



**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



2021-2022

PLAN GRAND FROID

RAPPORT GLOBAL DE LA PERIODE HIVERNALE

RELAIS SOCIAL DE CHARLEROI

RAPPORT REALISE PAR LEGAT AMELIE

1. Représentation schématique des axes de travail intégrés au sein du pôle hivernal 2021-2022	3
2. Synthèse des opérateurs subventionnés et moyens financiers en plan hivernal	5
3. Cahier des charges et mesures mises en place afin d’organiser le plan hivernal 2021-2022	6
4. Résultats quantitatifs mensuels	8
4.1. Hébergement d’urgence	8
4.1.1. Fonctionnement des services : total de la période	8
4.1.2. Récapitulatif mensuel par abri de nuit.....	9
4.1.3. Comparatif annuel du fonctionnement des services	10
4.1.4. Remarques et commentaires	11
4.2. Accueil de jour.....	12
4.2.1. « Le Rebond » – ASBL Comme Chez Nous.....	12
4.2.2. Accueil de Soirée – CPAS	13
4.2.3. Commentaires concernant l’accueil de jour	14
4.3. Relogement des personnes sans-abri en hiver	15
4.3.1. « Chez Toit » - APL, ASBL Comme Chez Nous	15
4.3.2. « Pôle logement et hébergement » - CPAS.....	16
4.3.3. Commentaires sur le relogement hivernal	16
4.4. Travail de rue	17
4.4.1. APPUIS « Mission Rue » - CPAS	17
4.4.2. Commentaires sur le travail de rue.....	17
4.5. Pôle santé	18
4.5.1. Relais Santé	18

4.5.2. Commentaires sur le Relais Santé	19
5. Rapport qualitatif	20
5.1. Assurer une coordination du Plan Grand Froid au départ des Relais Sociaux	20
5.2. Assurer une prise en charge accrue des personnes défavorisées pendant la période de grands froids	32
5.3. Optimiser l'accueil des bénéficiaires en assurant un accueil continu tout au long de la journée	33
5.4. Permettre à toutes personnes de bénéficier des commodités de base	43
5.5. Informer de l'existence d'un dispositif hivernal	45
5.6. Conclusions et améliorations à apporter au dispositif	46

1. Représentation schématique des axes de travail intégrés au sein du pôle hivernal 2021-2022

	ACTIONS ANNUELLES RENFORCÉES	ACTIONS SPÉCIFIQUES DU PLAN HIVERNAL	ACTION DORMANTE ACTIVABLE EN CAS DE CRISE	HÉBERGEMENT EN PÉRIODE HIVERNALE	GESTION DE L'ACTION: LA CELLULE HIVERNALE
ACCUEIL DE JOUR ET DE SOIRÉE ET HÉBERGEMENT	<i>Accueil de jour "Le Rebond"</i> Associatif - ASBL Comme Chez Nous - 36 places	<i>Appuis "Accueil de soirée"</i> CPAS - 2x32 places		<i>Relogement des personnes sans abri en période hivernale</i> CPAS & "Chez Toit"	CPAS, Le Rebond (ASBL Comme Chez Nous), le Resto du Coeur, la Croix Rouge
HÉBERGEMENT D'URGENCE	<i>Appuis "Abri de Nuit Dourlet"</i> CPAS - 2 sites - 36 places hommes et femmes <i>Abri de Nuit du Triangle</i> Associatif - 12 places pour familles, femmes seules, couples	<i>Appuis "Abri de Nuit Supplétif"</i> CPAS - 28 places hommes	<i>Abri de Nuit situation de crise</i> Réseau - 8 lits pour hommes		CPAS, ASBL le Triangle
TRAVAIL DE RUE	<i>Appuis "Carolo Rue"</i> CPAS + zonages "interservices"				CPAS, ASBL Solidarités Nouvelles
URGENCE SOCIALE	<i>Appuis "Service d'intervention d'Urgence" (SIU)</i> CPAS				CPAS
SANTÉ	<i>Le Relais Santé</i> Le Relais Social				Le Relais Santé
BESOINS EN MATÉRIEL	<i>Gestion & stockage du matériel et vêtements chauds</i> La Croix Rouge <i>Appuis "Abri de Nuit Dourlet"</i> Chenil pour 3 chiens <i>Accueil de jour "Le Rebond"</i> Accueil de jour des maîtres et de leur chien				La Croix Rouge + Mise en réseau et animation: le Relais Social de Charleroi

En accord avec le plan de coopération fédéral et conformément au cahier des charges de la Région Wallonne, le dispositif hivernal du Relais Social du Pays de Charleroi vise au sein du réseau à :

- Délimiter et cerner les compétences de chacun ;
- Prévoir une concertation structurelle entre tous les partenaires ;
- Poser les jalons d'une meilleure harmonisation de la politique en la matière ;
- Arriver à une coopération mieux coordonnée et plus étroite.

Notre dispositif a pour objectifs principaux de :

- Mettre en place un dispositif renforcé pour la période hivernale et d'organiser un accueil qui tend vers le 24h/24h ;
- Répondre aux besoins urgents de personnes en détresse sociale aiguë : chaque personne dans la rue qui souhaite une aide doit pouvoir la trouver.

2. Synthèse des opérateurs subventionnés et moyens financiers en plan hivernal

<i>Opérateur</i>	<i>Actions subventionnées</i>	<i>Financé par</i>	<i>Intervention Pouvoirs Publics Frais de personnel & de fonctionnement</i>
Le Rebond ASBL Comme Chez Nous	<ul style="list-style-type: none"> • Elargissement des plages horaires et du public cible de l'accueil de jour 	<u>Plan hiver</u> Fédéral/Région Wallonne & aides à l'emploi <u>Annuel</u> Relais Social, Région Wallonne	28.252,12€
Service « Appuis » CPAS	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil de soirée • Abris de nuit • Abris de nuit de crise 	<u>Plan hiver</u> Fédéral/Région Wallonne & aides à l'emploi	94.963,84€
Abri de nuit du Triangle ASBL Le Triangle	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcement de l'équipe de l'abri de nuit 	<u>Plan hiver</u> Fédéral/Région Wallonne <u>Annuel</u> Relais Social, Région Wallonne	26.719,54€
La Croix Rouge Parapublic	<ul style="list-style-type: none"> • Participation au travail de rue 	<u>Plan hiver</u> Région Wallonne	1.285,07€
Chez Toît ASBL Comme Chez Nous	<ul style="list-style-type: none"> • Relogement des personnes sans abri en hiver 	Subventions facultatives Région Wallonne	22.102,52€
Pôle d'hébergement et de logement de transit CPAS			19.000,00€

3. Cahier des charges et mesures mises en place afin d'organiser le plan hivernal 2021-2022

Le Plan hivernal du Relais social du pays de Charleroi a dû à nouveau s'adapter à la crise sanitaire qui frappe la Belgique depuis mars 2020. Dès la phase de préparation, au printemps 2021, nous nous sommes mis en quête de bâtiments susceptibles de servir d'abris de nuit où les distanciations sociales seraient possibles ainsi que d'un site où installer l'accueil de jour de l'ASBL Comme Chez Nous. En effet, l'hiver précédent, les abris de nuits du CPAS ont proposé le même nombre de lits que de coutume mais il y avait trois voire quatre sites actifs chaque nuit ce qui se révéla extrêmement compliqué en termes de ressources humaines. Notre intention, au printemps 2021, était donc de rassembler tous les lits en un même lieu. Finalement cela se révéla impossible et, cet hiver encore, le CPAS de Charleroi a proposé trois sites chaque nuit et, donc, huit éducateurs de nuit en service, quotidiennement. Quant à l'accueil de jour, les locaux habituels de l'ASBL Comme Chez Nous se caractérisent par la grande promiscuité imposée aux utilisateurs. Naturellement la pandémie ne pouvait pas admettre ces risques. Lors de la période hivernale 2020-2021, la ville de Charleroi avait mis à disposition un immense local situé à Marchienne-au-Pont. Ce n'était plus possible cet hiver 2021-2022 car les activités culturelles ont repris leur cours traditionnel. De plus, cette option n'était pas privilégiée par l'ASBL car l'évaluation réalisée à la fin de la période hivernale passée avait mis en exergue que la délocalisation de l'accueil de jour en périphérie avait nuit à la fréquentation d'une partie du public qui ne s'était que très peu déplacé jusque-là. Dès lors les recherches de lieux se concentrèrent sur le centre-ville et ses abords. Notre recherche s'est cependant avérée totalement infructueuse. Dès lors l'ASBL Comme Chez Nous a été contrainte d'utiliser ses locaux habituels.

Concrètement, le réseau fut repensé :

- L'abri de nuit du Triangle a maintenu ses activités habituelles et sa capacité d'hébergement dès le début de la pandémie mais a bien entendu imposé au personnel et aux bénéficiaires des mesures d'hygiène et de distanciation. Pour cela il dut notamment réaménager les lits au sein du local.
- L'abri de nuit Supplétif a été installé en toute hâte, dans un bâtiment dont le CPAS de Charleroi est propriétaire. La décision est arrivée tardivement, le site devait subir quelques travaux avant de servir d'abri de nuit. Concrètement le Supplétif n'a pu ouvrir qu'en décembre (28 lits). Cet abri de nuit venait en complément de l'abri de nuit Dourlet (36 lits), actif toute l'année, et lui-même scindé en deux endroits : l'un à Charleroi rue Dourlet et l'autre à Dampremy.
- L'Accueil de soirée fut organisé dans son local habituel. Cependant, comme l'année passée, le site ne permettait pas d'accueil du même nombre de personnes que les années précédentes étant donné les mesures de distanciation imposées. Il fut calculé que seuls 36 personnes pouvaient être reçues simultanément. L'équipe du service APPUIS (CPAS de Charleroi) décida d'organiser deux tranches

horaires : 16h00-18h00 et 18h00-20h00 et de limiter l'accès aux seuls « sans-abris de rue ». En effet, antérieurement, le service était inconditionnel et recevait de nombreuses personnes dites « mal-logées ». Cet hiver, les personnes qui voulaient accéder à l'Accueil de soirée devaient s'inscrire auprès des éducateurs de rue du service APPUIS afin de réserver une des tranches horaires.

- L'accueil de jour du Rebond a fonctionné dans son local habituel mais a limité le nombre de personnes reçues simultanément à 36.
- Les abris de nuit Dourlet et Supplétif ; l'Accueil de soirée et les éducateurs de rue du CPAS font tous parties du dispositif APPUIS. En prévision des effets du coronavirus sur les travailleurs et, donc, un potentiel absentéisme, l'équipe dirigeante avait décidé des priorités de continuité des services en accord avec le Relais social de Charleroi. Ainsi il avait été convenu que si l'absentéisme obligeait l'arrêt temporaire d'un service, les éducateurs de rue seraient provisoirement affectés à l'Accueil de soirée ou aux abris de nuit ; l'Accueil de soirée arrivait ensuite afin de maintenir les abris de nuit à tout prix. La pandémie obligea le sacrifice des éducateurs de rue pendant une dizaine de jours au début de période hivernale.
- Le resto du cœur : le restaurant a fermé avec la crise sanitaire mais une distribution de nourriture à emporter se fait chaque jour de la semaine. En revanche l'accueil de jour du matin n'est plus organisé, là aussi la crise sanitaire rendait impossible l'accueil d'un nombre important de personne compte tenu de l'étroitesse des locaux.
- Contrairement aux années antérieures la SNCB n'a pas été en mesure d'ouvrir un local abritant des personnes sans-abri lors des nuits de grand froid et ce pour des motifs internes.
- A l'instar de l'hiver dernier, les projets de Relogement hivernal et les logements temporaires mis en place en début de pandémie ont complété l'offre de services hivernale, permettant tantôt de soulager les ADN, tantôt de confiner les personnes présentant des symptômes COVID.

4. Résultats quantitatifs mensuels

4.1. Hébergement d'urgence

4.1.1. Fonctionnement des services : total de la période

<i>Opérateur</i>	<i>Nbre de lits disponibles</i>	<i>Nbre de nuitées</i>	<i>Nbre de refus</i>	<i>Nbre nuitées homme</i>	<i>Nbre nuitées femme</i>	<i>Nbre nuitées enfant</i>	<i>Nbre utilisateurs différents hommes</i>	<i>Nbre utilisateurs différents femmes</i>	<i>Nbre utilisateurs différents enfants</i>
Abri de Nuit Dourlet (CPAS)	36 places dont 8 pour femmes. Sur 2 sites : « Dourlet » et « Dampremy »	4880	392	4369	511		506	60	
Abri de Nuit Supplétif (CPAS)	28 places pour hommes. Site « Neuville ».	3085	0	3073	12		342	5	
Abri de Nuit « de crise » (Réseau)	8 places hommes si grand froid et surnuméraire. Site « SASS ».	0	0	0			0		
Abri de Nuit Du Triangle (Associatif)	12 places pour femmes, couples et familles.	1456	149	249	613	594	31	74	78
Total Avec doublons interservices	76 places en période hivernale ; 84 places en situation de crise + hôtel, maisons d'accueil & SNCB	9421	541	7691	1136	594	537 (hors supplétif)	134 (hors supplétif)	78

4.1.2. Récapitulatif mensuel par abri de nuit

Opérateur	Période	Nbre de lits disponibles	Nuitées				Nbre de refus	Utilisateurs différents			
			Homme	Femme	Enfant	Total		Hommes	Femmes	Enfants	Total
AN Douret (CPAS)	Novembre	36	931	80		1011	172	143	15		158
	Décembre	36	805	84		889	21	168	18		186
	Janvier	36	952	119		1071	14	192	20		212
	Février	36	875	107		982	76	207	19		226
	Mars	36-25	806	121		927	109	190	25		215
2021-2022	Total	25-36	4369	511		4880	392	506	60		566
AN Supplétif (CPAS)	Novembre	8	167	12		179	0	59	5		64
	Décembre	28	531			531	0	117			117
	Janvier	28	759			759	0	154			154
	Février	28	743			743	0	159			159
	Mars	28-30	873			873	0	148			148
2021-2022	Total	8-30	3073	12		3085	0	342	5		347
AN « de crise » (CPAS)	Novembre	0	0			0	0	0			0
	Décembre	0	0			0	0	0			0
	Janvier	0	0			0	0	0			0
	Février	0	0			0	0	0			0
	Mars	0	0			0	0	0			0
2021-2022	Total	0	0			0	0	0			0
AN du Triangle (Associatif)	Novembre	12	35	141	105	281	10	4	16	12	32
	Décembre	12	39	126	69	234	1	8	20	9	37
	Janvier	12	65	109	107	281	35	10	22	16	48
	Février	12	58	133	130	321	48	11	27	26	64
	Mars	12	52	104	183	339	55	7	19	29	55
2021-2022	Total	12	249	613	594	1456	149	31	74	78	183

Opérateur	Période	Nbre de lits disponibles	Nuitées				Nbre de refus	Utilisateurs différents			
			Homme	Femme	Enfant	Total		Hommes	Femmes	Enfants	Total
Total (avec doublons utilisateurs) 2021-2022	Novembre	56	1133	233	105	1471	182	206	36	12	221
	Décembre	76	1375	210	69	1654	23	293	38	9	340
	Janvier	76	1776	228	107	2111	49	356	42	16	414
	Février	76	1676	240	130	2046	124	377	46	26	449
	Mars	67-76	1731	225	183	2139	164	345	44	29	418
2021-2022	Total	56-76	7691	1136	594	9421	541	537	134	78	749

4.1.3. Comparatif annuel du fonctionnement des services

Opérateur	Période	Nbre de lits disponibles	Nuitées				Nbre de refus	Utilisateurs différents			
			Homme	Femme	Enfant	Total		Hommes	Femmes	Enfants	Total
AN Dourlet (CPAS)	2021-22	36	4369	511		4880	392	506	60		566
	2020-21	32	3719	878		4597	300	517	63		580
	2019-20	33	4695	441		5136	861	502	69		571
AN Supplétif (CPAS)	2021-22	28	3073	12		3085	0	Dourlet	Dourlet		347
	2020-21	35	4299			4299	104	Dourlet			/
	2019-20	25	3341			3341	130	298			298
AN « de crise » (CPAS)	2021-22	8	0			0	0	0			0
	2020-21	7	83			83	/	/			/
	2019-20	12	5			5	/	/			/
AN du Triangle (Associatif)	2021-22	12	249	613	594	1456	149	31	74	78	183
	2020-21	12	270	429	881	1580	61	21	59	57	137
	2019-20	12	721	757	Inclus	1478	123	34	63	54	151

Total PGF	2021-22	56 à 76+	7691	1136	594	9421	541	537	134 avec doublons	78	749
	2020-21	79 à 86+	8371	1307	881	10600	465	538	122 avec doublons	57	717
	2019-20 <i>SIU inclus</i>	71 à 90+	9263	1644	Inclus	10907	1010	541	106	54	701

4.1.4. Remarques et commentaires

Le total des personnes sur la période a été réalisé hors Supplétif pour éviter le double comptage. En effet, au vu des conditions d'accueil au Supplétif cette année (pas de sanitaire, un grand dortoir plutôt que des petites chambres), les personnes hébergées ont alterné entre les sites pour offrir à tous un minimum de confort. Le public du Supplétif a donc dans sa (quasi) entièreté été préalablement hébergé à Dourlet et ne pas les intégrer au total permet d'éviter un double comptage.

L'an dernier, le décompte avait par ailleurs été réalisé en commun pour l'ensemble des abris de nuit APPUIS (Dourlet, Supplétif, Crise), ce qui permet une relative comparaison entre ces deux années. On remarque ainsi un nombre égal d'hommes alors que les chiffres pour les femmes et les enfants augmentent ; une augmentation du nombre de personnes qui va de pair avec une diminution du nombre de nuitées : plus de gens sont venus, mais ils sont beaucoup moins revenus.

Au niveau des femmes, le total est « avec doublons » entre les services, c'est-à-dire qu'une partie d'entre elles ont été logées à Dourlet et au Triangle. Si ces doublons existent aussi pour les hommes, ceux-ci sont moins nombreux, le Triangle n'accueillant pas les hommes seuls (mais bien les femmes seules). On remarque d'ailleurs que c'est au Triangle qu'elles ont été le plus nombreuses, comparativement à Dourlet mais également à l'an dernier.

Enfin, les nuitées encodées pour l'abri de Crise en novembre pour les rapports précédents ont été reportées vers le Supplétif puisque bien que le local du Crise ait été utilisé, il servait d'abri Supplétif en attendant l'ouverture du local du site de Neuville. Nécessitant des travaux importants, le Supplétif en tant que tel avait ouvert ses portes début décembre au lieu de novembre.

4.2. Accueil de jour

4.2.1. « Le Rebond » – ASBL Comme Chez Nous

Le Rebond accueille en journée des personnes sans-abri lors de leur arrivée et en situation d'urgence. Chaque personne sans-abri bénéficie d'un accueil, d'une écoute et d'un accompagnement individualisé. En 2020, le Rebond a dû déménager temporairement sur Marchienne-au-Pont afin de garantir un accueil respectant les mesures sanitaires. Contrairement aux autres années, le service proposait un accueil continu, sans rupture sur la période de midi.

Cette année, le Rebond est de nouveau localisé uniquement en centre-ville, avec les limitations en termes de places que cela implique. Les permanences ont repris un rythme « classique » avec une coupure à midi. Depuis décembre, 36 personnes peuvent être accueillies à la fois. Les personnes accueillies le matin ne peuvent par ailleurs pas être accueillies de nouveau l'après-midi.

<i>Période</i>	<i>Permanences en semaine</i>	<i>Permanences le week-end</i>	<i>Nbre d'accueil hommes</i>	<i>Nbre d'accueil femmes</i>	<i>Nbre utilisateurs hommes</i>	<i>Nbre utilisateurs femmes</i>
Novembre	33	8	1100	237	193	42
	41		1337		235	
Décembre	38	8	1234	179	200	38
	46		1413		238	
Janvier	35	10	1576	241	232	45
	45		1817		287	
Février	32	8	1261	221	206	32
	40		1482		238	
Mars	36	8	1462	190	221	38
	44		1652		259	
<i>Total 2021-2022 Sans doublons</i>	174	42	6633	1068	413	75
	216		7701		492	
<i>Total 2020-2021 Sans doublons</i>	108	43	5172	555	485	75
	151		5728		560	
<i>Total 2019-2020 Harmonisé</i>	103	42	5942	1459	545	145
	145		7401 + 243 services à la porte		690	

4.2.2. Accueil de Soirée – CPAS

À la suite des mesures sanitaires liées au Covid-19, l'accueil de soirée a réorganisé son service et son fonctionnement interne. Le public visé se concentre exclusivement sur les personnes sans-abri alors que les personnes mal logées étaient également acceptées les années précédentes. Le service ouvre de novembre à fin mars. Depuis 2020, deux permanences sont organisées, sur inscription, afin d'accueillir des personnes différentes durant la soirée : une première permanence de 16h à 18h et une seconde de 18h30 à 20h30.

Ce mode de fonctionnement a été maintenu cette année, toujours sur inscription, avec une plus grande capacité des locaux qui passe ainsi de 54 (2x27) à 64 personnes (2x32).

<i>Période</i>	<i>Permanences en semaine</i>	<i>Permanences le week-end</i>	<i>Nbre d'accueil hommes</i>	<i>Nbre d'accueil femmes</i>	<i>Nbre utilisateurs hommes</i>	<i>Nbre utilisateurs femmes</i>
Novembre	19	0	NC	NC	123	20
	19		768		143	
Décembre	23	0	NC	NC	149	24
	23		1227		173	
Janvier	20	0	NC	NC	168	27
	20		1193		195	
Février	20	0	NC	NC	139	20
	20		1210		159	
Mars	21	0	NC	NC	140	22
	21		1248		162	
<i>Total 2021-2022 Sans doublons</i>	103	0	NC	NC	346	59
	103		5646		405	
<i>Total 2020-2021 Sans doublons</i>	104	5	NC	NC	325	52
	109		5521		415 (dont 38 sans info)	
<i>Total 2019-2020 Sans doublons</i>	NC	NC	NC	NC	376	99
	101		6353		475	

4.2.3. Commentaires concernant l'accueil de jour

Au Rebond, on remarque une tendance inverse à celle des abris de nuit : il y a eu moins de personnes différentes pour un nombre d'accueils plus important que l'an dernier. Pour rappel, lors de l'édition précédente, le Rebond était encore situé à Marchienne à la suite de son déménagement « covid » et disposait d'une salle bien plus grande, mais en même temps bien plus éloignée du centre-ville. Une permanence continuait cependant dans les locaux traditionnels pour ceux qui ne pouvaient se déplacer. Les permanences ont par ailleurs repris un rythme biquotidien avec une pause à midi, ce qui n'était plus le cas depuis 2020.

Dans l'ensemble, et par rapport aux chiffres de fréquentation des autres services, cet hiver a montré la nécessité de disposer d'un local adapté pour le Rebond, qui a dû restreindre son accueil à 36 personnes à la fois et incitant une partie d'entre eux à trouver des solutions alternatives qui peuvent devenir permanentes et les éloigner encore davantage des services. N'oublions pas que le Rebond est le seul accueil de jour « inconditionnel » à Charleroi.

Au niveau de l'accueil de soirée, les chiffres sont assez stables – une petite baisse du nombre de personnes, une petite hausse des accueils – pour un service qui a restreint son accueil depuis deux ans aux personnes en rue uniquement, là où les mal logés étaient auparavant bienvenus. Les locaux ont pu être réorganisés pour accueillir quelques personnes supplémentaires par vague, ce qui explique l'augmentation des accueils, en sachant que les chiffres de l'an dernier montraient une saturation complète du dispositif. Cependant, l'utilisation d'un deuxième local pour augmenter cette capacité, nécessitant de fait plus de personnel, mais également les restrictions dudit personnel chez APPUIS tout au long de la saison hivernale ainsi que les permanences moins nombreuses (l'ouverture du week-end ne se fait qu'en cas de températures négatives) expliquent la faible augmentation des accueils comparativement à l'augmentation des places. Sur l'ensemble de la période, on retrouve une moyenne d'utilisation du service de 94% l'an dernier et 86% cette année, moyenne qui ne compte pas les variations journalières en termes de places disponibles.

4.3. Relogement des personnes sans-abri en hiver

Ce projet vise à reloger en hiver des personnes sans-abri en leur proposant un accompagnement intensif durant cette période. Les principaux objectifs sont d'éviter les rigueurs hivernales et le stress qui y est lié et de retrouver un logement pérenne à la sortie du projet. Le projet est destiné à des hommes et femmes majeurs, susceptibles de vivre en collectivité et de payer un loyer, c'est-à-dire disposant de ressources. Le projet dure le temps de la période hivernale. Les locataires qui quittent le logement sont remplacés dès que la négociation avec un nouveau locataire est concluante.

Cette année les deux projets ont obtenu des subventions facultatives plus importantes que les années précédentes. Cela a permis à l'APL Chez Toit de débiter au début du mois de novembre et de s'arrêter à la fin du mois d'avril tandis que le projet du CPAS a débuté en décembre et s'arrêtera à la fin du mois de juin.

4.3.1. « Chez Toit » - APL, ASBL Comme Chez Nous

Le projet du CCN propose cette année 5 places pour hommes uniquement.

Période	Nbre d'hommes différents	Nbre de femmes différentes	Nbre de démarches	Nbre de nuitées	Entrées	Sorties	Locataires au dernier jour du mois
Novembre	2	/	30	56	2 (3/11)	0	2
Décembre	4	/	42	109	2 (1/12, 16/12)	0	4
Janvier	6	/	82	139	2 (7/01, 17/01)	1 (7/01)	5
Février	5	/	76	140	0	0	5
Mars	5	/	41	108	0	3	2
Total PGF	6	/	271	552	6	4	Fin PGF : 2

4.3.2. « Pôle logement et hébergement » - CPAS

Le projet du CPAS propose cette année 8 chambres pour hommes et femmes avec la possibilité d'accueillir un couple, soit 9 personnes au total.

Période	Nbre d'hommes différents	Nbre de femmes différentes	Nbre de démarches	Nbre de nuitées	Entrées	Sorties	Locataires au dernier jour du mois
Novembre	/	/	/	/	/	/	/
Décembre	6	2	NC	145	8 (7x 9/12, 1x 13/12)	3 (23/12, 24/12, x/12)	5
Janvier	6	3	NC	115	4 (6/01, 17/01, 25/01, 27/01)	4 (2x 4/01, 5/01, 25/01)	5
Février	3	3	NC	151	1 (17/02)	/	6
Mars	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
Total PGF	NC	NC	NC	> 410	> 13	NC	NC

4.3.3. Commentaires sur le relogement hivernal

Bien qu'incomplets – les deux projets sont toujours en cours ! – les chiffres de cette année montrent déjà plus de 950 nuitées potentiellement économisées des abris de nuit pour l'accueil de plus de 19 personnes différentes. Comme chaque année, une évaluation plus détaillée sera réalisée au terme des deux projets qui se poursuivent jusque fin avril pour l'un, fin juin pour l'autre, et qui inclut également un suivi post-hébergement des locataires du projet pour favoriser leur maintien en logement grâce au prolongement des périodes de subventions pour cette édition.

4.4. Travail de rue

4.4.1. APPUIS « Mission Rue » - CPAS

Les éducateurs d'APPUIS Rue entrent professionnellement en contact avec les personnes ayant investi la rue comme lieu de vie et particulièrement avec les usagers de produits illégaux et avec les personnes en situation de grande précarité. Par « interventions » nous entendons : la somme des contacts, des dispatchings, des accompagnements et des cas de médiation. Les interventions « Psy de rue » sont également comprises dans les interventions.

<i>Période</i>	<i>Nbre d'interventions</i>	<i>Nbre d'utilisateurs différents</i>	<i>Nbre d'utilisateurs hommes différents</i>	<i>Nbre d'utilisateurs femmes différents</i>
Novembre	164	43	35	8
Décembre	233	32	24	8
Janvier	256	86	75	11
Février	159	68	56	12
Mars	180	47	36	11
<i>Total 2021-2022</i>	992	173	140	33
<i>Total 2020-2021</i>	2488	154	119	35
<i>Total 2019-2020</i>	1732	229	175	54

4.4.2. Commentaires sur le travail de rue

Le travail de rue a été rendu particulièrement difficile cette année notamment par les restrictions en termes de personnel : covid, maladies, congés, etc. ont limité les équipes d'APPUIS qui étaient de plus réparties entre 3 sites pour les abris de nuit, qui nécessitaient du personnel supplémentaire pour la deuxième salle de l'accueil de soirée mais également pour le nouveau dispositif « Wash and care » qui propose un accès aux personnes en rue à des douches et des lave-linge 3 jours/semaine. Cependant, malgré la forte baisse d'interventions, on voit aussi un nombre de personnes rencontrées en hausse : les travailleurs ont ainsi dû limiter les suivis mais ont continué à aller à la rencontre des publics. À noter que le « Wash and care offre aussi la possibilité pour ces publics de réaliser un ensemble de démarches administratives « entre deux lessives » et a servi de renfort aux travailleurs de rue.

4.5. Pôle santé

4.5.1. Relais Santé

Il est à constater que, crise COVID-19 oblige, les missions du Relais santé ont évolué depuis mars 2020. En effet, depuis le début de la crise, le dispositif est en charge de la détection des personnes éventuellement atteintes par le virus. Cela implique autant le testing des patients orientés par les services de notre réseau que la prise en charge médicale des personnes effectivement déclarées positives. Ces dernières sont isolées dans des maisons appartenant au CPAS de Charleroi et le Relais Santé s’y rend quotidiennement afin d’assurer ce suivi médical, le service APPUIS se chargeant de la dimension sociale. Enfin le Relais Santé s’est vu confié la gestion de la vaccination des personnes sans-abri de notre réseau.

Période	Nbre de contacts	Nbre de permanences	Types de demandes						Nbre de personnes différentes
			Médicales	Sociales	Santé mentale et assuétudes	Soins hygiène et infirmiers	Repos	Autres	
Novembre	247	19	65	14	19	110	1	110	137
			20%	4%	6%	34%	0%	34%	
Décembre	256	21	81	12	12	131	0	81	133
			26%	4%	4%	41%	0%	26%	
Janvier	276	21	67	21	21	164	1	106	127
			18%	6%	6%	43%	0%	28%	
Février	270	21	83	17	25	158	2	69	130
			23%	5%	7%	45%	1%	19%	
Mars	232	23	82	15	25	128	1	63	109
			26%	5%	8%	41%	0%	20%	
Total 2021-2022	1281	105	378	79	102	691	5	429	394
			22%	5%	6%	41%	0%	25%	
Total 2020-2021	1140	NC	339	313	91	573	2	244	344
			22%	20%	6%	37%	0%	16%	
Total 2019-2020	1162	NC	364	139	99	605	NC	428	339
			22%	9%	6%	37%	NC	26%	

4.5.2. Commentaires sur le Relais Santé

Les demandes, les personnes rencontrées et le nombre de contacts sont tous en hausse cette année au Relais Santé. Comparativement à l'année précédente, on voit plusieurs modifications dans les requêtes traitées. Ainsi, en l'absence d'une assistante sociale à la suite de faits de violence, les demandes sociales traitées ont, en toute logique fortement, baissé. Les soins infirmiers augmentent pendant que les demandes médicales et liées à la santé mentale et aux assuétudes sont relativement stables. Ce sont les demandes « autres » qui ont le plus évolué : elles représentent en effet toutes les demandes liées au covid, vaccin et autres CST qui ont d'ailleurs pris un temps important pour l'équipe.

5. Rapport qualitatif

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

5.1. Assurer une coordination du Plan Grand Froid au départ des Relais Sociaux

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

L'organe spécifique de coordination du dispositif hivernal est la « Cellule Hivernale » qui réunit des représentants des différents opérateurs impliqués dans le plan hivernal. Il est également important de considérer le travail interservices ou intra-structures s'inscrivant dans une optique de coordination des actions des opérateurs du dispositif.

Il est en outre important de considérer les aspects du relogement en réseau des SDF, un projet connexe au plan hivernal.

La « Cellule hivernale » : les réunions de préparation du plan ont regroupé les partenaires impliqués dès la fin de l'hiver 2020-2021 (bilan-évaluation et préparation de l'hiver suivant)

Le dispositif APPUIS du CPAS de Charleroi comme les abris de nuit du CPAS, les éducateurs de rue et l'Accueil de soirée, la Coordination Générale, la Croix Rouge provinciale, Comme Chez Nous - Le Rebond, le Relais Santé, Solidarités Nouvelles, Le Triangle (abri de nuit), Tremp'Ose, le Resto du Cœur et la SNCB. Animation : Jeremy Wilmot, Coordinateur adjoint représentant le secteur public.

Voici la liste des opérateurs impliqués dans la « Coordination relogement des SDF en hiver » : L'AIS Charleroi-Logement et le Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie (pour la mise à disposition de bâtiments) ; l'APL Chez Toit (Comme Chez Nous) et le pôle logement et hébergement du CPAS (pour la sélection des locataires et l'accompagnement) ; le Relais Santé et APPUIS qui proposent des locataires ; la Coordination Générale du Relais Social (pour la coordination du projet)

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

La prise en charge des bénéficiaires (tout comme le travail en réseau autour du PGF) s'organise notamment au sein de la Cellule hivernale.

Les cellules hivernales ont été consacrées « aux nouvelles des services » et aux difficultés rencontrées. L'accent était mis sur la confrontation à la pandémie et aux règles sanitaires mais aussi les grandes tendances observées par les services.

Les objectifs visés sont les suivants : organiser et gérer l'action hivernale dans le sens de l'amélioration des conditions de vie, du renforcement en réseau de la logique de réduction des risques liés, notamment, aux rigueurs climatiques et de la pandémie.

C'est autour de l'ensemble de ces questions que les opérateurs ont concentré leurs réflexions, « accordé leurs violons » et proposé différentes mesures pour faire face aux difficultés rencontrées en fonction des contraintes locales.

La prise en charge des personnes sans-abri lors des moments de « crise », c'est-à-dire lorsque le froid atteint des températures considérées comme « morbides », fut abordée, en prémices de la période hivernale, et organisée collectivement afin d'opérationnaliser le Plan de crise à savoir : les conditions d'ouverture de l'Accueil de soirée les week-ends ; l'activation de l'abri de Crise lorsque les températures se font négatives et alors que les abris de nuit habituels sont saturés ; que faire si nos services d'hébergement sont complètement saturés lors de ces phases de pic hivernal ? . Cet hiver la SNCB n'était pas en mesure d'héberger des personnes lors des épisodes de crise.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Quelles procédures ont été mises en place ?

Au niveau de la réduction des risques et des dommages liés à la vie en rue :

- Le dispositif hivernal classique (voir la « Représentation du pôle hivernal 2021-2022 ») qui situe la place de chaque partenaire dans le PGF

Au niveau de mesures spécifiques (situation de crise) :

- « Le plan grand froid » (hébergement d'urgence) précise les indicateurs et les critères de déclenchement en cascade des actions successives, le rôle des acteurs : qui alerte ? Qui déclenche ? Quelles actions mettre en œuvre ? et quelles conditions d'arrêt ?
- Le plan du travail de rue précise les modalités de travail de rue et la répartition des plages de zonage (Coordination rue) et les sites visités plus spécifiquement en hiver. Etant donné le contexte pandémique nous avons également établi une liste de services/travailleurs qui devaient relayer les éducateurs de rue si ceux-ci étaient absents ou mobilisés par le CPAS que pour assurer l'ouverture des abris de nuit.

Au niveau des « accroches », suivis ou accompagnement des individuels :

- Les suivis organisés par chaque service et les modalités de coordination des pratiques entre services.

Au niveau du « relogement en période hivernale des personnes sans-abri » :

- La réunion récurrente « relogement hivernal... » vise la coordination entre les parties impliquées dans le projet.

L'HARMONISATION du plan repose sur :

- Son élaboration en réseau ;
- La possibilité de poser les difficultés lorsqu'elles apparaissent et d'envisager les mesures pour y faire face ;
- Le volontarisme des différents travailleurs et des responsables de services ;
- Les bilans réguliers.

Notre réseau est occupé à réfléchir une nouvelle appréhension des publics sans-abri suite à la recherche dénombrement du sans-abrisme à Charleroi :

- Le dénombrement du sans-abrisme réalisé à Charleroi en prélude de la période hivernale a mis en exergue qu'une part importante de personnes ne sont pas hébergées dans les abris de nuit : 62 individus ont passé la nuit du 28 au 29 octobre dans l'espace public alors que 222 étaient dans un logement non conventionnel (tente, squat, véhicule). Le constat est clair : il n'y a pas de place pour tous dans les sans-abris dans les abris de nuit y compris les nuits de grand froid.
- Par ailleurs une part importante de ces personnes (35%) connaissent une situation de sans-abrisme depuis au moins deux ans. Il s'agit parfois de personnes qui se sont éloignées des services d'aide qui ne viendront pas spontanément solliciter un hébergement ou ne le feront que très occasionnellement.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

- La Coordinatrice générale est en charge de la coordination du dispositif hivernal global ;
- Le Coordinateur adjoint / secteur public est en charge d'aspects spécifiques :
 - De l'animation de la Cellule hivernale
 - De la transmission des informations entre les services.
- La Chargée de projet et d'étude a assuré :
 - Le suivi du projet « Relogement hivernal... » et va évaluer l'action.
 - A collecté les statistiques des différents services tout au long de la période hivernale et va assurer l'analyse de celles-ci.

Nom des travailleurs et volume de travail consacré au projet :

- (C. gén.) : G. Lacroix, 2 heures / semaine en moyenne,
- (C. Adj SP) : J. Wilmot, 5 heures / semaine en moyenne,
- (Chargée de projet et d'étude) : A. Legat, 7heures / semaine en moyenne.

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 :

L'ACCUEIL DE JOUR ET DE SOIRÉE

Difficultés rencontrées :

- La première difficulté rencontrée par différentes équipes est celle liée aux contraintes engendrées par la pandémie et, conséquemment, le respect des mesures sanitaires (port du masque, distanciation, ...) à respecter dans les services de jour comme de nuit. Lié à cette dimension l'exiguïté de certains locaux comme celui de l'accueil de jour le Rebond ou de l'Accueil de soirée qui a contraint à adopter un

autre fonctionnement : une limitation du nombre d'accueils simultanés voire, pour l'Accueil de soirée, une limitation des publics puisque le dispositif fut accessible aux seules personnes sans-abri « de rue » et une inscription préalable était demandée.

- Les abris de nuit du CPAS de Charleroi ont été installés chaque nuit dans trois sites différents. Cela a mobilisé 8 éducateurs de nuit quotidiennement (au lieu de 6 avant la pandémie). Cela a engendré un coût très important.

Constats :

Les services de jour et de soirée ont été contraints de s'adapter au contexte pandémique pour le deuxième hiver consécutif. Les difficultés qui sont rencontrées en termes de bâtiment d'accueil étaient connues de tous avant la crise sanitaire mais, bien sûr, celle-ci les a un peu plus exacerbées.

Les services constatent aussi que le public reçu se plie globalement aux contraintes liées à la pandémie y compris lorsqu'il s'agit de limiter le nombre de personnes accueillies. De plus, l'Accueil de soirée qui avait déjà adopté le fonctionnement d'entrée par vague moyennant réservation l'hiver passé constate que des publics sans-abris jusque-là assez rares dans les locaux comme des personnes considérées en processus de désaffiliation sont réapparus ponctuellement en grande partie grâce au moindre nombre de personnes reçues.

Dans l'ensemble le public sans-abri peut accéder à un service à tout moment de la journée/soirée lors de la période hivernale. Cependant notre réseau est encore relativement faible sur quelques détails assez importants :

- Les week-ends : seul le Rebond est accessible en journée sauf lors des périodes de grand froid où l'Accueil de soirée est actif les dimanches mais, cet hiver 2021-2022, c'est une situation qui ne s'est pas produite.
- Par ailleurs une part plus ou moins importante du public sans-abri local ne va pas au Rebond. Il s'agit essentiellement de personnes consommatrices de psychotropes.

La reconduction « Relogement des personnes sans-abri en période hivernale »

- Pour rencontrer les besoins en matière de relogement des SDF ;
- Pour limiter les demandes d'hébergement d'urgence,

Nous avons reconduit le projet « Relogement des SDF en hiver ». Ce projet a également pour objectifs indirects de mener notre action vers le moyen et le long terme :

- Pour s'éloigner de l'urgence en diversifiant les perspectives offertes en matière d'action sociale aux personnes sans-abri.

- Le « Capteur logement » est impliqué prioritairement dans ce projet.

Le projet « Relogement des personnes sans-abri en hiver » fonctionne avec des subventions facultatives. Pour moitié via le Ministre du logement et c'est le projet « APL Comme Chez Nous » qui opérationnalise en partenariat avec le Fonds du Logement des familles nombreuses et, pour l'autre partie, via le Ministre de l'Action sociale et c'est le CPAS de Charleroi qui est opérateur en partenariat avec l'ASBL-Logement de Charleroi. Le financement du projet doit être sollicité chaque année (subventions facultatives) mais cet hiver il fut augmenté afin que le projet se termine au-delà de la période hivernale : le 30/04 pour l'ASBL Comme Chez Nous et le 30/06 pour le CPAS de Charleroi.

L'HÉBERGEMENT D'URGENCE

Difficultés rencontrées :

- Le dispositif annuel est insuffisant pour rencontrer l'ensemble des demandes d'hébergement. En hiver, les conditions climatiques, parfois, ne permettent pas de laisser les gens sans solution d'hébergement. Situation aggravée cette année par le fait que la SNCB n'a pas été en mesure d'ouvrir un local lors des nuits de grand froid.
- De grandes difficultés ont été rencontrées, en amorce de la période hivernale, que pour trouver un lieu d'installation de l'abri de nuit Supplétif. Un local fut aménagé à cet effet mais des travaux furent nécessaires et la réalisation de ceux-ci ne permit l'ouverture de la structure qu'en décembre.
- Les abris de nuit du CPAS de Charleroi ont été installés chaque nuit dans trois sites différents. Cela a mobilisé 8 éducateurs de nuit quotidiennement (au lieu de 6 avant la pandémie). Cela a engendré un coût très important.

Mesures mises en place pour y faire face :

- La reconduction de l'ouverture d'un abri de nuit supplétif en cette saison est nécessaire. Les résultats enregistrés confirment la pertinence de cette action.
- Afin de se prémunir contre la mort en rue d'une personne ayant sollicité un hébergement en urgence en période de grand froid, un abri de nuit de crise a été préparé pour pouvoir rencontrer les demandes surnuméraires dans les structures habituelles lors des pics hivernaux. Deux critères président à son ouverture : gel et demandes surnuméraires aux autres abris de nuit. Il ne fut pas activé cet hiver.
- Un plan d'urgence « grand froid » est à l'étude depuis quelques temps. Il réunit la Ville, le CPAS et le Relais social et consisterait à ouvrir une structure en capacité de prendre en charge les personnes sans-abri lors de moments où le réseau habituel est saturé et le froid très intense. L'obstacle majeur jusqu'à présent est l'absence d'un bâtiment prévu à cet effet.

Deux types de publics spécifiques :

- Des personnes présentant des problèmes de santé physique ou mentale importants ont été prises en charge par le Relais Santé qui a mis en place un hébergement temporaire (le Requinqu'eux) qui héberge 24h/24 pendant 7 jours (renouvelable une fois)
 - Les objectifs du Requinqu'eux : protéger les individus dont les problématiques nécessitent un traitement spécifique pendant une période plus ou moins longue durée en fonction des besoins établis par le médecin et les infirmiers du Relais Santé.
- Les femmes seules, les couples et les familles mono ou biparentales sont hébergées au sein de l'abri de nuit du Triangle.
 - Le service est important dans la mesure où il tente d'enrayer la transmission intergénérationnelle du sans-abrisme et où les familles qui sont hébergées sont aidées par le service à mettre en place des solutions de vie moins précaires que la rue. Lorsque ces issues sont trouvées, les familles les maintiennent bien souvent définitivement.
 - Cependant, un des plus grands obstacles à ces réinsertions par le logement se situent, selon les travailleurs, dans le manque de logements locatifs à bon marché destinés aux familles et particulièrement aux familles nombreuses.
 - Notre projet de « capteur logement » travaillant en réseau vise à faciliter la recherche et la découverte de logements adaptés.

LA SANTE

Difficultés rencontrées :

- Etant donné la situation de pandémie, les services APPUIS (CPAS de Charleroi) et le Relais Santé ont fait face à la prise en charge des personnes contaminées. Le Service d'Intervention Urgente du CPAS assurait l'accompagnement social des personnes détectées positives et isolées dans un logement prévu à cet effet alors que l'équipe du Relais Santé se chargeait de l'accompagnement médical.
- Le Relais Santé a aussi pris part à la vaccination des personnes sans-abri.

Mesures mises en place pour y faire face :

- L'offre de protection au Relais Santé
 - L'organisation de plages de permanences dans différents services ou en rue via l'Infirmière mobile, afin de favoriser la prise de contact avec le Relais Santé et d'éviter la dégradation de leur état de santé.
 - La gestion du Requinqu'eux.
 - Assurer la vaccination des personnes sans-abri désireuses de se faire vacciner en collaboration avec l'équipe vaccination du CEME.

Les résultats enregistrés confirment la pertinence de ces actions.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

- La « Cellule hivernale » est le lieu d'évaluation continue du travail en réseau réalisé en cette période. Les travailleurs y présentent les difficultés rencontrées et y cherchent des pistes de solutions. De même, à la fin de l'hiver, le Plan hiver est évalué dans son ensemble. Les besoins particuliers émergent et alimentent le Comité de pilotage/Bureau.
- Les réunions du Comité de pilotage et du Bureau sont également des lieux d'évaluation. L'équipe de coordination présente l'état de la situation. Des pistes de solution y ont été trouvées par le passé ou ont été trouvées lors des hivers successifs pour faire face aux problèmes inattendus en fonction des disponibilités et des contraintes locales)
- Nous avons finalement répondu aux demandes du Cabinet de la ministre de l'Action Sociale, de l'Administration (DGO5) et du fédéral, du Ministre du logement (projet relogement...) et de la presse.

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

- Le recueil de données : les fiches « de groupe » (fonctionnement des services) sont utilisées ainsi que les demandes fédérales. Une collecte quotidienne des données afférentes est demandée (nombre de présences liées à l'offre, agrégées par genre par origines géographique, type de ménage et « installation dans les services ». Les données enregistrées sont remises mensuellement à l'équipe de coordination. Ce recueil permet de réaliser les rapports mensuels et finaux conformément à la demande de la DGO5.
- Les données « IWEPS » : cette année les données recueillies sont celles proposées par les Relais Sociaux, l'IWEPS et l'Administration à l'initiative de la Ministre de l'action Sociale. Elles seront analysées dans l'ensemble des données annuelles.
- C'est sur base de l'ensemble des dites données mais aussi des évaluations réalisées au sein de la cellule hivernale que l'évaluation finale est réalisée de façon concertée en fonction des finalités attribuées aux Relais Sociaux par le décret du 17 juillet 2003 relatif à « l'insertion sociale », des exigences susnommées et des objectifs proposés par le cahier des charges.
- Les demandes statistiques des autorités régionales et du fédérales ont été présentées aux partenaires au sein de la cellule hivernale. Elles ont fait l'objet de leurs réflexions et commentaires en raison de la somme de travail qu'elles impliquaient.

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

La formation des travailleurs sociaux étaient habituellement prises en charge par les « Midis du Relais » spécifiquement dévolus à cette tâche. De plus, cette année une formation « bas seuil » a été mise en place par le Relais social de Charleroi en collaboration avec le Plan drogue du CPAS. Cette formation, accessible à tous les travailleurs se déroulent mensuellement et vise permettre une meilleure prise en charge des publics considérés comme étant compliqués.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

- Les modalités de contacts « ordinaires ou d’urgence » ont été définies au sein de la Cellule hivernale et notifiées dans le plan d’urgence. Elles articulent les modalités intra institutionnelles de contacts (du CPAS, des services associatifs) et les modalités de réseau (entre partenaires, avec la Coordination générale). Par ailleurs, à l’entame de la période hivernale, des contacts sont pris avec la Ville de Charleroi et notamment la responsable du Plan d’Urgence de Charleroi. En période de crise climatique due au gel, une information permanente est communiquée au plan d’urgence de la Ville.
- Depuis l’hiver 2009-2010, des modalités quotidiennes d’information quant au fonctionnement des abris de nuit ont été mises en place par les opérateurs (abri de nuit Dourlet). Elles ont permis d’informer le réseau et les utilisateurs quant à l’occupation des lits la nuit suivante et dès lors de faire diminuer les tensions que connaissent les utilisateurs (ils sont rassurés, ils savent où aller ou s’ils doivent s’organiser).
- Par ailleurs, les travailleurs dialoguent entre eux et s’échangent des mails. Cette information fut renforcée par un bulletin d’infos hebdomadaire issu de la coordination du Relais Social qui a pour objectif d’informer les services sur ce qui se passe dans les autres institutions : fréquentation, violence, mesures prises lorsque les températures sont négatives, ...

Organiser les synergies avec le Relais Santé

Réalisé ? Oui Non Partiellement

- Les synergies avec le Relais Santé ont été envisagées lors de la formalisation du dispositif hivernal. Elles sont notifiées point AXE de la santé du présent document.
- Y sont présentées les synergies que le Relais Santé déploie :
 - De façon régulière : les services d'accueil de Jour et de soirée, l'abri de nuit Dourlet. À la demande : avec les équipes de travail de rue, et les abris de nuit
 - Quotidiennement (jours ouvrables) en faveur des habitants de la rue présentant des problèmes de santé : les disponibilités accrues du Relais Santé – repos et besoin de se réchauffer en synergie ou selon le bouche-à-oreille.
 - Il est à noter que la pandémie a placé le Relais Santé au centre de notre réseau. Chaque équipe a été contrainte, à un moment ou un autre de faire « tester » des usagers. Il était donc nécessaire que chacun ait connaissance des procédures de détection COVID-19 ainsi que des possibilités d'isolement des personnes malades.

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

Différents axes de travail développent la collaboration « inter-relais » tout en renforçant la mise en place d'un plan régional :

- Le Comité d'accompagnement des plans hivers permet de poser les difficultés rencontrées.
- L'organisation (tous les trois mois environ) de réunions de la Cocorel.
- La transparence quant aux différents plans et aux modalités locales de fonctionnement.
- Le recueil de données relatif aux migrations des personnes sans-abri qui pose un état des lieux du problème et permet de quitter les représentations parfois erronées.
- Il est à noter que la pandémie a multiplié les contacts avec les autres Relais sociaux

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

La procédure inter-Relais sociaux ne s'est jamais vraiment vue appropriées par les services de Charleroi qui, par ailleurs, n'ont été que très rarement sollicités par d'autres Villes. Cette procédure faisait aussi fi de toutes les règles déontologiques ayant trait à la confidentialité. Enfin, plus important, elle ne tenait pas compte d'une réalité essentielle du sans-abrisme : c'est la personne qui choisit de quitter une ville pour aller ailleurs, l'itinérance est le trait commun d'une bonne part de notre public. Nous n'avons donc plus abordé cette procédure lors des Cellules hivernales.

Cependant la Cocorel permet un échange entre les différents Relais Sociaux et l'élaboration de réflexions communes basées sur les récoltes de données destinées à l'IWEPS communes à toutes les villes.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

- Le Président du CPAS de Charleroi : le CPAS de Charleroi est un opérateur du dispositif hivernal dont le Président occupait cet hiver la vice-présidence du Conseil d'Administration du Relais social de Charleroi.
- Le Bourgmestre de Charleroi : le plan hivernal carolo a été présenté au représentant du Bourgmestre le responsable du Plan d'urgence de la Ville. Il est à noter qu'un projet de plan d'urgence « grand froid » est en cours d'élaboration depuis plusieurs années. Celui-ci aurait pour vocation d'être activé lors des périodes de froid morbide et assurerait la prise en charge de l'ensemble des demandes d'hébergement d'urgence en cas de saturations des dispositifs existant. Les contacts et autres discussions ont démarré cet hiver 2020-2021 mais n'ont pas pu concrétiser le projet en ce début d'année.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

La Défense ne dispose ni de caserne ni d'hôpital à Charleroi. Cela limite bien évidemment les possibilités de collaboration avec la Défense. Aucun contact n'a été envisagé avec la « Protection civile ».

Établir ou renforcer les contacts avec la SNCB

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Depuis l'hiver 2017-2018 la SNCB a intégré notre Plan hivernal avec une offre très concrète : héberger les sans-abris à la gare lorsque les températures nocturnes sont négatives. Cet hiver la pandémie, les travaux aux abords de la gare et des difficultés de ressources humaines de Securail ont empêché l'ouverture du local par la SNCB.

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

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

Dates de vigilance accrue : pendant les périodes de grand froid (gel).

Ouverture pendant les congés et les fêtes : oui, les services partenaires ont été ouverts.

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Dès le 1er novembre, le dispositif hivernal a été mis en œuvre.

La période de vigilance accrue : pendant les périodes de gel.

Cet hiver, il a peu gelé et lorsque ce fut le cas les structures d'hébergement n'ont pas été saturées. Néanmoins, le Relais social de Charleroi se charge d'anticiper avec les partenaires concernées les annonces météorologiques de gel et alerte les services opérateurs.

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

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Opérateurs :

- APPUIS Rue (CPAS), voir point Axe du travail de rue.
- Solidarités Nouvelles (associatif) voir point Axe du travail de rue.
- Tresp'Ose
- Croix-Rouge
- Relais Santé

Objectifs :

- Renforcer les zonages en rue et dans les squats connus ;
- Systématiser le suivi des situations critiques ;
- Proposer aux SDF de rejoindre des modes d'hébergement moins précaires ;
- A défaut d'accord du SDF : veiller aux besoins minimums (en couvertures, par exemple) et s'assurer qu'ils disposent de nourriture et cela, afin de pouvoir s'assurer de leur état de santé ;
- Créer du lien avec les habitants de la rue qui ne s'adressent pas ou plus aux services sociaux ;
- Organiser une permanence au sein du service : recherche logement et aide administrative ;
- Organiser des transitions voire des accompagnements physiques vers les autres services et autres modes de logement.
- L'augmentation du nombre de squats sur le territoire et l'état de santé très précaire de certains de leurs occupants a conduit les éducateurs de rue à renforcer leur rôle « réduction de risque » en apportant des sacs de couchage ou en distribuant des tentes.
- Les travailleurs de rue doivent suivre leurs publics et, dès lors, de plus en plus se rendre en périphérie de la ville où les personnes sans-abri ont migré. Cela compliqué le travail puisque la zone géographique est beaucoup plus étendue. Il est à remarquer que le projet Médibus, actif depuis décembre 2016, contribue à renforcer le travail « réduction de risque » et d'accroche vers les institutions en organisant des permanences socio-infirmières dans des zones retirées où les travailleurs pensent rencontrer des personnes sans-abri.

- Une infirmière mobile (Relais Santé) va vers le public qui ne fréquente pas ou plus les services.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

La mise en réseau des différents opérateurs permet de tendre vers un accueil 24 heures sur 24.

Deux accueils de jour :

LE REBOND, ASBL COMME CHEZ NOUS (associatif).

Objectifs opérationnels :

- Permanence d'accueil hebdomadaire : 365 j/an, 7 j/7,
- Offrir un accueil de jour collectif, comprenant : l'écoute, l'accompagnement vers les insertions multiples, l'orientation, tous trois individualisés, l'accompagnement vers et dans le logement ;
- Public cible : public sans-abri adulte.
- Équipement sanitaire + vestiaire et repas ;

TRANSI TOI, ASBL le TRIANGLE

- Objectifs opérationnels : 365 j/an, 7j/7,
- Offrir un accueil de jour collectif : écoute l'écoute, l'accompagnement vers les insertions multiples, l'orientation, l'accompagnement vers et dans le logement et vigilance éducative vis-à-vis des enfants que ce soit la scolarité de ceux-ci où l'adéquation des réponses apportées à leurs besoins primaires ;
- Public cible : public sans-abri « familles avec enfants mineurs » ou femmes enceintes.
- Équipement sanitaire + vestiaire et repas ;

Un accueil de soirée :

L'ACCUEIL DE SOIRÉE

Objectifs opérationnels :

- Permanence d'accueil hebdomadaire tout au long de l'hiver : ouverture 5 jours / semaine en deux tranches horaires : 16-18h et 18h-20h.
- En dessous de zéro degré : ouverture les dimanches aux mêmes horaires. Offrir un accueil de soirée permettant aux personnes sans-abri de se protéger du froid en soirée, assurant une passerelle vers les abris de nuit.
- Cet hiver, le lieu fut strictement réservé au public sans-abri, cela permît de faire revenir des personnes qui avaient désinvesti le lieu et, donc, de réamorcer une relation avec elles.
- Offrir écoute et orientation individualisés si demande
- Rencontrer les besoins alimentaires
- Désengorger les lieux publics occupés par ces personnes au préalable (salles d'urgence des hôpitaux, salle des pas perdus à la gare, etc.).

Un accueil de nuit, 5 sites :

- A.N. Dourlet « Charleroi » (CPAS) ;
- A.N. Dourlet « Dampremy » (CPAS) ;
- A.N. du Triangle (associatif) ;
- A.N. Supplétif « Neuville » (CPAS) ;
- A.N. « de crise » (dormant).

Objectifs opérationnels :

- ACCUEIL : 365 jours/an, de 21h à 8h00 le lendemain (dès 20h30 au Triangle)
- Rencontrer les demandes d'hébergement d'urgence des personnes sans-abri et particulièrement en période hivernale ;
- Organiser des transitions vers les services de jour pour favoriser les insertions et la recherche de mode de vie moins précaire que la rue,
- Dans ce sens, réaliser les premiers accompagnements vers les M.A. et le service d'accueil de jour.
- Rencontrer les besoins sanitaires (douches) ;
- Rencontrer les besoins alimentaires (collations le soir et le matin) ;
- Organiser un vestiaire (vêtements et sous-vêtements, particulièrement en hiver) ;
- Dispatching : gestion en réseau de l'ensemble des demandes d'hébergement.

Un dispositif d'urgence sociale (CPAS) : 24 heures / 24, 365 jours par an dont

SERVICE D'INTERVENTION D'URGENCE (32.12.12)

Objectifs opérationnels :

- Permanence d'accueil hebdomadaire : 24 heures sur 24, 365 jours par an,
- Répondre à toutes les demandes d'aide
- Assurer le relais vers les Antennes sociales du CPAS de Charleroi ou des CPAS de la Communauté Urbaine, les services de la Ville (pompiers, police, ...) et l'ensemble des partenaires du réseau.
- Prévenir le sans-abrisme grâce aux aides et interventions en urgence (techniques, matérielles et procédurales). Renforcer les aides centrées sur le maintien dans le logement ou sur la facilitation de l'accès au logement.
- Accélérer les procédures.
- Avec la pandémie, une mission s'est ajoutée : assurer les moyens de subsistances des personnes sans-abris « confinées », la prise en charge médicale étant assurée par le Relais Santé.

Modalités de fonctionnement du DUS avec les quatorze CPAS de l'arrondissement administratif :

Le DUS est constitué en une Association Chapitre XII regroupant les CPAS de l'ex-Communauté Urbaine (CUC).

Le service fonctionne sur deux zones : la zone 1 (Charleroi) et la zone 2 : les quatorze CPAS associés. Ceux-ci contribuent financièrement au DUS (par cotisation) de façon à ne pas devoir organiser eux-mêmes un accueil en dehors des heures d'ouverture de leurs services locaux.

Selon les termes de la loi et en fonction des accords passés avec le DUS, chaque CPAS reste compétent pour la population domiciliée sur son territoire : c'est le CPAS du domicile qui doit prendre en charge l'aide sociale.

Dès le 1er jour ouvrable qui suit la prise en charge par le DUS carolo, les personnes concernées sont orientées vers le CPAS de leur domicile : soit elles sont accompagnées, soit elles reçoivent un ticket de bus ou de train. Un courrier suit l'orientation.

Une certaine souplesse existe cependant : si un individu demande une aide alimentaire, par exemple, il pourra en bénéficier plusieurs fois. Si sa demande est plus structurelle ou plus importante, le relais sera passé au CPAS compétent. Cependant, les A.S. du DUS ne demanderont jamais – sans raison – à une personne de retourner dans sa localité d'origine.

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

La partie de ce rapport consacré à la « description des actions » elle met en évidence d'une part : les adaptations apportées aux services existant et, d'autre part, l'ouverture de services hivernaux pour rencontrer aux mieux les demandes supplémentaires

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

Optimaliser 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

L'accueil de jour du Rebond et Transi toi (ASBL le Triangle) sont accessibles 7j/7 y compris les jours fériés. Concernant la structure mise en place par le Triangle et destinée aux familles, elle est accessible dès la fermeture de l'abri de nuit du site et cet accueil de jour se termine peu avant l'ouverture de l'abri de nuit.

Après l'accueil de jour du Rebond les personnes peuvent se rendre à l'Accueil de soirée qui ouvre ses portes jusqu'à 20h chaque jour de la semaine.

Comme dit précédemment les contraintes liées à la pandémie ont contraint le Rebond et l'Accueil de soirée à limiter la fréquentation mais, dans les faits, cela a eu peu d'impact. Fort peu de gens ont dû attendre longtemps avant de pouvoir accéder au service.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

L'expression « conditions d'accès » renvoie à celle de « PUBLIC CIBLE »

Les publics ciblés

- L'accueil de soirée : les personnes sans-abris. L'Accueil de soirée très lié au travail de rue d'APPUIS visait cette année encore le public « rue » et, singulièrement, les personnes qui fréquentent peu les institutions.
- Le Relais Santé : les personnes démunies n'ayant pas de médecin traitant et nécessitant des soins de santé.

- Les abris de nuit : accueil inconditionnel.
- Le Rebond : toute personne sans-abri lors de son arrivée dans le service. Ce service est bien plus qu'un service d'accueil, il organise systématiquement une écoute, une orientation et un accompagnement individualisé vers les insertions multiples (dont : vers et dans le logement) de chaque personne sans-abri lors de son arrivée dans le service. Depuis la crise sanitaire le Rebond a élargi les publics reçus aux personnes ne disposant pas d'un titre de séjour qui jusqu'alors ne pouvaient fréquenter le service que durant les week-ends hivernaux. Le Rebond reçoit l'ensemble de ces personnes lors d'un premier accueil d'orientation.
- Transi Toi : famille avec enfant(s) mineur(s) d'âge ou femme enceinte et sans-abri.

Lever tous les quotas

Réalisé ? Oui Non Partiellement

- Il n'y a pas de quotas au sein des abris de nuit. Ils fonctionnent en fonction du nombre plus ou moins élevé de nuitée réalisées mais de façon à permettre un accès régulier à chaque demandeur.
- L'Accueil de soirée est accessible à toutes les personnes sans-abri qui s'inscrivent.
- Le Rebond est désormais accessible 7j/7 aux personnes qui ne disposent pas d'un titre de séjour légal en Belgique.

Inconditionnalité garantie ?

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Qu'entendons-nous par inconditionnalité ?

- Si les individus sont accueillis sans distinction de nationalité, de croyance, d'orientation sexuelle et dans le respect des convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses des intéressés.
- Si les individus sont accueillis sans distinction quant à la possession ou non d'un titre de séjour en règle.
- La situation des personnes qui ont commis des écarts de comportements au sein des abris de nuit et ne peuvent plus s'y présenter est réexaminée : des personnes sont à nouveau autorisées à se présenter ou autorisée et/ou se présenter à l'Abris de nuit Supplétif durant la période hivernale. Lors des épisodes de grand froid, l'ensemble des personnes peuvent se présenter dans les abris de nuit du CPAS.

En hiver, les demandeurs ont été hébergés chaque fois qu'ils en ont fait la demande, sous réserve des limitations et des priorités reprises dans le présent point.

- Il y a cependant des priorités pour être hébergé en abri de nuit :
 - Les personnes jamais hébergées (les primo-utilisateurs),
 - Les gens qui n'ont pas encore été hébergés au cours de la semaine, ...
 - Les priorités « santé » si elles sont attestées par le médecin traitant ou par celui du Relais Santé ce qui a pour effet positif d'encourager le traitement médical.
 - Les personnes dont les démarches sont en voie d'aboutissement.
- Comment les personnes refusées sont-elles orientées ?
 - En fonction des priorités énumérées ci-avant, une liste quotidienne est établie.
 - Une personne non hébergée dans un abri de nuit faute de place est automatiquement prioritaire la nuit suivante
- L'accès au Relais Santé est inconditionnel (voir définition ci-dessus et public cible) ;
 - En hiver, le Relais Santé a enregistré des données relatives au statut administratif des patients ayant bénéficié de la possibilité de se réchauffer pour des raisons de santé. Près de la moitié du public est composé de personnes non en ordre de séjour.
- L'accès au service d'accueil de jour est inconditionnel (voir définition ci-dessus et public cible) ;
 - L'inconditionnalité est garantie à toute personne qui se présente pour la première fois au Rebond.
 - Cette personne est reçue en entretien afin d'envisager si elle entre dans le public cible du service.
 - Si c'est le cas, les portes lui seront ouvertes le temps nécessaire à sa réinsertion sociale ou par le logement ;
 - Sinon, elle sera réorientée au mieux.

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

- L'abri de nuit de Crise (dormant) est mis en place.
- Il ouvre ses portes si deux critères sont remplis : gel et demandes surnuméraires dans les autres Abris de nuit.
- Il comporte 8 lits destinés aux hommes.
- Public cible (idem et augmentation du nombre de lits « homme »)

- Équipement sanitaire : minimum, aussi le dispatching permet-il d’alterner la présence des utilisateurs dans les différents A.N.
- Dispatching : à partir de l’abri de nuit Dourlet et gestion en réseau de l’ensemble des demandes d’hébergement
- Gestion de l’abri de nuit de nuit de Crise : les responsables du service APPUIS du CPAS et le coordinateur adjoint représentant le secteur public,

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

Le transport des bénéficiaires depuis l’abri de nuit Dourlet (lieu de centralisation de l’accueil des hommes) vers l’abri de nuit de Crise par APPUIS et la Croix-Rouge. Il est pris en charge dans le subventionnement de la P.H.

En effet, il n’y a pas d’accès direct à l’A.N. de Crise à Marchienne. Les bénéficiaires désignés ont rendez-vous à Dourlet où les attend une camionnette de la Croix Rouge. Système qui a été particulièrement efficace depuis plusieurs hivers et une réorganisation opérationnelle de la Croix-Rouge. Cet hiver cela ne fut pas opérationnalisé car le dispositif « dormant » n’a pas été activé.

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 adapté avec ces derniers

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Nous répondrons successivement aux trois aspects de cette question.

S’assurer qu’un suivi social pourra être initié pour les bénéficiaires qui le souhaitent

- La resocialisation des personnes sans-abri est un souci permanent des opérateurs du réseau.
- L’ensemble des services du réseau assurent, à l’année, un suivi social auprès des bénéficiaires. Bien entendu, la proposition de suivi des bénéficiaires est faite avec beaucoup plus d’insistance avant et durant l’hiver, d’autant plus que les habitants de la rue connaissent une «

crise » liée aux conditions de vie plus rigoureuses et que cette situation les conduit bien souvent à une remise en question de leur mode de vie en rue ou en squat.

- Une attention particulière et des démarches proactives vers les insertions multiples sont notamment entamées par le Rebond (avec chaque personne qui fréquente le service), par les éducateurs de rue, par APPUIS, etc. ; le Relais Santé étant attentif aux aspects en lien avec la santé, l'accès aux soins et le passage vers un médecin traitant. Une infirmière mobile effectue du travail de rue axé autour du soin.
- Un suivi administratif, des suivis vers et dans le logement sont également organisés par ces services.
- Une équipe pluridisciplinaire a été mise en place à partir de APPUIS « rue ». Elle est composée, outre les travailleurs sociaux du service, de psychologues. L'idée est que d'aller à la rencontre des personnes souffrant de difficultés de santé mentale, de les « accrocher » et d'entamer un travail d'orientation spécialisé.

Les difficultés majeures mises en évidence par les travailleurs sociaux quant au suivi social des personnes sans-abris qui le souhaitent sont notamment les suivantes :

- Les situations récurrentes.
- La demande importante de personnes en grandes difficultés de santé mentale,
- Les personnes présentant un handicap mental et/ou des troubles du comportement,
- Les utilisateurs de drogues ou d'alcool qui ont tendance à ne pas fréquenter les dispositifs,
- Les personnes ne disposant pas d'un titre de séjours en règle pour lesquels peu de solutions sont envisageables en matière de réinsertion,
- Certains utilisateurs adoptant des comportements violents,

Rechercher davantage, avec les associations privées et les services publics, un appui ou des nouvelles pistes de réinsertion dans le logement.

- Le projet « Relogement des personnes sans-abri en période hivernale » répond à cet objectif (voir rapport spécifique).
- Utiliser la situation de crise que connaissent les SDF en cette période pour les remobiliser en leur offrant une expérience positive de logement, leur proposer une solution visant le moyen terme (solution ne s'inscrivant plus dans l'urgence), les protéger du froid et éviter l'inflation des lits en abris de nuit.
- Un accompagnement individualisé est prévu comportant, s'il y a lieu, une présence quotidienne (5 jours sur 7) du travailleur social.
- Le Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie a mis des logements collectifs à disposition de l'APL « Comme Chez Nous » et « l'AIS-Charleroi Logement » du « pôle de logement et hébergement du CPAS ».
- Ces logements comprennent au total la possibilité de reloger 13 chambres dont deux sont potentiellement dédiées à des couples.

- Cette année le projet a débuté en décembre. Il se termine fin juin du côté du Pôle logement et hébergement du CPAS de Charleroi. Il a débuté début en novembre pour l'ASBL Comme Chez Nous se terminera à la fin du mois d'avril.

Tenter d'identifier les primo arrivants des personnes « récurrentes » et amorcer un suivi adapté avec ces derniers

Oui, les travailleurs distinguent les utilisateurs connus et les primo utilisateurs. Ceci afin d'assurer un suivi spécifique des derniers arrivés et d'éviter leur installation dans l'errance.

Depuis 2008, des statistiques mettent en évidence ces deux types de public. Ces statistiques montrent que le nombre d'utilisateurs connus est important en abri de nuit tant chez les hommes que chez les femmes : des personnes fréquentent les structures depuis de très longues années et, lorsqu'ils cessent pendant un temps de se présenter, ils reviennent quelques mois plus tard. C'est une problématique dont les structures et le Relais Social s'emparent.

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

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Tous les services participant au dispositif hivernal offrent un accueil avec boissons chaudes et collations (les abris de nuit, les deux services d'accueil de jour et de soirée ainsi que le Relais Santé et les éducateurs de rue).

- Le Resto du Cœur enregistre une moyenne de pratiquement 400 repas quotidiens à la fin de la période mais le public sans-abri ne constitue qu'une minorité de leur public.
- Le Rebond est particulièrement attentif à offrir des repas matin, midi.
- Les abris de nuit offrent une repas le soir et une collation le matin.
- Outre les abris de nuit qui offrent un lit pour la nuit, s'il y a lieu : pour les personnes qui ne sont pas assez malades pour être hospitalisées peuvent être prises en charge quelques temps (maximum deux semaines) et hébergées par le Requinqu'eux (Relais Santé).

Mise à disposition de chauffage, couvertures et vêtements chauds

Réalisé ? Oui Non Partiellement

- Tous les services participant au dispositif hivernal disposent d'un « vestiaire » achalandé en vêtements chauds voir : « représentation schématique du plan hivernal ».
- Le stockage des dons est organisé par la Croix Rouge, section de Charleroi.
- Cependant, le manque de couvertures se fait sentir à certains moments de l'hiver.
- Les travailleurs sociaux vont chercher à la Croix Rouge les vêtements et couvertures dont ils ont besoin pour aider les utilisateurs.

Matériel de chauffage acquis :

- Le service d'intervention du S.I.U (APPUIS) organise, selon les modalités d'accès inhérente au CPAS, la mise à disposition de chauffage et de combustible :
 - Outre les chauffages d'appoints,

- Les dépannages en combustibles de chauffage,
- Les colis alimentaires,
- Les interventions achats de médicaments,
- Le SIU procède également à l'hébergement ponctuel lorsqu'une situation « urgente » se présente (violence conjugale, évacuation d'un immeuble pour cause de sinistre, expulsion, famille avec enfants en rue, ...)

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Bien des services disposent d'une douche :

- Le pôle de nuit : les abris de nuit Dourlet, Triangle, Supplétif, l'A.N. de crise dispose de douches
- Le pôle de jour : le Rebond.
- Le pôle de la santé : le Relais Santé.

Il est à signaler que depuis le printemps 2021 le service APPUIS a mis en place un service nommé Wash and Care qui permet aux personnes sans-abri de prendre une douche et de faire des lessives.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Rôle du relais santé ?

- Organise dans ses locaux des consultations médicales et infirmières ;
- Organise également des permanences sanitaires « hors des murs » afin de procurer les premiers soins aux personnes qui en ont besoin ou de les encourager (souvent avec fruit) à rejoindre les consultations du Relais Santé. Ces permanences ont été organisées dans les services comme les abris de nuit ou l'Accueil de soirée.
- L'infirmière mobile va à la rencontre des personnes sans-abri en rue.
- Le Médibus propose des soins infirmiers régulièrement à des publics qui ne vont plus vers les services.

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

Diffusion de l'information auprès des bénéficiaires

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Par quels moyens ?

- Les affichettes « si vous êtes démunis, si vous souffrez du froid... » sont largement diffusées aux bénéficiaires.
- Elles sont également confiées aux administrations communales, aux services de police, à la prison, etc. en contact avec les bénéficiaires. Ces opérateurs les affichent dans leurs locaux
- Une petite carte (format carte de visite) reprenant les coordonnées de tous les services du réseau de l'action sociale destinée aux personnes démunies,
- Au cours de la période hivernale, nous sommes régulièrement interpellés par les médias.

Diffusion de l'information auprès des professionnels

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Par quels moyens ?

- Lesdites affichettes sont largement diffusées auprès des services partenaires par voie informatique.
- Les communications aux médias sont également accessibles aux professionnels.
- Un communiqué de presse et d'autres relais médias
- Aux informations susnommées, nous ajoutons des communications régulières relatives aux membres du CA, de l'AG et du Comité de Concertation

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Par quels moyens ? Voir point « Contacts et collaboration avec les autorités publiques locales de l'arrondissement administratif ».

5.6. Conclusions et améliorations à apporter au dispositif

Cet hiver fut à nouveau vécu en mode « crise sanitaire ». Cela a impacté l'offre puisque certains services ne purent être maintenus comme l'accueil de jour du Resto du cœur alors que d'autres se sont redéfinis : l'Accueil de soirée, pour le deuxième hiver consécutif, se destina exclusivement au public sans-abri « rue » au détriment des personnes « mal-logées », le Rebond du limiter son accessibilité du fait d'un local tout à fait exigü. Le service APPUIS du CPAS a dû mettre en place 3 sites d'hébergement, soir après soir, pour offrir un nombre de lits équivalent à ce qui était proposé avant la pandémie. Cet aspect fut extrêmement coûteux en moyen humain. Ce fut d'autant plus que les travailleurs furent eux-mêmes largement victimes du COVID-19 et les jours d'absences se multiplièrent dans les services à certains moments de la période hivernale... Ce fut le cas parmi le personnel des abris de nuit et cela contraignit les travailleurs de rue à les remplacer. C'est ce qui était prévu initialement, nous avons décidé -prioritairement- de maintenir l'offre de lit. Il n'empêche que, au regard de l'évolution des habitudes d'une part importante des personnes sans-abri qui optent pour des « logements non conventionnels » et fréquentent moins les services, le sacrifice du travail de rue est dommageable. En effet, ces travailleurs sont devenus le point de contact majeur de ces sans-abris en processus de désaffiliation. Il faudra sans doute se réinterroger en préparation des hivers prochains quant aux opportunités de renforcer le travail de rue.

La crise « COVID-19 » persévérant l'isolement des usagers de services atteints de symptôme a été maintenu. Chaque service devait relayer les usagers identifiés vers le Relais Santé qui testait et isolait avec le concours du service APPUIS. Par rapport à la population globale les personnes sans-abri furent relativement épargnés. Il n'empêche le système a fonctionné en misant sur la vigilance de l'ensemble des intervenants et l'efficacité de la stratégie mise en place par le Relais Santé et APPUIS. Au-delà de la détection des malades les services tentèrent de convaincre les usagers de leur service d'opter pour la vaccination. Là encore le Relais santé était le service pivot dans l'organisation de celle-ci. Ce fut efficace puisque 206 personnes ont été vaccinées.

Au cours de l'hiver, les opérateurs associés au Plan hivernal ont pu renforcer les logiques de réduction des risques et des dommages liés à la vie en rue tout en maintenant le « travail de fond » réalisé tout au long de l'année. Cela a été possible, d'une part, grâce aux subventions destinées à renforcer l'action sociale en cette période et, d'autre part, grâce à l'excellent travail réalisé en collaboration par les opérateurs et les travailleurs sociaux impliqués dans le dispositif.

L'hiver 2021-2022 fut assez froid mais sans véritablement connaître de période de gel intense. Toutes les demandes d'hébergement furent satisfaites. Nous avons constaté, il y a déjà plusieurs années, que la fréquentation des abris de nuit est devenue assez imprévisible. En effet une part importante du public sollicite des hébergements depuis plusieurs années mais considère les dispositifs d'hébergement d'urgence comme une solution parmi d'autres qu'ils vont utiliser lorsqu'ils ne peuvent être hébergés dans leur réseau personnel ou lorsqu'ils ne sont pas en mesure

de se payer une chambre d'hôtel. Cela complique la planification des opérateurs : doit-on prendre des mesures complémentaires et, conséquemment, prévoir des renforts en termes de personnel d'encadrement ? Cela alors que l'abri de nuit ne sera finalement pas complet... C'est une situation qui s'est produite plusieurs fois ces dernières années. Cependant, le dénombrement du sans-abrisme réalisé à la fin du mois d'octobre 2021 nous a démontré l'ampleur du phénomène « logement non-conventionnel » puisque plus de deux-cents personnes recourent à ce mode d'habitat le soir dans les rues carolos. A ces personnes il convient d'ajouter une soixantaine d'individus recensés « dans l'espace public ». Il est donc acquis qu'il y a plus de personnes sans-abri « à l'extérieur » qu'au sein des structures d'hébergement d'urgence à Charleroi. Nous savons que les personnes qui s'installent dans un squat ou sous une tente vont peu solliciter les abris de nuit bien que certains usagers pratiquent une sorte d'alternance. Cet usage de l'abri de nuit se fera de manière plus intensive lorsque les conditions météorologiques sont très hivernales pendant une période prolongée. Conséquemment notre dispositif, même muni d'un « abri crise » et d'un local SNCB risque d'être saturé en cas de froid morbide. Pour ces raisons nous nous fixons comme objectif de disposer d'un plan d'urgence en collaboration avec l'autorité communale qui permettrait l'activation très rapide d'un lieu converti en abri en quelques heures et permettant d'accueillir les personnes sans-abri lors d'une période de froid morbide conjuguée à une saturation de nos sites d'accueil traditionnels.

Au regard de l'évaluation de cette période hivernale 2021-2022, le dispositif hivernal carolo a contribué à :

- Face aux difficultés incommensurables que connaissent les personnes sans-abri, l'articulation des acteurs locaux au sein d'un réseau a permis d'assurer la prise en charge des personnes défavorisées 7j/7.
- L'articulation des actions diversifiées et adaptées aux contraintes locales a également permis la prise en charge des demandes supplémentaires et cela dans l'ensemble des domaines inhérents à la vie en rue ou en squat.
- Un accueil de soirée a protégé du froid les personnes sans-abri.
- Le suivi social des bénéficiaires qui le souhaitaient a été organisé vers les insertions multiples.
- Le projet de relogement a été mis en œuvre avec l' AIS Charleroi Logement et le Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie et opérationnalisé par l' ASBL Comme Chez Nous et le CPAS de Charleroi.
- Les opérateurs ont chacun veillé à rencontrer les besoins primaires en favorisant l'accès aux commodités de base (boissons chaudes, repas ou collations, vêtements chauds, couvertures). Les besoins relevant de l'hygiène ont également pu être satisfaits (douches et vêtements propres).
- Des permanences médicales et infirmières ont permis de procurer les premiers soins aux personnes qui en avaient besoin et de les orienter vers un médecin traitant dès que possible.

- L'information relative aux mesures existantes a été diffusée par différents canaux auprès des bénéficiaires, des professionnels et de l'autorité publique de l'arrondissement administratif.

Perspectives et améliorations à apporter au dispositif

- Nous devons améliorer notre mobilisation dans les situations de crise c'est-à-dire lorsque la température se fait très hivernale. La question d'un potentiel manque de lits lors de ces périodes de plus grandes affluences est à envisager et solutionner via un plan d'urgence mené de concert avec les autorités communales.
- Parallèlement il est à remarquer que des sans-abris décident, pour des raisons diverses, de ne pas fréquenter les dispositifs d'hébergement, y compris lorsque les températures sont négatives. Nous présumons qu'une structure moins régulée qu'un abri de nuit pourrait attirer ce public. Mais, plus prosaïquement, le travail de rue est à réinvestir. Il fait figure de parent pauvre dans notre dispositif en l'état alors que, dénombrement à l'appui, nous nous apercevons que beaucoup de sans-abri ne sont peu voire pas dans les services.
- La crise sanitaire a mis en exergue les difficultés de bâtiments de certains opérateurs. Un projet de nouveau site permettant de regrouper les abris de nuit du CPAS a déjà été décidé et nous espérons qu'il soit opérationnel dès l'hiver prochain. Il permettra d'économiser des ressources humaines de manières substantielles et ainsi réinvestir d'autres domaines comme le travail de rue par exemple. L'ASBL Comme Chez Nous est confrontée, elle, à l'exiguïté de son site et cherche un autre lieu. Cependant une contrainte géographique existe : il faut rester dans le centre-ville ou dans son immédiate proximité. En effet, l'hiver dernier l'accueil de jour avait tenté l'installation en périphérie et le public n'a pas complètement suivi.