

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'usager
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 2024 – 2025

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

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

Notre réseau a proposé **5 actions spécifiques** :

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

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

(**40 677,50 €** peuvent être octroyés à l'A.S.B.L. « L'Abri » en vue de couvrir les coûts en personnel du 01/11/2024 au 31/03/2025 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 15 places d'accueil avec switch possible selon les conditions météo Horaire d'extension : - Du lundi au vendredi de 9h30 à 19h00 - L'ouverture sera assurée tous les week-ends du mois : Le Samedi et dimanche de 11h à 15h

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, le bar à soupe a ouvert ses portes depuis le 29 juin 2020 et, en hiver, ouvrira du lundi au vendredi. La Maison Croix-Rouge a besoin de moyens pour acheter les consommables utiles à l'organisation :

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

Subside attribuable : **5 000 €**

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 : **3 100 €**

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 5 000 €, 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.

Le budget suivant a été accordé :

Opérateurs	Subside octroyé	Frais de personnel	Frais de fonctionnement	Frais d'acquisition
Secteur public				

Relais Santé	4 500 €	/	4 500 €	/
D.U.S.	3 100 €	/	3 100 €	/
Abri de nuit	3 100 €	/	3 100 €	/
Secteur associatif				
L'Accueil – abri de jour	43 677,50 €	40 677,50 €	3 000 €	/
La Croix-Rouge	5 000 €	/	5 000 €	/
Total	59 377,50€	40 677,50 €	18 700 €	0

I. II. Statistiques

1. L'hébergement d'urgence

1.1. Evolution du nombre de nuitées

	Hiver 2023-2024				Hiver 2024-2025			
Opérateurs	Nbre de nuitées	Nuitées enfants	Nuitées Hommes	Nuitées Femmes	Nbre de nuitées	Nuitées enfants	Nuitées Hommes	Nuitées Femmes
Abri de nuit 16 lits	2 073	2	1 729	342	1 950	0	1 571	379
DUS 17 lits	1 378	560	643	175	570	0	509	61
Total	3 451	562	2 372	517	2 520	0	2 080	440

Au niveau des nuitées globales de l'axe d'hébergement d'urgence, par rapport à l'hiver 2023-2024, nous observons une diminution de 27 %.

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

- **A l'abri de nuit** : nous enregistrons une diminution de **6 %** au niveau du nombre **total de nuitées** par rapport à l'hiver 2023-2024.

En ce qui concerne les **nuitées Hommes**, celle-ci est de **9.25 %**. Cette diminution est également visible pour les **nuitées Femmes** avec une **augmentation de 10.75 %** cet hiver. Nous avons 0 nuitées enfants contre 2 le PGF précédent.

- **Au D.U.S.** : Sur le nombre total de nuitées, nous observons une **diminution de 58.75 %** par rapport à l'hiver précédent.

En ce qui concerne les **nuitées Hommes**, il y a une diminution avec **20.75%** et une forte augmentation de **65.25%** en ce qui concerne les nuitées **Femmes**.

	Hiver 2023-2024	Hiver 2024-2025
--	-----------------	-----------------

Opérateurs	Nbre d'hommes	Nbre de femmes	Nbre d'hommes	Nbre de femmes
Abri de nuit	121	23	99	15
DUS	50	7	89	25
Total	171	30	188	40
	201 personnes		228 personnes	

1.2.
Evolution du
nombre de
personnes
adultes
différentes

Notons qu'une fois les doublons décomptés, le nombre total d'utilisateurs rencontrés cet hiver est de 165 personnes (130 hommes et 35 femmes).

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

- *Novembre 2024 : 29 hommes différents et 8 femmes différentes*
- *Décembre 2024 : 39 hommes différents et 9 femmes différentes*
- *Janvier 2025 : 32 hommes différents et 8 femmes différentes*
- *Février 2025 : 42 hommes différents et 6 femmes différentes*
- *Mars 2025 : 36 hommes différents et 4 femmes différentes*

Concernant les primo-utilisateurs : 35 hommes et 5 femmes primos ont été recensés pour l'hiver 2024-2025.

- *Novembre : 8 hommes primos et 1 femme primo ;*
- *Décembre : 5 hommes primos ;*
- *Janvier : 7 hommes primos et 1 femme primo ;*
- *Février : 8 hommes primos et 1 femme primo ;*

- Mars : 7 hommes primos et 2 femmes primos.

Concernant le **DUS**, ce dernier a hébergé **114 personnes adultes différentes** (89 hommes et 25 femmes) pour 57 personnes adultes lors de l'hiver 2023-2024, soit une augmentation de 100 %.

	Hommes différents	Femmes différentes	Enfants différents	Nuitées hommes	Nuitées femmes	Nuitées enfants	Total Nuitées	Refus
Novembre	29	8	0	304	66	0	370	2
Décembre	39	9	0	294	88	0	382	1
Janvier	32	8	0	322	88	0	410	4
Février	42	6	0	293	87	0	380	1
Mars	36	4	0	358	50	0	408	1
Total	178	35	0	1 571	379	0	1 950	9

1.2.1. Fréquentation mensuelle de l'abri de nuit

En moyenne mensuelle, nous avons **42.8 adultes différents** ayant eu recours à l'abri de nuit alors que cette moyenne mensuelle était de 54 adultes accueillis lors de l'hiver 2023-2024.

Le pic de nuitées hommes a été enregistré en mars 2025 avec 358 nuitées alors que le pic de nuitées femmes a été enregistré en décembre et en janvier avec 88 nuitées.

En ce qui concerne la **moyenne mensuelle des nuitées** de toute la période mesurée, cet hiver, elle était de 390 nuitées. Pour l'hiver 2023-2024, celle-ci était de 412.5 nuitées.

Le taux d'occupation de cette période hivernale, calculé sur 151 jours, était de 80.75%. Il était de 85.5% pour l'ensemble du P.G.F. 2023-2024.

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	29	8	8	1	9	24.25%
Décembre	39	9	5	0	5	10.5%
Janvier	32	8	7	1	8	20%
Février	42	6	8	1	9	18.75%
Mars	36	4	7	2	9	22.5%
Total	178	35	35	5	40	18.75%

Cet hiver, nous avons accueilli **40 primo utilisateurs** pour 52 lors de l'hiver 2023-2024. Cela représente une diminution de 23 % des nouvelles personnes prises en charge par rapport à l'hiver antérieur.

Nous l'avons vu, l'abri de nuit a hébergé 114 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 18.75%. Pour l'hiver 2023-2024, celle-ci était de 35.75%.

1.3 Typologie des refus à l'abri de nuit – Hiver 2024-2025

Causes des sanctions	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Non respect R.O.I, violence verbale et/ou physique	0	1	2	1	0	4
Manque de place	2	0	2	0	2	6
Arrivée hors-horaire	0	0	0	0	0	0
Profil non adéquat	0	0	0	0	0	0
Total	2	1	4	1	2	10

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. 10 refus globaux sont recensés alors que nous en avions 121 l'hiver 2023-2024. Cela représente une importante diminution, soit un recul de 91.75 %.

Au niveau du type de refus, nous constatons que la majorité des refus concerne le manque de places avec 6 unités alors que l'hiver antérieur, ce dernier comptabilisait 45 unités, soit une diminution de 86.75%.

Cet hiver, **le refus faute de place** représentait **60 % 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**.

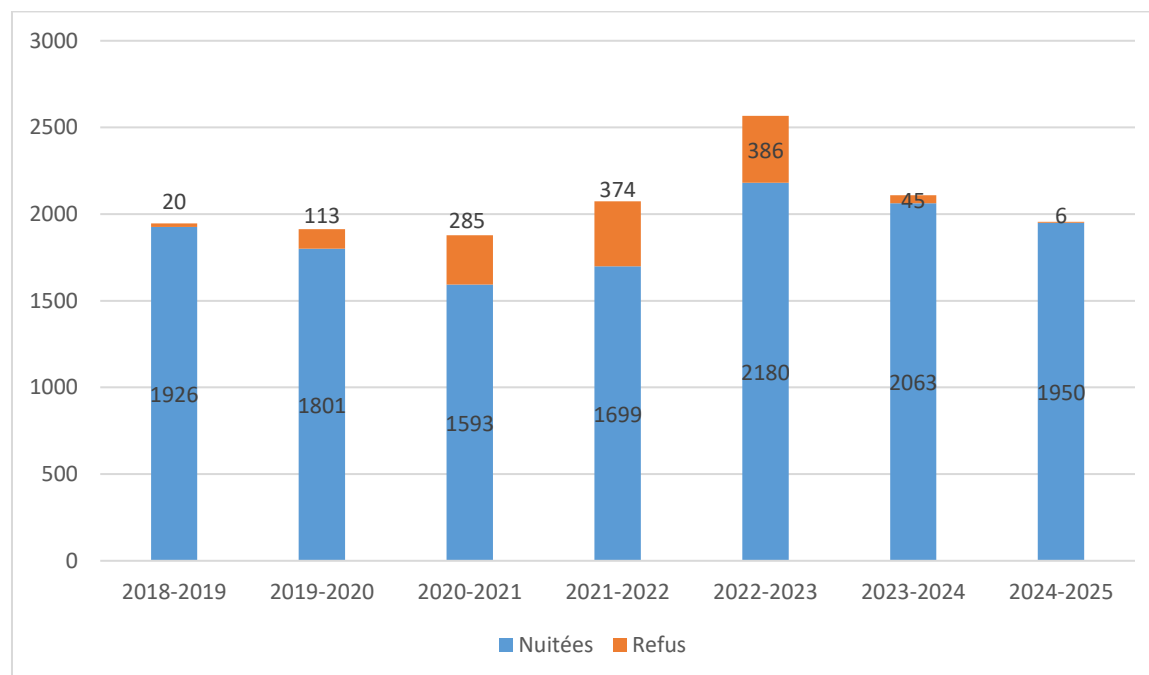
- **P.G.F. 2023-2024** : 45 sur 121 -> soit 37.25% des refus.

- **P.G.F. 2024-2025** : 6 sur 10 -> soit 60% de refus.

Le refus pour « Non-respect du R.O.I., violence verbale et/ou physique » représentait quant à lui 40 % cet hiver alors qu'il atteignait 62 % 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 2018- 2019	PGF 2019- 2020	PGF 2020- 2021	PGF 2021- 2022	PGF 2022- 2023	PGF 2023- 2024	PGF 2024- 2025
Nuitées	1 926	1 815	1 593	1 699	2 180	2 063	1 950
Refus faute de place	20	113	284	374	386	45	6
Demande réelle	1 946	1 928	1 877	2 073	2 566	2 108	1 956



De manière générale, le pic historique des nuitées a été atteint lors du PGF 2022-2023 avec 2 180 nuitées. Lors de ce PGF 1 950 nuitées ont été recensées, ce qui correspond à une **diminution de 10.5%**

Concernant les refus pour manque de place, lors de ce PGF 6 refus ont été enregistrés. Lors du PGF 2022-2023 enregistrant le record historique, cette donnée atteignait 374 unités, **soit une diminution de 98.5%**.

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

Néanmoins lorsque nous observons les graphiques, nous pouvons constater que nous nous sommes situés dans la même moyenne similaire à celle de l'hiver 2018-2019.

Par rapport à l'hiver précédent, **la demande réelle** est en **régression de 7.25 %**.

Nous avons **couvert 99 % du besoin réel**, alors que l'hiver antérieur, nous avons atteint le score de **97.75 %**. 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 faites 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. 2024- 2025</u>	<u>%</u>
<i>La Louvière</i>	45	39.75%
<i>C.U.C.</i>	8	7%
<i>Mons</i>	5	4.5%
<i>Charleroi</i>	14	12.5%
<i>Tournai</i>	1	0.75 %
<i>Namur</i>	4	3.5%
<i>Verviers</i>	0	0%
<i>Liège</i>	4	3.5%
<i>Bruxelles</i>	3	2.75%
<i>Autres</i>	5	4.5%
<i>Inconnu</i>	24	21.25%
<i>Total</i>	113	100%

En omettant les inconnus, les usagers venant de villes couvertes par des Relais Sociaux représentent 85.75 % du public accueilli avec 73 usagers.

Les Louviérois seuls représentent 39.75 % du public global.

Parmi les 5 personnes autres, 2 proviennent d'un autre endroit de Wallonie, 1 d'un autre pays et 2 d'un pays transfrontalier.

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

En ce qui concerne l'hébergement d'Urgence, en cette période hivernale, le service a hébergé **114 personnes différentes** (89 hommes, 25 femmes). Cela représente une augmentation de 75.5 % par rapport à l'hiver 2023-2024 durant lequel 65 personnes différentes furent hébergées (enfants inclus).

	Hommes différents	Femmes différentes	Enfants différents	Nuitées hommes	Nuitées femmes	Nuitées enfants	Total Nuitées
Novembre	19	7	0	46	1	0	47
Décembre	29	11	0	65	0	0	65
Janvier	27	7	0	154	30	0	184
Février	29	4	0	120	0	0	120
Mars	19	7	0	124	30	0	154
Total Hors doublons	123	36	0	509	61	0	570

Cette année, le service a essentiellement été mobilisé par des personnes dans le besoin en janvier 2025.

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

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

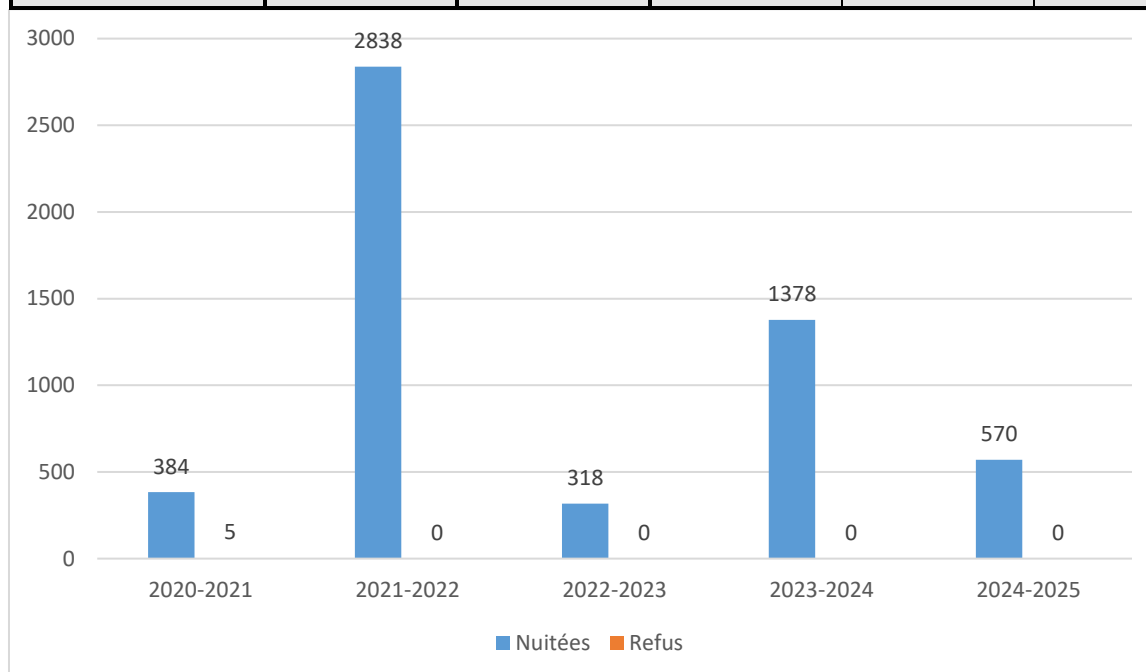
	Nombre d'intervention s	Refus	Primos utilisateurs
Novembre	35	0	0
Décembre	63	0	0
Janvier	45	0	0
Février	51	0	0
Mars	53	0	0
Total	247	0	0

247 interventions extra-horaires ont été recensées cet hiver pour 133 l'hiver antérieur ; ce qui représente une augmentation de 85.75 %.

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

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

	<u>PGF 2020-2021</u>	<u>PGF 2021-2022</u>	<u>PGF 2022-2023</u>	<u>PGF 2023-2024</u>	<u>PGF 2024-2025</u>
Nuitées	384	2 838	318	1 378	570
Refus	5	0	0	0	0
Demande réelle	389	2 838	318	1 378	570



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

Lors de ce PGF 570 nuitées ont été recensées, ce qui correspond à une **diminution de 58.75% au regard du PGF antérieur**.

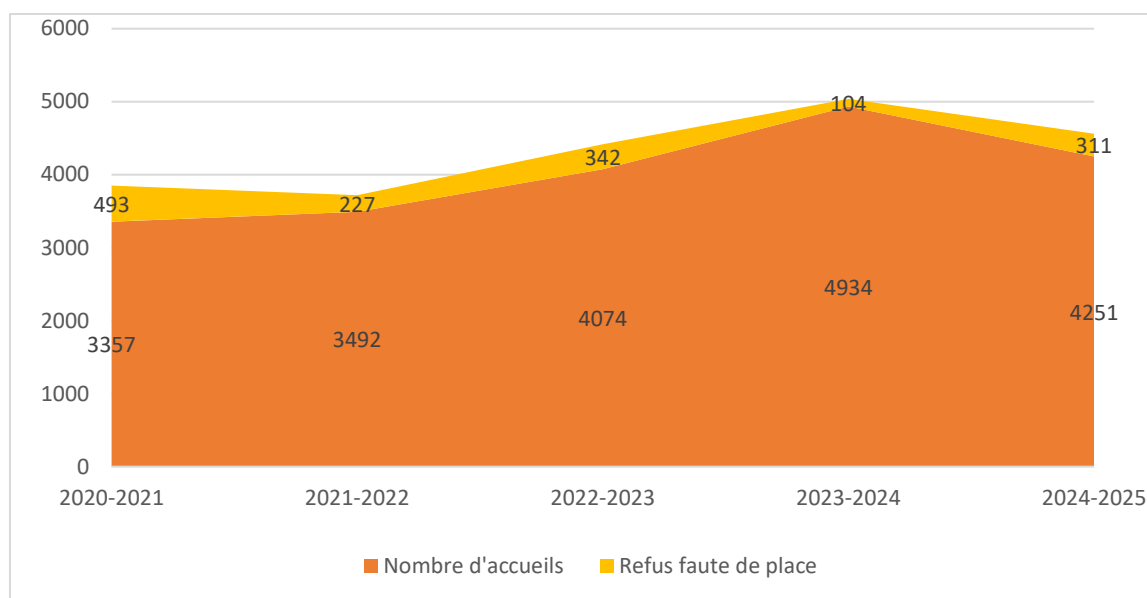
A contrario, le point le plus bas a été enregistré en 2022-2023 avec 318 unités.

Concernant les refus, le pic historique avait été enregistré lors du PGF 2020-2021 avec 5 personnes. Lors de ce PGF, cette donnée atteint 0, **soit un recul de 100%**.

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

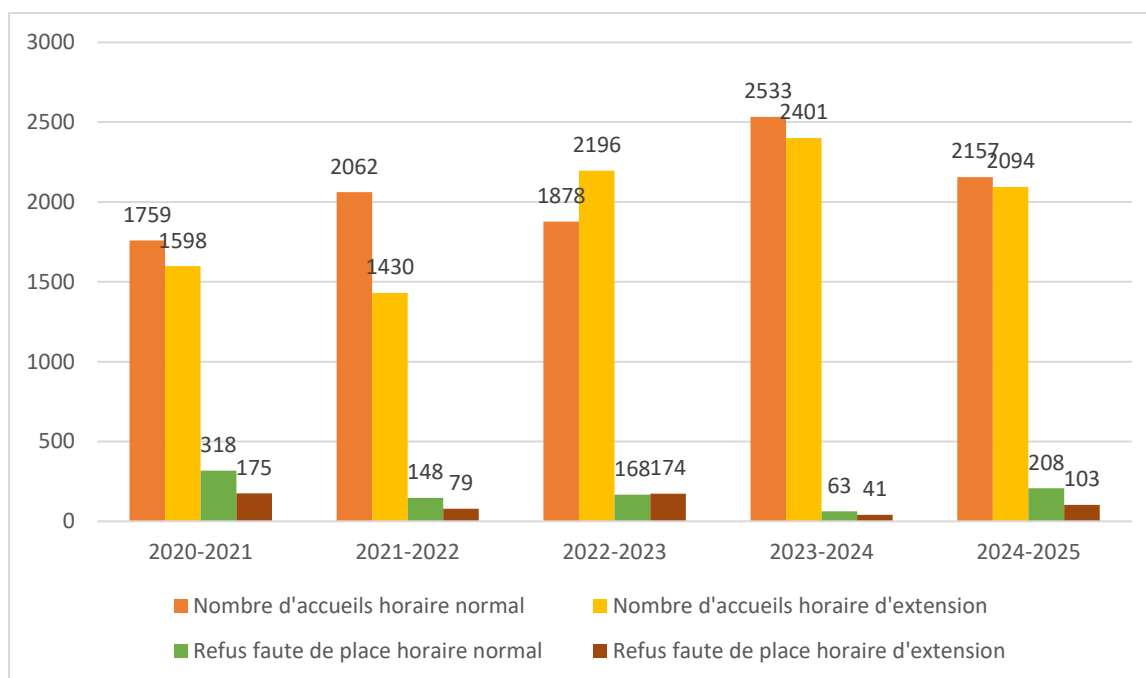
2. L'Accueil de jour

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



Nous observons une augmentation des accueils par rapport au PGF 2023-2024 qui totalisait un pic historique de 4 251 unités contre 4 934 pour ce PGF, soit **une diminution globale de 13.75%**.

Au regard du pic historique des refus faute de place en horaire normal (493), nous constatons une diminution des refus, soit une baisse de 37%. Pour rappel, le pic historique était lié à la crise sociosanitaire et à la diminution du nombre de places disponibles afin de respecter les règles attenantes.



Le pic historique d'accueil en horaire normal a été enregistré lors de l'hiver 2023-2024 avec 2 533 unités. En comparaison avec ce PGF antérieure, nous sommes en **diminution de 14.75%**.

Concernant l'horaire d'accueil d'extension, le pic historique se situe aussi au cœur de l'hiver 2023-2024 avec 2 401 unités. En comparaison avec cet hiver, nous sommes **en diminution de 12.75%**.

Le pic des refus faute de place en horaire normal a été atteint lors du PGF 2020-2021 avec 318 refus. En comparaison avec le PGF 2024-2025, nous sommes en diminution du nombre de refus, soit un recul de 34.5%.

A contrario, la donnée la plus faible enregistrée précédemment était de 63 lors du PGF 2023-2024, soit **une augmentation de 230.25%**.

Le pic des refus faute de place en horaire d'extension a également été atteint du PGF 2020-2021 avec 175 unités. Nous pouvons constater pour cette année **une décroissance de 40%**.

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 156% 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 2023-2024 148 jours d'ouverture : 104 en semaine et 44 le Week-end					Hiver 2024-2025 142 jours d'ouverture : 102 en semaine et 40 le Week-end				
	Semaine	Week-end	Fréquentation	Nbre ACC hommes (total)	NbrACC femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Fréquentation	Nbre AC H (total)	NbrAC F (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
<u>horaire habituel</u> l'Accueil	104	2	2 533	2 077	456	166	36	2 157	1 823	334	161	23
Educables	/	/	/	/	/			/	/	/		
Bar à soupe Croix-Rouge	103	/	4 781	3 649	1 132	243	81	7 214	5 301	1 913	550	211
TOTAL	/	2	7 314	5 726	1 588	335	107	9 371	7 124	2 247	711	234

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

Au niveau de L'Accueil, nos services ont assuré 142 jours d'ouverture (tout horaire confondu, soit 6 **jours d'ouverture de moins** que lors de l'hiver 2023-2024 (148 jours).

102 jours ont été prestés en semaine par l'équipe d'horaire normal de l'Accueil, 79 jours d'extension de soirée en semaine et 40 jours de week-end ont été assurés par l'équipe de renfort hivernal de L'Accueil.

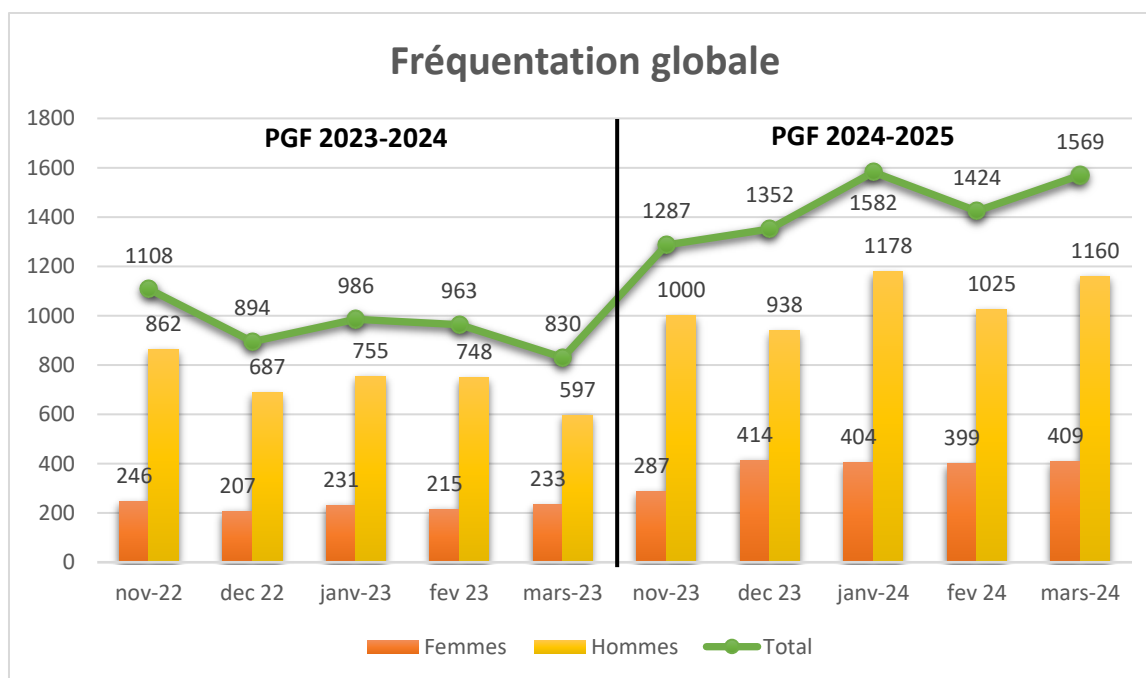
En horaire habituel de journée, L'Accueil a enregistré **2 157 accueils**. Sur base d'une comparaison globale portant sur les 2 533 accueils du P.G.F. 2023-2024, cet hiver, les **accueils** ont diminué de **14.75 %**.

Pour l'équipe d'horaire normal de L'Accueil, en comparaison avec l'hiver antérieur, le nombre global des **accueils Hommes** a **diminué de 12.25 %** et a **diminué de 26.75%** en ce qui concerne les **accueils Femmes**.

En horaire normal de semaine, par rapport à l'hiver antérieur, le nombre total d'accueils a montré une **augmentation de 28.25 %** par la différence enregistrée de 486 accueils.

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

Nombre d'accueils	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Hommes	1000	938	1178	1025	1160	5301
Femmes	287	414	404	399	409	1913
Total	1287	1352	1582	1424	1569	7214



Concernant ce PGF, nous pouvons constater une croissance entre décembre 2024 et mars 2025.

Par rapport aux 4 781 accueils enregistrés pour le P.G.F. 2023-2024, cet hiver, le bar à soupe a totalisé 7 214 accueils, ce qui représente une **augmentation de 50.75 %**.

761 personnes différentes ont poussé les portes (550 Hommes et 211 femmes), cela représente une augmentation de 134.75 % par rapport aux 324 personnes différentes accueillies l'hiver antérieur (243 Hommes et 81 femmes).

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

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

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

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

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

ASBL « L'Abri »	Nbre jours d'ouverture		Hiver 2023-2024 122 jours d'ouverture : 78 en semaine et 44 le Week-end					Hiver 2024-2025 119 jours d'ouverture : 79 en semaine et 40 le Week-end				
	Semaine	Week-end	Fréquentation	Nbre ACC .hommes (total)	Nbr AC C femmes (total)	Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Fréquentation	Nbr e H (total)	Nbr e F (total)	Nbr e hommes (différent)	Nbre femmes (différent)
Extension	107	24	2 401	1 952	449			2094	1771	323		
PGF	131			2 401					2094			

L'accueil d'hommes représente 84.5 % du chiffre global enregistré cet hiver. La représentativité atteignait 81.25 % l'hiver antérieur.

En ce qui concerne **l'accueil de femmes**, il représentait **15.5 % cet hiver** alors qu'il était de 18.75 % durant l'hiver 2022-2023.

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

Nombre de personnes différentes Accueillies	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Horaire d'extension PGF 2022-2023	99	72	76	70	87	404
Horaire d'extension PGF 2023-2024	45	45	57	52	57	256

En moyenne, mensuellement, 51.2 usagers fréquentaient le dispositif d'extension de soirée pour une moyenne de 80.8 l'hiver antérieur.

Le pic de nombre de personnes différentes a été observé à la période la plus froide de cet hiver, janvier/mars 2025 et dans un second ordre, le mois de février 2025.

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

Dans le cadre de ce P.G.F. 2024-2025, pour les 3 plages d'accueil, nous enregistrons un **total global de 4 251 accueils** par rapport aux 4 934 accueils de l'hiver antérieur, Ceci représente une **diminution de 13.75%**. Cela s'explique par la diminution de la capacité d'accueil du site passant de 20 à 16 personnes en simultanée.

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

Nombre d'accueils en...	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Horaire de jour	438	423	470	381	445	2157
Extension de soirée avec week-end	420	433	434	418	389	2094
Total	858	856	904	799	834	4251

Cet hiver nous enregistrons 4 251 accueils globaux dont 2 157 effectués en horaire normal ainsi que 2 094 dans le cadre de l'extension de soirée et des autres week-ends à charge de l'équipe hivernale.

Pour rappel l'hiver 2023-2024, nous avons enregistré 4 934 accueils globaux dont 2 533 en horaire habituel de jour et 2 401 en horaire d'extension de soirée/week-ends. Nous l'avons vu, la diminution est de 13.75 %.

Nous voyons ici qu'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 48.75 % enregistré lors de l'hiver 2023-2024, sur l'ensemble des accueils, **l'extension de soirée** représente aussi **49.25 % 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 désespérés et cela impacte la dynamique globale, d'autres usagers mais aussi les professionnels. Le P.G.F. reste une période à haute tension.

▪ 2.3.2. Refus globaux au sein à « L'Accueil » en horaire de jour et extension horaire

	PGF 2023-2024	PGF 2024-2025
Novembre	17	90
Décembre	2	97
Janvier	42	95
Février	7	59
Mars	67	67
Total	135	408

Le pic de refus globaux se situe en décembre 2024, 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 135 refus globaux, cela représente une **diminution de 202.25 %**.

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

Nombre de refus prononcés en...	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Horaire de jour	62	73	63	32	38	268
Extension de soirée	28	24	32	27	29	140
Total	90	97	95	59	67	408

65.75 % des refus globaux sont prononcés en horaire habituel de jour alors que ce ratio était à 60.75 % l'hiver antérieur.

Au niveau du pic des refus globaux, c'est en décembre 2024 que la situation a été plus difficile tant en horaire de jour avec 63 unités qu'en horaire d'extension avec 32 unités (le total des refus globaux de ce seul mois atteignait 23.25 % 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	7	24	20	16	16	83
Manque de place	81	72	71	38	50	312
Profil non correspondant	2	1	4	5	1	13
Total	90	97	95	59	67	408

A l'instar de la situation observée, cet hiver nous montre encore une majorité de **refus faute de place**, soit **76.5 % des refus globaux** alors qu'ils étaient de 57% l'hiver 2023-2024.

Au niveau des **sanctions**, elles représentent 20.5 % **des refus globaux** par rapport aux 40.75 % 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 3.25 % des refus globaux, contre 2.25% pour le PGF antérieur.

▪ 2.3.5. Repas gratuits pour le PGF 2024-2025

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

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

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

PGF 2023-2024	Repas tartines horaire normal	Repas chauds horaire normal	Repas tartines Extension	Repas chauds Extension	Total repas
novembre	326	0	227	27	580
décembre	405	17	239	58	719
janvier	332	27	235	77	671
février	238	47	363	0	648
mars	263	46	317	13	639
Total	1564	137	1381	175	3257

3257 repas ont été distribués cet hiver pour 4127 repas globaux distribués lors de l'hiver 2023-2024, soit une **diminution de 21%**.

Nous retrouvons le pic de distribution au mois de décembre 2024 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. 2024-2025</u>	<u>%</u>
<i>La Louvière</i>	74	40.25%
<i>C.U.C.</i>	8	4.5%
<i>Mons</i>	9	4.75%
<i>Charleroi</i>	31	16.75%
<i>Tournai</i>	3	1.75%
<i>Namur</i>	10	5.5%
<i>Verviers</i>	0	0%
<i>Liège</i>	2	1%
<i>Bruxelles</i>	5	2.75%
<i>Autres</i>	14	7.5%
<i>Inconnu</i>	28	15.25%
<i>Total</i>	184	100%

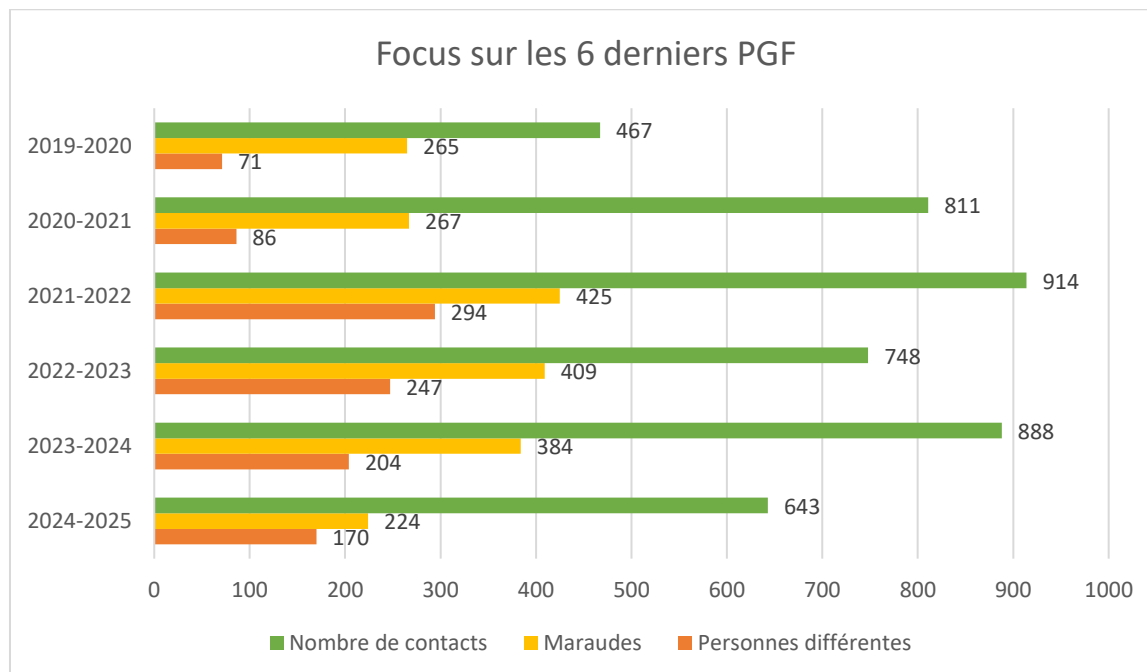
Les usagers venant de villes couvertes par des Relais Sociaux représentent 70 % du public accueilli avec 129 usagers.

Les Louviérois seuls représentent 38,5 % du public global.

Parmi les 11 personnes autres, 6 proviennent d'un autre endroit de Wallonie, 3 de la Région Flamande, 1 d'un pays frontalier et les 4 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 29.75%**.

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 47.25%**

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 124 personnes (294-170), **soit une diminution de 42.25%**.

Notons que cette diminution s'explique car le service n'a pas fonctionné avec son cadre complet sur une grande partie de l'hiver.

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	677	531	146	129	31	160
Relais Santé	211	140	71	33	11	44
TOTAL	888	671	217	162	42	204
Opérateurs	Hiver 2024-2025					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

Cet hiver nous comptabilisons **643 contacts** pour 888 lors de l'hiver 2023-2024. Cela représente une diminution de 27.5 % des contacts en rue.

Sur base des **224 maraudes totales** recensées cet hiver, par rapport aux 384 de l'hiver 2023-2024, nous constatons une diminution de 41.75%.

Les rencontres d'hommes restent majoritaires dans les 2 services et représentent 75,25% pour les maraudes et 62.25% pour les passages au Relais Santé, contre 78.5% pour les Educmobiles et 66.25% du Relais Santé lors de l'hiver 2023-2024.

Cet hiver, Educmobiles a rencontré en rue **167 personnes différentes**, soit 7 de moins que lors de l'hiver 2023-2024 (160 personnes). Quant au Relais Santé, il a touché 43 personnes différentes.

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

Educmobiles	Relais Santé
204 maraudes organisées	18 maraudes organisées
Ainsi que 2 maraudes organisées en synergie	
Total : 224 maraudes	

Nous l'avons vu dans le point relatif à l'analyse des contacts, nos équipes d'accroche en rue ont effectué 224 maraudes, soit 160 de moins que lors de l'hiver 2023-2024.

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 204 maraudes**, dont :

- 204 en équipe seule
- 2 en synergie (avec le **Relais Santé**)

Quant au **Relais santé**, l'équipe a effectué **18 maraudes** (18 maraudes effectuées en équipe seule et 2 en synergie avec Educmobiles).

En comparaison avec les maraudes effectuées l'hiver précédent.

Service	P.G.F. 2023-2024	P.G.F. 2024-2025	Pourcentage
Educmobiles seuls	350	204	-41.75 %
Educmobiles avec Relais Santé	4	2	-50 %
Relais Santé seul	30	18	-40 %
Total	384	224	-41.75 %

En ce qui concerne les interventions :

1 514 interventions ont été réalisées par nos 2 services en vue de répondre aux besoins des personnes rencontrées en rue.

Educmobiles	Relais Santé
986 interventions	546 interventions
Ecoute/soutien psy/maintien du lien : 1 968	Ecoute /soutien psy/maintien du lien : 296
Orientations : 7	Orientations : 250
Accompagnements téléphoniques : 3	Accompagnements téléphoniques : 0
Accompagnements physiques : 5	Accompagnements physiques : 0
Contacts d'accroche et/ou information : 3	Contacts d'accroche et/ou information : 0

A titre comparatif, l'hiver dernier, nous avons recensé un total global de 2 693 interventions (1 438 pour Educmobiles et 1 255 pour le Relais Santé). A cette époque, nous observions déjà la prévalence du travail d'écoute et de maintien de lien (1 762 interventions d'écoute et 896 orientations pour les 2 services réunis).

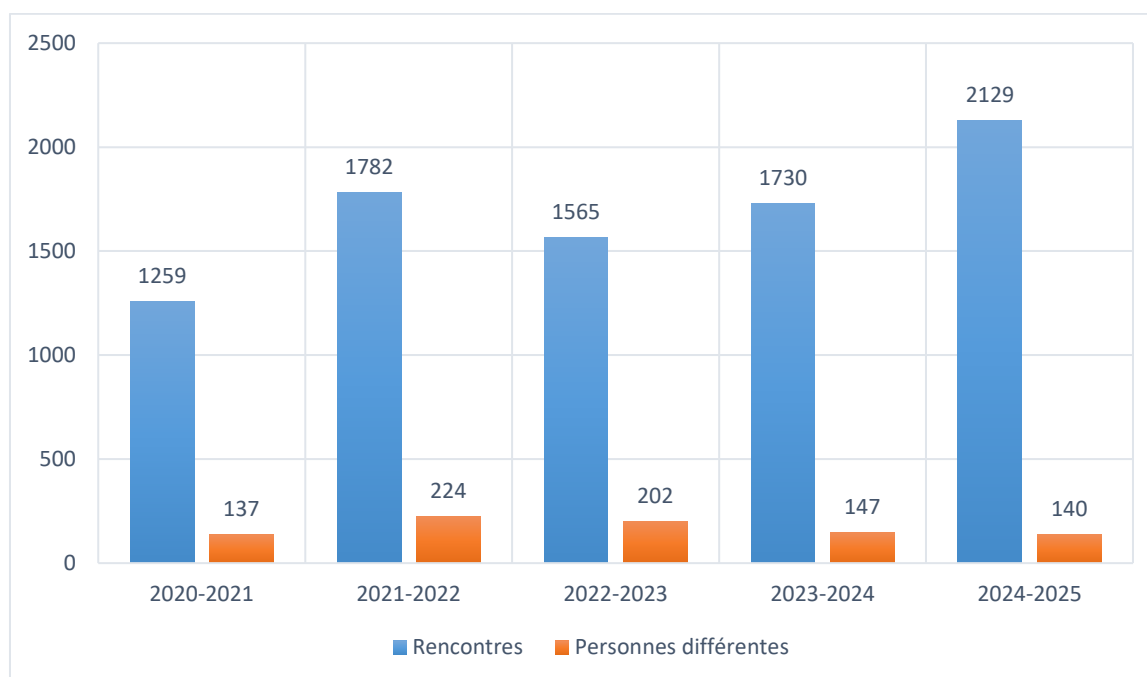
Nous avons donc une diminution des interventions à hauteur de 43.75 %.

Rappelons aussi qu'il y a eu 167 personnes différentes, rencontrées en rue lors de l'hiver 2024-2025, ce qui implique une forte probabilité que des interventions nécessaires ont été faites et donc, si cet hiver il y a eu moins de personnes différentes en rue, il peut être logique d'avoir là l'explication de la diminution observée.

A l'opposé des autres années, les orientations se font principalement par l'équipe du Relais Santé, soit 84.5 % du travail global d'orientation.

4. Le Travail du Relais Santé au Dispensaire de soins

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



Le pic historique des rencontres a été atteint lors de ce PGF. A contrario, le point le plus bas a été enregistré en 2020-2021 avec 1 259 unités. Si nous comparons avec le dernier en date, cela représente une **augmentation de 69%**.

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 140 personnes, **soit une diminution de 37.5%**.

Comparaison avec le PGF antérieur

Hiver 2024 - 2025

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

Hiver 2023-2024

Nombre de permanences	Nombre personnes rencontrées	Nombre de personnes différentes		Types de demandes						
				médicales	sociales	assuétude	santé mentale	soins hygiène	repos	autre
98	1 730	H 118	F 29	130	20	22	19	1 664	1 657	0

Nous enregistrons cet hiver plus de rencontres au sein du dispensaire, soit une augmentation de **23%**.

Nous recensons **3 580 demandes** cet hiver contre 3 512 l'hiver antérieur, ce qui représente une **augmentation de 2 %**.

Ces 2 129 **rencontres** en 100 permanences ont permis de suivre **140 personnes différentes** :

- 113 hommes différents (80.75%)
- 27 femmes différentes (19.25%)

Par rapport aux 147 personnes différentes rencontrées lors du P.G.F. 2023-2024, cela nous indique une **diminution du public de 4.75%**.

Au niveau de la **répartition des sexes**, nous constatons une même majorité dans la répartition ; soit lors du P.G.F. 2023-2024 – 80.25 % d'hommes pour 19.75 % de femmes.

Parmi les demandes formulées, cet hiver, le **besoin de repos est équivalent aux besoins de soins d'hygiène** ; il correspond à **54.5 % des demandes globales** alors que durant l'hiver 2023-2024, le besoin de repos représentait 47.25 % des demandes globales.

Toujours cet hiver, le besoin de soins représentait 41,75 % **des demandes globales, contre 47.5% pour l'hiver précédent.**

Il semble y avoir eu une diminution des **besoins de rencontres d'un Médecin de M.D.M.** au sein de la permanence Médecins du Monde. Ce volet représentait 3,25% cet hiver alors qu'il était de 3.75 % l'hiver 2023-2024. Nous pouvons donc constater une légère diminution dans la demande médicale.

Nombre d'interventions

Nous recensons 13 707 **interventions** cet hiver auprès des usagers ayant fréquenté le Dispensaire. Cela représente une **diminution de 3.5 %** comparativement aux 14 204 interventions effectuées durant l'hiver 2023-2024.

	PGF 2023-2024	PGF 2024-2025
Suivis et prise en charge (Ecoute, soutien psy, maintien du lien, accompagnement, 1^{er} accueil, ...)	4350 Dont 1 720 réponses dans le cadre du maintien du lien.	4127 Dont 2 059 réponses dans le cadre du maintien du lien.
Visites chez les médecins M.D.M.	130	114
Soins infirmiers	1 664 Dont 502 douches/toilettes	1 497 Dont 624 douches/toilettes
Distribution vêtements et produits d'hygiène	1 214 Dont 712 distributions de vêtements et 502 distributions de produits d'hygiène	1 177 Dont 489 distributions de vêtements et 688 distributions de produits d'hygiène
Distribution boissons	3 922 (2 370 cafés et 1 552 soupes)	4 387 (2 436 cafés et 1 951 soupes)
Offre de repos	1 657	1 947
Orientations, dispatching	1 267	458

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

Les **soins infirmiers** représentent **11 % des interventions globales**. Par rapport aux 1 664 soins dispensés l'hiver précédent (11.75% lors du PGF 2023-2024), cela représente une **diminution de 10%**.

Sur les 4 387 distributions de boissons, il faut comprendre la distribution de cafés et de soupes. Ainsi les usagers ont reçu 1 951 soupes et 2 436 cafés.

Par rapport aux 3 922 **boissons servies** dans le cadre de l'accueil du public lors du P.G.F. 2023-2024, cela représente une **augmentation de 11.75%**.

Nous voyons que **l'offre de repos**, soit 1 947 unités est supérieure à la demande et cela nous indique que le service a tout mis en œuvre pour permettre aux usagers de se pauser. La vie en rue est loin d'être de tout repos.

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

Dans le cadre du **travail de suivi**, nous voyons l'importance de **l'offre d'écoute et de soutien** à apporter aux usagers, nécessité prise en considération dans la pratique du métier des infirmiers. Elle représente **30 % des interventions globales** du Relais Santé. En comparaison, l'hiver précédent, celle-ci était de 30.75%

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 15 %** de l'ensemble des suivis et prises en charge. Ce travail de maintien de lien était de 12 % lors de l'hiver antérieur.

Nombre de permanences et passages chez des services partenaires

Type d'offre du service	P.G.F. 2023-2024	P.G.F. 2024-2025
<i>Permanences au dispensaire</i>	98	100
<i>Permanences au centre de jour L'Accueil</i>	22	25
<i>Passages à la maison d'accueil « l'Abri</i>	19	19
<i>Passages à l'abri de nuit « le Tremplin »</i>	4	7
<i>Passages au Bar à soupe Croix-Rouge</i>	0	0
Total	143	151

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.

151 permanences ou passages ont été organisés lors de ce P.G.F., ce qui représente par rapport à l'hiver 2021-2022 une **augmentation de 5.5%**.

Concernant L'Accueil, le nombre de permanences a augmenté passant de 22 à 25, soit une **augmentation de 13.5%**.

Le nombre de permanences au sein de la Maison d'accueil « L'Abri » est resté à 19 cette année.

Comme nous avons pu le constater, le nombre de permanences à l'abri de nuit pour cet hiver a légèrement augmenté. En effet, ceux-ci sont passés de 4 à 7, soit une croissance de 75%. Notons que ces passages ne sont pas systématiques puisqu'ils s'effectuent à la demande du personnel de l'abri de nuit.

I. Rapport qualitatif

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

A. Assurer une coordination du Plan grand froid au départ des relais sociaux

1) Réunir en temps utile les partenaires du réseau afin de mettre en œuvre le Plan à intervalles réguliers et entretenir le travail de réseau en veillant à la bonne communication, entre partenaires du réseau, dans le cadre de la prise en charge des personnes en difficulté sociale et/ou sans-abri

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

Expliquez :

Comme c'est le cas chaque année, **la préparation du Plan Hivernal 2024-2025** a démarré en juin 2024 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 ;
- La Maison Croix-Rouge pour son bar à soupe.

Les besoins réels du réseau enregistrés à l'époque :

Opérateurs	Subside sollicité
D.U.S. (C.P.A.S.)	Fct : 3 100 € Personnel : 41 735,50 € 44 835,50 €
Relais Santé (C.P.A.S.)	Fct : 4 500 € 4 500 €
Abri de nuit « Le Tremplin » (C.P.A.S.)	Fct : 3 100 € 3 100 €

Maison Croix-Rouge Bar à soupe	Fct : 5 000 € 5 000 €
Centre de Jour « L'Accueil » (A.S.B.L. « L'Abri »)	Fct : 3 000 € Personnel : 40 000 € 43 000 €
Total	100 435,50 €

Le budget théorique qui devrait être accordé pour le prochain P.G.F. est de **59 377,50 €**

A l'instar de la situation observée lors du plan antérieur, les demandes explosaient et étaient clairement impayables.

Cette conjoncture résultait du fait que le C.P.A.S. sollicitait l'engagement de 2 éducateurs TP via le DUS en vue 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 et offrant aussi l'opportunité d'étendre les maraudes préventives en rue en dehors des horaires prestés par Educumobiles.

Quant à elle, logiquement, l'A.S.B.L. « L'Abri » sollicitait l'engagement de 2 éducateurs TP afin d'assurer l'extension horaire tous les jours de la semaine ainsi que d'assurer seul l'ouverture de tous les week-ends de la période hivernale ;

Pour le renforcement utile au D.U.S., le Relais social, conformément à une décision du Conseil d'administration a utilisé une partie de la subvention Accords Non-Marchand 2024 pour permettre au Relais social d'engager 2 éducateurs TP et de les mettre à disposition du C.P.A.S. de février à fin mars 2025. Nous avons eu l'accord de l'Inspection du Travail sur base de l'avis favorable de notre Comité de concertation syndicale.

En ce qui concerne la capacité d'accueil des dispositifs, le C.P.A.S. a gardé la même capacité d'accueil pour l'abri de nuit sur base des normes du bâtiment. L'abri de nuit est 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 est activé. Le dispositif a été utilisé.

Enfin, lors des saturations observées à l'abri de nuit et outre l'accueil opéré au sein du dispositif supplétif, il fut 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 a oscillé 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 » prévu l'accueil de 15 personnes maximum par créneaux horaires.

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. Nous pensions donc partir sur un accueil normal de 15 places. Il s'est avéré que cela était pertinent.

En séance du **Comité de Pilotage du 26 septembre 2024**, les besoins des opérateurs avaient été examinés.

Une réunion de Coordination P.G.F. a été organisée le **09 octobre 2024** afin de mettre en place les aspects pratiques.

L'ordre du jour était le suivant :

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

Lors de cette même réunion préparatoire, nous avons fixé :

- La date de la réunion **d'évaluation intermédiaire** qui s'est déroulée le **22 janvier 2025**;
- La date de **l'évaluation finale** du P.G.F. qui s'est déroulée le **23 avril 2025**.

Suivi de ces réunions :

Pour la préparation de ce P.G.F., sur base du budget théorique, vu la révision opérée par le C.P.A.S., la Coordination générale avait proposé le budget suivant :

Opérateurs	Subside sollicité
D.U.S. (C.P.A.S.)	3 100 €
Relais Santé (C.P.A.S.)	4 500 €
Abri de nuit « Le Tremplin » (C.P.A.S.)	3 100 €
Maison Croix-Rouge Bar à soupe	5 000 €

Centre de Jour « L'Accueil » (A.S.B.L. « L'Abri »)	43 677,50 € Fct : 3 000 € Personnel : 40 677,50 €
Total	59 377,50 €

Il n'y a pas eu de changement sur cet aspect.

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

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

Il semblerait que la transmission du P.V. d'évaluation intermédiaire n'ait pas été faite auprès de la DGO 5 ; ce qui a nécessité de le faire postérieurement à la réunion.

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

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

Expliquez :

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

Cette prise en charge s'est déroulée 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 a été effectuée par les services suivants **sur tout le territoire louviérois** : la Police locale, les éducateurs de rue de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville dans leurs quartiers respectifs, les éducateurs de rue de l'équipe « Educmobiles » du

C.P.A.S et le Relais Santé du C.P.A.S. de La Louvière. En cas de besoin et à la demande, les assistants sociaux du D.U.S. peuvent être activés.

Une action de zonage préventif a **également été réalisée spécifiquement au Centre-Ville** par l'équipe « Educmobiles » du C.P.A.S., les infirmiers du Relais Santé, les Gardiens de la Paix de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville et les stewards urbains de L'A.S.B.L. « La Louvière Centre Ville » et le Dispositif d'Urgence Sociale.

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

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

- Par une approche curative consistant :

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

1. Le D.U.S. pouvant mettre à disposition du matériel de chauffage adapté pour autant que la personne n'ait pas la possibilité d'avoir 1 chauffage dans les 24 h ni ne possède les moyens d'en faire l'acquisition. Il s'agit bien d'un prêt ;
2. La possibilité de rencontrer une psychologue au sein du Pôle « sans-abri et sans logement » du C.P.A.S.
3. La fixation de la capacité d'accueil à l'abri de nuit portée à 16 lits ainsi que celle du Centre de jour « L'Etape » portée à 15 places;
4. L'extension par l'asbl « L'Abri » des horaires d'accueil au sein du centre de jour « L'Accueil » en semaine du lundi au vendredi jusque 20h00 et tous les week-ends de 09h00 à 17h00 ;
5. Le retour à un horaire d'ouverture de 5 jours/semaine pour le Bar à soupe de la Maison Croix-Rouge en centre ville avec une capacité journalière d'accueil moyenne de 50 à 60 places en alternance de 9h00 à 14h00 du lundi, au vendredi. La possibilité de se pauser est donnée dans le créneau horaire. Des activités d'accroche sont aussi organisées en collaboration avec le service de santé mentale Entretemps ainsi qu'avec l'unité d'alcoologie « Trait d'Union » de l'A.S.B.L. « Le Bosquet »
6. Le maintien des permanences de Médecins du Monde le jeudi matin au Relais Santé ;
7. L'offre de repas tartines et soupe en journée au sein du centre de jour « L'Accueil » ainsi qu'au Bar à soupe de la Coix-Rouge et l'offre en soirée de collations au sein de l'abri de nuit pour les usagers qui y accèdent ;

8. L'offre de repas chauds aux usagers fréquentant le centre de jour 1x/semaine le mercredi et sur réservation;
9. Sur la période globale du P.G.F., le Bar à soupe de la Maison Croix-Rouge offrira des repas chauds ;
10. L'offre de boissons chaudes au sein du local du Relais Santé ainsi que des soins infirmiers pour les usagers dans le besoin;
11. L'offre de vêtements adaptés aux conditions climatiques par les Magasins Citoyens, La Croix-Rouge et Utopie et de sous-vêtements thermiques par le Relais Santé et l'Abri de nuit ;
12. L'existence d'une aide alimentaire grâce aux actions de certains services rompus à cette offre (A.S.B.L. Utopie, L'Antenne locale de la Croix—Rouge, les antennes locales de Saint-Vincent de Paul, L'A.S.B.L. « Les petits paniers du Cœur ») ;
13. L'accompagnement social et éducatif au logement proposé par Educmobiles ;
14. La possibilité de déposer une candidature dans le cadre du projet de capteur logement en vue d'accéder à une forme de logement plus pérenne ;
15. La possibilité de prise en charge dans le cadre du projet du Relais Social d'accompagnement au logement des primos sans-abri en rue depuis moins de 6 mois.
16. Lorsqu'il y a intégration possible en logement, la possibilité d'être suivi par l'équipe Housing First du RSULL axant son travail sur les profils chroniques

De manière générale, les différents services du réseau répondent aux besoins des personnes ciblées :

- Besoin de se protéger du froid ;
- Besoin d'hygiène ;
- Besoin de vêtements chauds ;
- Besoin d'alimentation ;
- Besoin de soins ;
- Besoin d'un logement ou d'un hébergement ;
- Besoin dans le cadre de l'urgence sociale ;
- Besoin d'un soutien psychologique ;
- Besoin d'un accompagnement physique, d'un accompagnement téléphonique, d'une orientation.

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

Par des moyens budgétaires renforcés, nous aimerions maintenir cette offre tout au long de l'année.

- 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 a constitué 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 2 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**.

Si nous observions généralement des pics de refus faute de place durant la période hivernale, force a été de constater que la nouvelle organisation de la réservation en journée pour l'accès à l'abri de nuit a amené un recul significatif des refus pour faute de place.

3) Définir une procédure de prise en charge des personnes sans-abris harmonisée pour l'ensemble des partenaires du réseau

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

Expliquez :

La procédure générale de prise en charge a été actée lors de la réunion préparatoire d'octobre 2024.

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

Exemples :

« Avez-vous une solution pour cette nuit ? »

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

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

- Le D.U.S.(dans les cas d'urgence) pour rechercher une Maison d'accueil ou tous types d'hébergement existant relevant d'un accompagnement social ;
- Les assistantes sociales de secteur du C.P.A.S. local ou le D.U.S., pouvant ensuite chacun activer le pôle logement du C.P.A.S. pour la recherche d'un logement de transition ;
- L'Agence Immobilière Sociale « Logicentre » ;
- La Maison d'accueil « L'Abri » ;
- La S.C.R.L. Société de logements de service public « Centr'Habitat » ;
- Au sein du projet de captage de logement du Relais Social Urbain de La Louvière ;
- Au sein du projet d'accompagnement en logement des primos sans-abri arrivés en rue depuis moins de 6 mois ; projet du Relais Social intégrant un processus de case management dans la prise en charge de l'utilisateur ;
- Le service Educmobiles chargé de l'accompagnement au logement de sans-abri avant et après leur entrée en logement de transition ou en logement privé pendant une durée qui sera négociée au cas par cas ;
- Au sein du service Housing First chargé du suivi de la personne selon la stricte application de séparation de l'accompagnement social et du logement.

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

Qu'est-ce que c'est ?

On distingue 2 types de réunions :

1. Une réunion entre professionnels appartenant à diverses institutions. Elle vise à clarifier leur accompagnement auprès d'un usager qu'ils ont en commun et à harmoniser leurs interventions.

2. Une réunion des professionnels en présence d'un usager afin de faire le point avec lui sur sa situation psycho-médico-sociale et la poursuite du suivi.

Comment activer ce type de réunion ?

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

Tel : 064/88 50 66

Mail : veronique.barbieri@rsull.be

Lors de ce contact :

- 2) Présenter l'usager : 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 inf ou = à 5°C), l'intervention du D.U.S. **s'activera systématiquement** en cas d'appel d'un utilisateur 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 utilisateur via le numéro : 0800/120 14

Les réponses du service peuvent être de plusieurs ordres :

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

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

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

Expliquez :

La gestion du Plan Grand Froid concerne toute l'équipe de la Coordination générale. En l'absence du Coordinateur général, tant notre Coordinatrice adjointe, notre chargé de projets, notre équipe Housing First, notre case manager d'accompagnement des primo arrivants en rue que l'agent administratif sont capables d'apporter les informations utiles ou de récolter les besoins urgents selon l'activation potentielle des partenaires.

Notre chargé de projets, dans le cadre de ses missions, est aussi amené à intervenir :

- Pour tout ce qui touche l'exécution du Plan ;
- Pour assurer l'orientation des offres potentielles de dons ;
- Pour diffuser des notes communicationnelles ;
- Pour surveiller l'évolution des prévisions météorologiques et informer les services.

5) Initier, avec l'aide du réseau, des actions ciblées en fonction des besoins et contraintes rencontrés sur le territoire

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

Décrivez les actions mises en œuvre et les besoins rencontrés :

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

Notre réseau a donc proposé 5 actions spécifiques :

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

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

(40 677,50 € peuvent être octroyés à l'A.S.B.L. « L'Abri » en vue de couvrir les coûts en personnel du 01/11/2023 au 31/03/2024 et 3 000 € des frais de fonctionnement utiles à l'accueil des usagers.)

Plus-value apportée par cette extension :

Horaire habituel (hors période hivernale)	Horaire période Hivernale
<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 selon les conditions météo Horaire d'extension : - Du lundi au vendredi de 9h30 à 20h00 - L'ouverture sera assurée tous les week-ends du mois : Le Samedi et dimanche de 09h à 17h

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 mercredi.

L'A.S.B.L. "L'Abri", nous demande donc de financer l'acquisition de consommables alimentaires (pain, de la charcuterie, des produits laitiers et fromagers ainsi que les produits utiles aux activités culinaires).

L'achat de ces consommables sera couvert par le budget global prévoyant 3 000 € en frais de fonctionnement.

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

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

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

Subside attribuable : **5 000 €**

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 : **3 100 €**

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 5 000 €, 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.

- **Sur base de la subvention accordée : 59 377,50 €**

Opérateurs	Subside octroyé	Frais personnel de	Frais de fonctionnement	Frais d'acquisition
Secteur public				
Relais Santé	4 500 €	/	4 500 €	/
D.U.S.	3 100 €	/	3 100 €	/
Abri de nuit	3 100 €	/	3 100 €	/

Secteur associatif				
L'Accueil – abri de jour	43 677,50 €	40 677,50 €	3 000 €	/
La Croix-Rouge	5 000 €	/	5 000 €	/
Total	59 377,50 €	40 677,50 €	18 700 €	0

Une anticipation d'une période potentielle d'extension du P.G.F. fut anticipée et il ne fut pas nécessaire de l'enclencher.

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 2025 (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.

Veuillez 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.**

Notons que si nous avons bien reçu toutes les statistiques utiles, ce fut parfois avec des retards de quelques jours. Nous n'étions plus dans la situation très difficile observée lors du P.G.F. 2023-2024, période durant laquelle nous enregistrions jusqu'à 2 semaines de retard. Un recadrage fut opéré et a semblé porté ses fruits.

Notons à décharge des opérateurs que les retards encore rencontrés résultent aussi soit d'une maladie d'un agent, soit d'une saturation de travail à un moment donné.

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 2024 du Relais Social a été fixé avec pour objectif prioritaire de prendre soin des professionnels des différents services qui ont porté de nombreuses demandes.

- Une formation dédiée au Travail de rue concernant les méthodes d'accroche du public dans un quartier spécifique - Aller vers tous types de Citoyens (Module de 2 jours - 1 groupe de 14 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).

En outre, le Relais social a commandé 4 séances d'intervision de 2 h, chacune, à l'attention de 14 professionnels du réseau.

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

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

Expliquez :

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

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

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.

En 2024, les **consultations médicales gratuites** de Médecins du Monde se sont poursuivies chaque jeudi matin dans le dispensaire du Relais Santé.

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

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

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

- La maison d'accueil « L'Abri » grâce à un passage hebdomadaire permettant de préparer la médication des hébergés ;
- L'Abri de nuit 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 via son projet Héraclite y assurant une permanence

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

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

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

Expliquez :

En réunion COCOREL en 2011, ce sujet fut débattu.

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

Ainsi, nous devons donner à nos professionnels les coordonnées de tous les Relais Sociaux Wallons et insisterons auprès de nos partenaires pour qu'ils prennent soin d'avertir le service vers lequel serait potentiellement envoyé en prenant soin de donner quelques indications préalables utiles au bon accueil et à un bon relais au niveau de la prise en charge.

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

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

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

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

Cette disposition a été très positive pour l'équipe. Il a été observé que :

- **Soit les usagers partaient d'eux-mêmes avant les 7 jours ;**
- **Soit les usagers se plaisaient sur La Louvière et se mettaient en démarches pour vivre sur notre territoire via l'émergence progressive d'un projet concret.**

Cette expérience permet aussi d'éviter une forme « d'asphaltisation » des personnes.

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

12) Accentuer la collaboration « inter-relais » en établissant une procédure de prise en charge des personnes errantes notamment en cas de surcharge du dispositif

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

En vue d'outiller nos professionnels sur les situations de transit d'usagers de Villes en Villes.

Voici le principe :

« Tout travailleur qui reçoit une personne issue d'un autre territoire wallon se renseigne sur son origine géographique et analyse la situation au regard de son installation plus ou moins temporaire à La Louvière.

Si la personne a effectué des démarches, qu'elle a introduit des demandes d'aide dans sa commune d'origine et que les services y sont saturés ou que leurs ressources sont épuisées, il sera accueilli provisoirement chez nous.

*Dès que le demandeur l'autorise, le travailleur social prendra contact avec les services de la commune d'origine pour le réorienter dès que possible. » **Procédure conclue en Cocorel.***

Si la procédure semble simple au niveau théorique, elle reste malgré tout sujette une certaine circonspection de nos professionnels quant à la faisabilité.

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

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

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

Il n'est déjà pas évident de responsabiliser un C.P.A.S. qui orienterait un sans-abri à La Louvière, espérant que nous le prenions en charge sur base du critère du lieu où il se trouve au moment d'activer le C.P.A.S. local.

Les C.P.A.S. expéditeurs sont peu enclin à garder la gestion du dossier.

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

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

Expliquez :

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

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

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

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

Au 1^{er} janvier 2018, la population dans cet arrondissement était de 140 768 habitants.

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

Il convient donc d'informer aussi :

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

Nous sommes ici surtout dans un rôle informatif.

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 font part de leurs besoins spécifiques.

En cas de besoin, le Relais social peut 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.

A la réunion d'octobre prochain, nous devons réexaminer la procédure existante.

Voici le projet de procédure actualisé :

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
--	--

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 depuis 5 ans ni aucune offre possible de leur part.

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.

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

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

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

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

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

Expliquez :

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

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

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

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

C. 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 a été organisé sur une plage horaire de 20h30 à 21h30 .

Le centre d'accueil de jour de l'A.S.B.L. « L'Abri » a offert une extension d'accès à son service, ce qui a permis d'accueillir les usagers du lundi au vendredi de 9h30 à 20h et tous les week-ends de la période hivernale, de 09h à 17h le samedi et dimanche.

Le bar à soupe de la Maison Croix-Rouge a proposé 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 est encore en voie d'expérimentation le vendredi de 14h00 à 16h00.

3) 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 2°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..

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

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

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

Expliquez :

Nous travaillons en ce sens comme expliqué ci-avant.

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

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

Les règles de priorité en fonction de la situation d'urgence ont été maintenues et les explications proposées aux demandeurs d'aide sont très précises car dans le cas contraire, nous serions tenus d'accueillir tout l'hiver les 16 premières personnes accueillies à partir du 1^{er} novembre 2024.

Nous sommes 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.

♦ 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.

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

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

Expliquez :

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

Ces réponses peuvent être de plusieurs ordres :

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

Dans l'hypothèse où le D.U.S. serait saturé, ainsi que l'abri de nuit, le Bourgmestre est toujours disposé à permettre l'accès à un local pour la journée (exemple : Salle omnisports) mais ceci pour une durée assez limitée. **Cette mesure ne fut pas nécessaire durant ce P.G.F.**

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

6) Un transport gratuit des bénéficiaires depuis et vers les différents lieux d'accueil lorsque ceux-ci sont éloignés les uns des autres, a-t-il été mis en place ?

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

Expliquez :

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

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

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

7) S'assurer, avec les partenaires du réseau, qu'un suivi social pourra être initié pour les bénéficiaires qui le souhaitent et rechercher davantage, avec les associations privées et les services publics, un appui ou des nouvelles pistes de réinsertion dans le logement. Tenter d'identifier les primo arrivants des personnes « récurrentes » et amorcer un suivi adaptés avec ces derniers

Réalisé ? **Oui** ☒

Non ☐

Partiellement ☐

Expliquez :

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

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

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

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

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

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

- Le service Educmobiles chargé de l'accompagnement au logement de sans-abri avant et après leur entrée en logement de transition ou en logement privé pendant une durée qui sera négociée au cas par cas.
- Au sein du projet de captage de logements du Relais social urbain de La Louvière
- Au sein du projet d'accompagnement au logement des primos arrivants en rue du Relais Social
- Le projet Housing First de relais social urbain axant son travail sur les sans-abri chroniques et en stricte application du principe de séparation de l'accompagnement et du logement

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

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

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

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

Nos partenaires s'activent à préparer un accueil adapté :

- Il est possible de se reposer au centre d'accueil de jour, au bar à soupe et à l'abri de nuit ;
- Il est possible de prendre une douche en journée, de 9h à 13h au Relais santé et le soir, à l'abri de nuit et d'y recevoir un café. Les douches sont aussi possibles sur rendez-vous au sein des Magasins Citoyens ;
- Il est possible de se réchauffer chez tout partenaire actif au sein du réseau et de recevoir une boisson chaude (Relais Santé, Bar à soupe, Labri de jour « L'Accueil », l'abri de nuit, Utopie,..)
- Les usagers peuvent recevoir des vêtements adaptés soit au sein des Magasins Citoyens, auprès de la Croix Rouge, du Relais Santé, du D.U.S. et de tout partenaire ayant sollicité du matériel ;
- Nos partenaires du secteur de l'aide alimentaire peuvent aussi accueillir les usagers.

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

Réalisé ?

Oui ☒

Non ☐

Partiellement ☐

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

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

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

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

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

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

2) Mise à disposition de chauffage, couvertures et vêtements chauds

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

Matériel acquis :

Le D.U.S. et la Maison Croix-Rouge de La Louvière-Le Roeulx disposent d'un stock en matériel de chauffage, des couvertures et vêtements chauds.

Ce matériel peut être prêté à toute personne ayant des difficultés en la matière.

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

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

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

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

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

Rôle du relais santé ?

Notre Relais Santé assure des permanences continues chaque semaine.

Ce dispositif est équipé pour prodiguer les soins utiles.

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

E. Informer de l'existence d'un dispositif hivernal

1) Diffusion de l'information auprès des bénéficiaires : **Oui** ☒ Non ☐

Par quels moyens ?

Une affiche a été réalisée par notre chargée de projets.

Cette affiche reprend l'offre de services dans le cadre du PGF et les coordonnées des partenaires.

Les affiches ont été distribuées aux partenaires.

L'équipe de coordination a mis à jour la cartographie sur un folder reprenant les différents services disponibles sur le territoire ainsi que des points de repères géographiques afin de se situer et de pouvoir se déplacer d'un endroit à l'autre.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Oui ☒ Non ☐

Par quels moyens ?

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

CONCLUSIONS :

Constats des services du réseau récolté lors de l'évaluation intermédiaire du 22 janvier 2025 et finale du 23 avril 2025

- A l'abri de nuit :

- *En ce qui concerne les problèmes d'assuétudes, ceux-ci sont constants et ne changent pas. De nombreuses personnes accueillies font part que la drogue est très facile à trouver sur La Louvière "cannabis, cocaïne". Pour certains, il est devenu difficile de voir une porte de sortie.*
- *De plus, l'équipe souligne que les personnes étaient plus alcoolisées et agressives que lors du PGF précédent et sont davantage en souffrance (multiples problèmes personnels).*
- *L'équipe a par ailleurs fait appel à la Police à de nombreuses reprises et note une bonne collaboration avec les forces de l'ordre.*
- *Certains usagers expriment le désir de quitter la ville pour fuir la consommation et pouvoir se reconstruire ailleurs. Certains expriment l'envie de suivre une cure, mais rien ne serait mis en place.*
- *Lorsque les usagers perçoivent leur "Sainte touche" (la réception de l'aide sociale financière) comme certains la nomme, la folie dépensière prend le dessus : Hôtel, taxis, restaurant, consommation (alcool-drogues). Quelques jours après avoir reçu le RIS, il n'y a presque plus d'argent.*
- *Concernant les dons de nourriture que l'équipe reçoit régulièrement, elle constate souvent du gaspillage. Beaucoup de personnes ne s'alimentent pas.*
- *Selon les éducateurs, l'hygiène ne serait pas toujours au rendez-vous. Il est souvent nécessaire d'inviter les personnes que l'équipe accueille à prendre une douche. Beaucoup de personnes ne prennent pas leurs dispositions pour laver leurs vêtements.*
- *Malgré les affiches mise en place au sein du Tremplin par l'équipe éducative... De façon journalière, l'équipe doit gendarmier en rappelant certaines règles de civilités /propretés : tirer la chasse, maintenir propre la chambre mise à disposition, respecter les espaces communautaires (coin repas). Des déchets, mégots, ... sont souvent retrouvés aux abords de la cour de l'Abri de nuit.*
- *Certaines personnes sont sanctionnées et ne peuvent plus venir dormir au chaud et/ou se rendre dans le réseau associatif en journée, il n'y a pas vraiment de sanction réparatrice... De ce fait, ces personnes errent dans les rues, sont face à leur addictions et s'enfoncent davantage dans leur vice.*
- *Beaucoup de personnes font part d'un état de désespoir quant à la recherche d'un logement. Les éducateurs constatent que peu de personnes rebondissent rapidement.*

- *Le fait de devoir donner son nom et son prénom pour pouvoir s'inscrire pose soucis à certains usagers qui se mettent sur la défensive (« vous n'êtes pas de la Police », « je n'ai rien à vous dire »).*
- *L'équipe parle d'un « noyau » dur de 10 à 15 personnes âgées entre 30 et 40 ans.*
- *Toutefois, la solidarité/collaboration entre les équipes du CPAS est bien présente, bien que la fatigue a pu générer quelques tensions.*

- Le D.U.S.

- *Gros « turn-over » des usagers dans le réseau.*
- *De nombreuses personnes ne sont pas en ordre de papiers.*
- *Augmentation du nombre de femmes en rue.*
- *L'équipe a dû gérer de nombreuses expulsions.*
- *Les usagers seraient particulièrement agressifs lors des appels téléphoniques et refusent de répondre à de simples questions posées. Ex : nom et prénom.*
- *Beaucoup de personnes se présentent à l'abri de nuit suite à des conflits de ménage ; couple/famille.*
- *L'équipe observe une stagnation persistante chez les bénéficiaires, marquée par des actes de revanche et règlements de compte entre les bénéficiaires et des conflits subséquents au sein des couples.*
- *Il s'avère nécessaire de les séparer et d'imposer des sanctions aux couples au sein d'une même structure et ce, malgré les recadrages et le travail préventif.*
- *La banalisation et l'augmentation de la consommation de drogues parmi les usagers.*
- *Augmentation des hommes qui travaillent mais qui n'ont pas les moyens ou qui tentent d'économiser pour un loyer.*
- *L'équipe constate une augmentation du nombre de personnes qui sortent de prison ou en permission de sortie. Également des condamnés porteurs*

de bracelets électroniques qui sont en demande de logement/institution (Maison d'Accueil) pour purger leur peine.

- *Les problèmes liés à la santé mentale est toujours bien présente.*
- *La présence de jeunes sans-abri qui est très frappante - limite des 18 ans. Ceux-ci sont principalement issus de familles précarisées financièrement et culturellement ou sortent d'institutions. Toutefois, ils sont moins visibles dans la rue ou sollicitent une aide et se tournent vers des tiers, donc des solutions très temporaires. Ils restent parfois invisibles et n'adoptent pas toujours le profil du SDF caricatural.*

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

- *En décembre, l'équipe remarque une forte consommation d'alcool durant la période des fêtes ayant engendré de la violence. Des sanctions ont dès lors dû être prises afin de conserver un cadre accueillant.*
- *En février, l'équipe constate l'arrivée de nombreuses nouvelles personnes venant d'autres villes. Cependant, le mois a été assez calme malgré les températures basses et les festivités.*
- *Transversalement, ils précisent une fréquentation constante des usagers avec une diminution du nombre de primo-arrivants.*
- *Le travail en réseau est positif et constant au travers des permanences des partenaires au sein du dispositif.*
- *La consommation d'alcool, sur l'ensemble du PGF est excessive.*
- *De nombreuses violences entre usagers ont été remarquées et le cadre a donc été plus strict.*
- *L'équipe a également fait appel à la Police plusieurs fois.*
- *La réduction de la capacité d'accueil est bénéfique pour les usagers, cela a diminué les tensions pour des gestes sans gravité (place dans le fauteuil, etc.)*
- *La modification de l'horaire en soirée a permis que la fermeture soit moins « violente » pour les usagers. (20h00 au lieu de 19h00)*
- *Certains usagers dorment dans leur voiture sur le parking du centre d'accueil.*
- *La propreté chez certains usagers est compliquée*

- Le Bar à soupe de la Croix-Rouge

- Il y a eu peu de refus au bar à soupe. Les seuls refus sont liés à la consommation d'alcool. Une forme de contrôle social s'exerce entre usagers.
- Les usagers expriment des difficultés quant à la recherche de logements et de lessives.
- Le bar à soupe dispose de casiers où les usagers peuvent laisser leurs affaires durant une semaine et doivent les retirer le vendredi. Toutefois de la viande avariée a été retrouvée dans un casier et l'équipe va contrôler plus régulièrement les casiers. Des affaires n'ont d'ailleurs jamais été réclamées par leur propriétaire et désormais, lorsque cela se reproduira, l'équipe jettera les affaires.

- Le Relais Santé

- *L'équipe a noté d'importantes tensions liées au froid, règlements de comptes sur fond de consommation. Ces usagers auraient reçu des sanctions dans les différents services et cela se ferait sentir au sein du Relais Santé.*
- *L'équipe a constaté, en janvier, une importante fluctuation de la fréquentation dans le dispositif.*
- *Une mise en observation a été effectuée durant le mois de février.*
- *Pour les usagers, beaucoup consomment différentes substances (alcool, drogues et médicaments).*
- *Problématiques de santé mentale importantes et l'équipe se sent démunie.*
- *De l'agressivité est présente entre les usagers et ceux-ci présentent des traces de coups/blessures liées à des combats entre eux.*
- *Ils notent que de nombreuses personnes dorment en rue et refusent les structures d'accueil. Certains usagers seraient en décompensation.*
- *Il y a eu des tensions quant à la priorité de la prise en charge des bénéficiaires ayant dormi en rue face à ceux qui ont séjourné au Tremplin. Ces derniers ne comprennent pas et sonnent sans cesse au Relais Santé.*
- *L'équipe a constaté beaucoup de toxicomanies, de plaies suite à des bagarres ou de l'automutilation.*
- *L'équipe précise qu'il est difficile de trouver un médecin traitant, aussi les délais pour obtenir un RDV chez un dermatologue ou un psychiatre sont beaucoup trop long (6 mois à un an).*
- *L'adaptation des traitements pour ceux qui vivent en rue est compliquée.*
- *Un trafic de médicaments s'opère entre usagers.*

- Les éducateurs de rue du service Educamobiles

- *L'équipe constate que les usagers ont des consommations multiples (alcool, médicaments, drogues, ...). L'état général des bénéficiaires serait assez abîmé tant au niveau psychologique que physique.*
- *Il y aurait une banalisation des violences physiques et psychiques sur les femmes qui sont en rue.*

- *Les problématiques de santé mentale en rue sont extrêmement présentes.*
- *L'équipe a maintenu l'intensification des maraudes vu les basses températures.*
- *Elle constate que les femmes sont de plus en plus présentes sur le territoire, tout comme les personnes sans titre de séjour. A cela s'ajoute le retour d'anciens bénéficiaires dans le réseau.*
- *Les Educmobiles constatent que, malgré les températures hivernales, il y aurait des fluctuations quant à la fréquentation au sein des structures, ainsi qu'en rue. Cela s'expliquerait notamment via les solutions « hivernales » (cure, post-cure, maison d'accueil, hébergé chez un tiers, ...)*
- *L'équipe a dès lors effectué des accompagnements pour des démarches de soins (hôpitaux, cure, post-cure).*
- *Il y aurait une tension entre usagers et envers professionnels dans les différentes structures.*
- *Le service a été interpellé pour plusieurs squats ou les usagers s'y installent durablement. Toutefois certains squats sont dangereux, les bénéficiaires « traficotent » pour bénéficier de l'électricité, mais mettent leur vie en danger et celle des autres (risque d'incendie). Dans ce cas, la Police est sollicitée.*
- *L'équipe note une bonne cohésion entre équipe et partenaires du réseau.*

- Trait d'Union

- *Le travail en réseau et les passages réalisés au sein des services sont appréciés.*
- *L'accroche avec les usagers se passent bien.*

Pour le Relais Social Urbain de La Louvière,

Dominique DEBELLE, Coordinateur général

Véronique BARBIERI, Coordinatrice adjointe

Axel PEIREMANS, Chargé de projets