les délais de transmission ou encore pour s'assurer de sa bonne compréhension des tendances partagées par les acteurs de terrain.

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

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 2025 du Relais Social a été fixé sur base des besoins prioritaires des services.

Pour l'année 2025, plusieurs formations distinctes furent programmées :

- Une formation dédiée à la gestion de l'agressivité (Module de 2 jours - 1 groupe de 15 professionnels) ;
- Une formation visant l'accompagnement des personnes en grande précarité et en souffrance psychologique et l'accroche des personnes polyconsommatrices (Module de 2 jours - 1 groupe de 14 professionnels) ;
- Une formation visant à rendre du sens au travail social des services du réseau en contexte difficile (Module de 2 jours - 1 groupe de 14 professionnels) ;
- Une formation consacrée au management anticipatif en contexte social difficile destinée aux membres du Comité de Pilotage (Module de 2 jours pour 12 personnes)

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

Réalisé ? **Oui** ☒ Non ☐ Partiellement ☐

Expliquez :

Nous étions 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.

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.

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.

Les **consultations médicales gratuites** de Médecins du Monde se poursuivent chaque jeudi matin dans le dispensaire transitoire du Relais Santé.

Durant la fermeture du service pour des faits de violence, M.D.M. a maintenu son offre de service.

les consultations étaient 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** a accueilli 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 repris par le C.P.A.S., grâce à un passage par semaine permettant d'accrocher les usagers fréquentant ce dispositif d'hébergement et qui auraient besoin de soins ;
- 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'A.S.B.L. 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'A.S.B.L. « Alise » prévoyant d'effectuer 2 permanences/mois depuis l'automne 2023 ;

- L'équipe de Parenthèse poursuivant des passages occasionnels.

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

Il est à noter que pendant ce PGF 2025-2026, le Relais santé a été fermé du 27 novembre 2025 au 31 janvier 2026.

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 avons donné à nos professionnels les coordonnées de tous les Relais Sociaux Wallons et avons insisté 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. Hélas, cette belle ouverture d'esprit 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. a expérimenté l'accueil limité à 7 nuits pour les non Louviérois.

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

Sécuriser les personnes est important tout en trouvant un bon équilibre avec le travail progressif d'activation de la personne pour l'aider ou l'inciter à quitter la sphère de l'urgence sociale qui n'est pas en soi une perspective de vie sur la durée.

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.

Point plus spécifique concernant la procédure de dons pour le RSULL

En vue de préparer le parcours type de prise en charge des offres de dons, nous avons consulté les services du secteur associatif ainsi que le C.P.A.S. local.

Les services nous avaient fait part de leurs besoins spécifiques.

En cas de nécessité, le Relais social pouvait organiser une journée de collecte de dons en vue d'espérer récolter les denrées utiles à nos partenaires.

En appui de cet événement spécifique, nous disposons d'une procédure type permettant l'acheminement d'un don tout au long de l'hiver.

La procédure fut actualisée :

Types de dons	Secteur public	Secteur privé
Offre d'appareils de chauffage	DUS : Le don doit émaner d'une institution privée (ex : Magasin) et être neuf avec certificat de conformité. 064/88 52 69 064/88 51 76 064/77 38 44 dus@lalouviere.be agossiaux@lalouviere.be	Le don émane d'une personne privée, l'orientation sera faite via la Coordination générale vers les services associatifs. 064/88 51 89
Offre de logements privés	Capteur de logement du Relais Social Urbain de La Louvière 064/88 51 91 0470/21 52 09	
Aliments non périssables	Abri de nuit du C.P.A.S. : Avenue de la Mutualité, 41 7100 Haine-Saint-Paul 064/45 16 66 (à partir de 20h00)	Coordination générale qui informera le secteur associatif. 064/88 51 89 La Maison Croix-Rouge de La Louvière-Le Roeulx Chaussée Paul Houtart, 314 à 7110 Houdeng-Goegnies 064/21.66.81 L'ASBL Utopie (Banque alimentaire) Rue des Rivaux, 109 à 7100 La Louvière 064/22.46.48

		L'A.S.B.L. « L'Abri » pour l'abri de jour « L'Accueil » Rue Edouard Anseele 107/1, 7100 La Louvière 064/84 91 10 ass.social@abridejour.be Les petits Paniers du Cœur Rue Hallez, 7 à 7100 Trivières 064/54.09.07 – 0496/95 78 48
Des vêtements	Le Vesti bulle des Magasins Citoyens (C.P.A.S. de La Louvière) Rue Hamoir, 56 à 7100 La Louvière 064/23.60.10	La Maison Croix-Rouge de La Louvière-Le Roeulx Chaussée Paul Houtart, 314 à 7110 Houdeng-Goegnies 064/21.66.81 L'ASBL Utopie Rue des Rivaux, 109 à 7100 La Louvière 064/22.46.48 Sous-vêtements et chaussettes en bon état L'A.S.B.L. « L'Abri » pour l'abri de jour « L'Accueil » Rue Edouard Anseele 107/1, 7100 La Louvière 064/84 91 10 ass.social@abridejour.be
Du matériel d'hygiène et de Santé	Relais Santé Rue du Moulin 79, 7100 La Louvière 064/88 52 87	Tout matériel d'hygiène et de santé

Offre de volontariat	Médecins du Monde (Médecin, infirmier(e), agents administratifs ou de profil paramédical) 02/225.43.17 La Maison Croix-Rouge de La Louvière-Le Roeulx Chaussée Paul Houtart, 314 à 7110 Houdeng-Goegnies 064/21.66.81 L'ASBL Utopie Rue des Rivaux, 109 à 7100 La Louvière 064/22.46.48 L'A.S.B.L. « L'Abri » pour l'abri de jour « L'Accueil » Rue Edouard Anseele 107/1, 7100 La Louvière 064/84 91 10	
Offres de lits et de matériel de literie	DUS : Attention, le D.U.S. est surtout intéressé par des matelas, matériel de literie. Pour ce qui concerne l'offre possible de lits, le matériel donné doit être complet. 064/88 52 14 064/88 51 76 064/77 38 44 dus@lalouviere.be agossiaux@lalouviere.be	Couvertures et plaids en bon état L'A.S.B.L. « L'Abri » pour l'abri de jour « L'Accueil » Rue Edouard Anseele 107/1, 7100 La Louvière 064/84 91 10 ass.social@abridejour.be
Offre de dons en espèces	Soutenir la Maison Croix-Rouge La Louvière-Le Roeulx - Bar à soupe et services d'aide aux démunis 0498/ 65 82 81 BE06 2710 0088 1722 L'A.S.B.L. « L'Abri » pour son centre d'accueil de jour 064/21 58 72 BE02 1431 2346 5240 Pour l'A.S.B.L. Utopie – vestiaire, Coup de pouce, etc... 064/22.46.48 BE22 1420 5279 9347	

Aucun partenaire n'a fait appel au Relais social afin de renforcer ses stocks.

Chacun disposait de ressources matérielles suffisantes.

13) Etablir ou renforcer les contacts et collaborations avec les autorités locales de l'arrondissement administratif et ce, notamment en vertu de l'art 28§1^{er} alinéa 4 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS

Réalisé ? Oui ☐ Non ☐ **Partiellement** ☒

La ville de La Louvière nous transmet toutes les informations liées à l'organisation d'un tel plan.

Le CPAS est particulièrement actif dans notre PGF et connaît donc parfaitement 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 a été 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 2025, la population dans cet arrondissement était de **142 518 habitants**.

Notons aussi que, conformément à nos statuts constitutifs, nous avons pris soin d'informer les CPAS relevant du territoire couvert par la Communauté Urbaine du Centre, rebaptisée en 2023, **Centropôle**.

Il convient donc d'informer aussi :

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

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

Réalisé ? Oui ☐ **Non** ☒ Partiellement ☐

Expliquez :

Il n'y a plus de contact avec la Défense.

Au vu de l'évolution de la conjoncture mondiale, il semble que la priorité actuelle soit différente de la mission d'aide humanitaire rencontrée jadis.

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.

Nous n'avons pas eu de contacts spécifiques de ce genre durant ce P.G.F.

16) 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 pour certains services**

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. Cette dynamique a été respectée.

Nous avons pu observer que la communication circulait bien lorsqu'il y avait soit des petites modifications d'horaire, soit une fermeture telle que celle rencontrée au sein du Relais santé lorsque le service fut confronté à des faits sérieux de violence. 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.

Pendant ce PGF 2025-2026, le Relais santé a fermé ses portes pendant 2 mois. Suite à cela, le réseau s'est organisé afin de palier cette fermeture.

17) Optimiser l'accueil des bénéficiaires en assurant un accueil continu tout au long de la journée

1) Un travail de rue spécifique a-t-il été mis en place ?

Réalisé ? **Oui** ☒ Non ☐ Partiellement ☐

Expliquez :

Nous le faisons chaque année via nos services dits « préventifs » qui assurent ce zonage socio sanitaire en équipes pluridisciplinaires (A.P.C., « Educmobiles », Relais Santé, Stewards Urbains, Gardiens de la Paix, ...) et aussi nos urgentistes du D.U.S. lorsqu'ils sont appelés. La Police participe aussi à cette action de grande vigilance en allant à la rencontre de toute personne en potentielle difficulté pour ensuite l'orienter vers un service du réseau.

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

Réalisé ? **Oui** ☒ Non ☐ Partiellement ☐

Expliquez :

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 20h sauf le jeudi de 9h30 à 13h30 et pendant la période hivernale, de 9h à 17h week-end et jours fériés.

Depuis sa réorganisation opérée en début d'année 2024, le bar à soupe de la Maison Croix-Rouge offre 5 jours d'accueil/semaine que ce soit en période hivernale ou non, selon l'horaire suivant : 10h à 14h du lundi au vendredi en deux groupes.

Une période d'accueil spécifique réservée uniquement aux femmes le vendredi de 14h00 à 16h00.

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

Réalisé ? **Oui** ☒ Non ☐ Partiellement ☐

Tous les services ont été vigilants en période P.G.F. et ont veillé aux usagers qui avaient plus de difficultés à trouver des réponses concrètes.

Une recherche systématique de relais a été assurée de manière optimale.

Outre l'hébergement d'urgence du DUS lors des températures inférieures à 5°C offrant un encadrement éducatif, pour certaines situations, il a été 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..

19) 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 avons bien travaillé 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 (*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 2025.

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.

Avant notre déménagement dans un nouveau bâtiment, notre proximité avec le DUS nous permettait de nous assurer du bon respect de cette méthodologie. Les inscriptions en journée portent clairement leurs fruits.

20) 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.

Lorsque les températures étaient en dessous de 5°C, le DUS a assuré l'hébergement collectif dans un logement d'urgence ou a aidé dans certaines situations à l'hébergement en hôtel.

21) 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'usager demandeur, le D.U.S. est d'office contacté pour apporter des solutions au cas par cas en fonction de la situation de l'usager.

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'usager d'une solution d'hébergement chez un tiers ;
- Orientation de l'usager vers une chambre d'hôtel ;
- Fourniture de matériel de chauffage adéquat en fonction du lieu de vie de l'usager.

Nos statistiques mensuelles reprenaient toutes les orientations faites par rapport aux demandes reçues. Le présent rapport identifie les réponses du service dans ses différentes formes d'aide à l'hébergement.

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.**

Le travail d'anticipation organisé par le C.P.A.S. en journée permet aussi d'aider les usagers à trouver des solutions en journée ou tout au moins, à les inciter à trouver des pistes.

22) 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.

23) 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.

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.

Notons que le Relais santé occupant désormais une structure préfabriquée et suite à des faits de violence, la capacité d'accueil est réduite à une personne à la fois et nécessite des accueils spécifiquement sanitaires . Le repos sur place n'est plus possible.

24) Accueil avec une boisson chaude et/ou un repas (éventuellement via une légère contribution financière)

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 mais cette fois, uniquement pour les personnes ayant besoin d'un soin vu le déménagement transitoire opéré dans un espace plus réduit. Le glissement sera possible chez les voisins du Bar à soupe pour les personnes désireuses de se poser.

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 recevront une soupe chaude en soirée et recevront une collation le matin avant d'être orientés vers les services du réseau.

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

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

25) 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.

Ces données ont été transmises dans les rapports mensuels.

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

Réalisé ? **Oui** ☒ Non ☐ Partiellement ☐

Nous y avons répondu au niveau de l'objectif général 4

27) 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.

Il est à noter que le Relais santé a fermé ses portes pendant 2 mois suite à des faits de violence. Ce qui a entraîné par la suite afin de protéger le personnel une réorganisation de l'accueil. Pendant la période de fermeture, les partenaires ont dû s'organiser pour prodiguer certains soins aux bénéficiaires.

Informer de l'existence d'un dispositif hivernal

28) 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 .

29) 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.

30) 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 ainsi qu'à Centropôle

CONCLUSIONS :

Constats des services du réseau récolté lors de l'évaluation finale du 24 avril 2026 :

Abri de nuit « Le Tremplin »

- Consommation d'alcool bien présente ;
- Augmentation de la présence des femmes ;
- De nombreuses personnes inscrites au Tremplin ne se présentent pas

Le centre de jour « L'Accueil »

- Structure sous pression, 30-35 accueils/jour ;
- Augmentation situation de violence (physique entre usagers / violences verbales envers équipes et usagers / tentatives d'agression et menaces envers le personnel / manque de respect généralisé et dégradations)
- Intervention de la police nécessaire suivant les situations
- Rappel au cadre régulier
- Nombreuses sanctions
- Nombreux refus manque de place
- Nombreuses demandes de recherche logement, maison d'accueil, RDV médicaux
- Fermeture du RS a obligé l'équipe a assurer un nombre accru de soins
- Nombreuses demandes d'aide au niveau de l'hygiène (douches, lessives et produits d'hygiène) tout comme dons vestimentaires

Le Dispositif d'Urgence

- Augmentation significative du nombre de personnes en squat ou sous tente en début de PGF avant diminution progressive dès janvier et nouvelle augmentation dès février;
- Hausse de demandes d'accès à l'abri de nuit dépassant les capacités d'accueil ;
- Proportion élevée de personnes étrangère en situation irrégulière ;
- Présence de nombreux couples sollicitant le DUS ;
- Augmentation des comportements agressifs et du manque de respect tant envers les professionnels que les bénéficiaires ;
- Les refus d'accueils au Tremplin augmentent lorsque le DUS est fermé entraînant des situations de rupture de prise en charge ;
- Consommation d'alcool et drogues dures de plus en plus visible et banalisée ;
- Impact de la réforme de chômage sur les publics les plus vulnérables ;

L'équipe Educmobiles

- Augmentation du nombre de bénéficiaire vivant en squat ou sous tente en début de PGF, disparition progressive (janvier);
- Présence de couples sans abri en hausse, dont deux femmes enceintes ;
- L'équipe fait face à des agressions répétées à l'encontre des professionnels (lien avec consommation d'alcool et troubles psychotiques) ;
- Agressions physiques entre bénéficiaires en lien avec la consommation de drogues ;
- Augmentation de la fréquentation des structures du réseau par les bénéficiaires entraînant la diminution de leur présence en rue ;
- Présence marquée de personnes issues des gens du voyage majoritairement dans une attitude de non-demande (objectif mendicité), parfois accompagnées de mineurs ;

Le Relais Santé

- Nombre important de personnes dormant dehors (tente, entrée d'immeuble, maison abandonnées, péniche, urgence de Tivoli)
- Consommation de drogues dures (grande quantité)
- Nombreuses personnes sans titre de séjour consommant de nombreux médicaments (Lyrica, Rivotril) ;
- La présence policière (agent de quartier) tous les vendredis apaise le lieu et les tensions ;
- Le service a fermé une partie du PGF, la violence envers les infirmières ayant été trop loin ;

- Révision des conditions d'accès suite à la réouverture à hauteur d'une personne à la fois et retour sur la mission fondamentale de soins au détriment de l'organisation d'une zone de « pause ». Ceci dit, le dispositif se trouve juste à côté du centre d'accueil de jour de la Maison Croix-Rouge ;
- Nombreux soins de plaies liées aux bagarres, au froid. De nombreuses plaies infectées.

Bar à soupe

- PGF calme au bar à soupe, aucun problème majeur relevé ;

Médibus Médecins du Monde

- PGF calme au Médibus, augmentation de 30% de la fréquentation et de 120% des dons ;
- Des tensions pouvaient cependant apparaître vu la durée de 3h de permanences et 'accès à la nourriture/café durant ce laps de temps, la réduction à 2h à apaiser cela.

Saccado

- Le service est reconnu auprès des usagers et du réseau ;
- Ce dernier est de plus en plus confronté à des personnes seules/démunies (pas de médecin traitant, pas de psychiatre) ;
- Une augmentation des « cas sociaux », n'ayant donc aucune pathologie, mais pour lesquelles aucune solution n'existe ;
- Augmentation du nombre de jeunes ;
- L'équipe remarque que les usagers sont de plus en plus « désemparés ».

Pour le Relais Social Urbain de La Louvière,

Dominique DEBELLE, Coordinateur général

Véronique BARBIERI, Coordinatrice adjointe

Axel PEIREMANS, Chargé de projets