



**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



2022-2023

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 2022-2023	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 2022-2023	6
4.	Résultats quantitatifs mensuels	7
4.1.	<i>Hébergement d’urgence</i>	7
4.1.1.	Fonctionnement des services : total de la période	7
4.1.2.	Récapitulatif mensuel par abri de nuit.....	8
4.1.3.	Comparatif annuel du fonctionnement des services	9
4.1.4.	Remarques et commentaires	10
4.2.	<i>Accueil de jour</i>	11
4.2.1.	« Le Rebond » – ASBL Comme Chez Nous.....	11
4.2.2.	Accueil de Soirée – CPAS	11
4.2.3.	Commentaires concernant l’accueil de jour	13
4.3.	<i>Relogement des personnes sans-abri en hiver</i>	14
4.3.1.	« Chez Toit » - APL, ASBL Comme Chez Nous	14
4.3.2.	« Pôle logement et hébergement » - CPAS.....	15
4.3.3.	Commentaires sur le relogement hivernal	15
4.4.	<i>Travail de rue</i>	16
4.4.1.	APPUIS « Mission Rue » - CPAS	16
4.4.2.	Commentaires sur le travail de rue.....	16
4.5.	<i>Pôle santé</i>	17
4.5.1.	Relais Santé	17

4.5.2. Commentaires sur le Relais Santé.....	17
5. Rapport qualitatif.....	19
5.1. Assurer une coordination du Plan Grand Froid au départ des Relais Sociaux.....	19
5.2. Assurer une prise en charge accrue des personnes défavorisées pendant la période de grands froids.....	29
5.3. Optimiser l'accueil des bénéficiaires en assurant un accueil continu tout au long de la journée	30
5.4. Permettre à toutes personnes de bénéficier des commodités de base	40
5.5. Informer de l'existence d'un dispositif hivernal.....	42
5.6. Conclusions et améliorations à apporter au dispositif	43

1. Représentation schématique des axes de travail intégrés au sein du pôle hivernal 2022-2023

	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 Supplémentif"</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

Opérateur	Actions subventionnées	Renforcement hivernal	Financé par	Financement
Le Rebond ASBL Comme Chez Nous Associatif	<ul style="list-style-type: none"> • Elargissement des plages horaires et du public cible de l'accueil de jour (depuis le COVID le Rebond accueille le même public été/hiver) 	2 ETP + frais de fonctionnement	<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>Accueil de soirée</u> 4 ETP + frais <u>Abris de nuit</u> 9 ETP + frais <u>Abris de nuit de crise</u> Personnel et frais : projet de réseau	<u>Plan hiver</u> Fédéral/Région Wallonne & aides à l'emploi	94.963,84
Abri de nuit du Triangle ASBL Le Triangle Associatif	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcement de l'équipe de l'abri de nuit 	2 ETP	<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 aux maraudes 	Frais de fonctionnement	<u>Plan hiver</u> Région Wallonne	1.285,07
Chez Toît ASBL Comme Chez Nous Associatif	<ul style="list-style-type: none"> • Relogement des personnes sans abri en hiver 	2 x 0,5 ETP	Subventions facultatives Région Wallonne	17.190,85
Pôle d'hébergement et de logement de transit CPAS				14.777,78

3. Cahier des charges et mesures mises en place afin d'organiser le plan hivernal 2022-2023

Le plan hivernal du Relais social du pays de Charleroi reprend un fonctionnement « normal » cette année. Les mesures que l'on a dû mettre en place pour le Covid on presque toute disparue. Reste quelques pratiques qui sont restées car cette crise à permis à certains services de repensé la façon de travailler. C'est notamment le cas de l'accueil de soirée, qui garde son système de deux vagues d'accueils. Mis en place afin de respecter la limitation du nombre de personnes présentent dans un même espace, ce système propose d'autres avantages. Nous pensons notamment aux effets de la promiscuité qui sont, de fait, réduits. Limitant ainsi les problèmes de violences, de surcharge de travail. Avoir moins de monde permet de réaliser un travail de meilleure qualité, de pouvoir s'attarder sur la personne et son problème sans être submergé de demandes et de bruits.

Le CPAS de Charleroi a, cette année, mis en place deux abris de nuits. Dourlet, habituel et le Supplétif à la rue de Neuville. Dourlet dispose de 33 places hommes et 9 places modulable pour les femmes. Modulable car, si ces places ne sont pas prises ou si le triangle peut accueillir ces femmes, les places sont données aux hommes. Le Supplétif, lui est exclusivement réservé aux hommes cette année avec lui aussi 33 places.

En période de crise, le choix à été fait de ne pas ouvrir un nouveau bâtiment mais plutôt un renforcement des places disponibles au seins des deux abris de nuits. Ajoutant ainsi 10 places réparties sur les deux sites.

Cette année a aussi été marquée par la réouverture de l'accueil du matin des Resto du Cœurs, permettant de pouvoir prendre un petit déjeuner au chaud en plus du repas de midi. Un retour assez timide puisqu'on remarque une baisse des chiffres de distribution.

Avec les travaux de la gare de Charleroi, la SNCB n'a malheureusement pas pu ouvrir de local pour accueillir les personnes dormant en rue. Nous espérons un retour de cette initiative l'année prochaine quand les travaux auront un peu plus avancé.

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)	33 places dont 9 pour femmes. 36 en crise	4764	529	3845	919		555	78	
Abri de Nuit Supplétif (CPAS)	33 places pour hommes. Site « Neuville ». 40 en crise	4666	116	4660			376		
Abri de Nuit Du Triangle (Associatif)	12 places pour femmes, couples et familles.	1548	157	284	491	773	32	78	81
Total Avec doublons interservices	78 places en période hivernale ; 88 places en situation de crise + hôtel, maisons d'accueil & SNCB	11230	802	8789	1410	773	1725	251	107

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 Douklet (CPAS)	Novembre	33	715	191	/	906	78	190	29	/	219
	Décembre	36	836	168	/	1004	114	193	33	/	226
	Janvier	36	775	215	/	990	129	210	29	/	239
	Février	36	752	164	/	916	124	178	33	/	211
	Mars	36	767	181	/	948	84	196	27	/	223
2022-2023	Total	36	3845	919	0	4764	529	555	78	0	633

AN Supplétif (CPAS)	Novembre	35	621	/	/	621	0	122	/	/	122
	Décembre	40	1029	/	/	1029	15	151	/	/	151
	Janvier	40	1070	/	/	1070	12	156	/	/	156
	Février	40	923	/	/	923	59	138	/	/	138
	Mars	40	1017	/	/	1017	30	146	/	/	146
2022-2023	Total	40	4660	0	0	4660	116	376	0	0	376

AN du Triangle (Associatif)	Novembre	12	27	116	183	326	30	6	23	28	57
	Décembre	12	64	108	150	322	54	11	24	23	58
	Janvier	12	72	124	105	301	57	10	22	16	48
	Février	12	60	92	116	268	3	8	18	12	38
	Mars	12	61	51	219	331	13	10	13	28	51
2022-2023	Total	12	284	491	773	1548	157	32	73	81	186

Opérateur	Période	Nbre de lits disponibles	Nuitées				Nbre de refus	Utilisateurs différents			
			Homme	Femme	Enfant	Total		Hommes	Femmes	Enfants	Total
Total (avec doublons utilisateurs)	Novembre	80	1363	307	183	1853	108	318	52	28	398
	Décembre	88	1929	276	150	2613	183	355	57	23	435
	Janvier	88	1917	339	105	2361	198	376	51	16	443

2022-2023	Février	88	1735	256	116	2107	186	324	51	12	387
	Mars	88	1845	232	219	2296	127	352	40	28	420
2022-2023	Total	56 à 76+	8789	1410	773	11230	802	1725 avec doublons	251 avec doublons	107 avec doublon	2083

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)	2022-23	36	3845	919	0	4764	529	555	78	0	633
	2021-22	36	4369	511		4880	392	506	60		566
	2020-21	32	3719	878		4597	300	517	63		580

AN Supplétif (CPAS)	2022-23	40	4660	0	0	4660	116	376	0	0	376
	2021-22	35	3073	12		3085	0	Dourlet	Dourlet		347
	2020-21	35	4299			4299	104	Dourlet			/

AN du Triangle (Associatif)	2022-23	12	284	491	773	1548	157	32	73	81	186
	2021-22	12	249	613	594	1456	149	31	74	78	183
	2020-21	12	270	429	881	1580	61	21	59	57	137

Total PGF	2022-23	88	8789	1410	773	10972	802	963	151	81	819
	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

4.1.4. Remarques et commentaires

Le total du nombre de personnes se présentant dans les différents abris de nuits à augmenter durant cette période hivernale, au regard des autres années. En effet, cette année, le nombre de nuitées, de personnes différentes et le nombre de refus sont en hausse.

Notons toutefois certaines disparités dans les différents abris de nuits.

Concernant les abris de nuits du CPAS (Dourlet et Supplétif), le nombre de nuitées homme ont augmenté de 1063 nuitées pour cette période hivernale. Les nuitées femmes, concernant uniquement Dourlet, est en hausse (+408). Alors que le nombre de personnes différentes ne suit pas le même sens. Les utilisateurs hommes différents ont augmenté (+49) tandis que chez les femmes, la tendance semble être à la hausse avec 18 femmes différentes en plus s'étant présentées à l'abri de nuit.

Pour comprendre les chiffres de fréquentations des femmes dans les différents abris, il convient de prendre en compte le fonctionnement du réseau quant à ce public.

L'abri de nuit Dourlet met en place 9 places femmes modulables. C'est-à-dire que s'il y a peu de femmes, seules 3 places dans une chambre seront mises à disposition des femmes et les places « modulables » iront pour les hommes. Lorsqu'une femme se présente à Dourlet, le service collabore avec le Triangle pour voir s'ils ont des places disponibles. S'ils en ont, elles sont véhiculées jusqu'à l'abri de nuit. Sinon, elles peuvent prendre place à Dourlet. Les familles avec enfants étant prioritaires sur les femmes seules au Triangle.

Cet hiver, nous pouvons mettre en avant deux tendances pour les femmes et le Triangle. Premièrement, le Triangle a fait face à de nombreuses familles avec enfants qui restaient parfois longtemps. On peut le voir dans la hausse du nombre de nuitées hommes et enfants au triangle. Cela laisse peu de places aux femmes seules qui passe donc plus de nuits à Dourlet.

Deuxièmement, il faut prendre en compte le focus qu'a fait le réseau sur ce public particulier, et ce, depuis même avant l'hiver. L'attention particulière du réseau se voit dans les autres chiffres que nous allons exposer dans la suite de ce rapport.

Au total, ce sont 1551 nuitées supplémentaires par rapport à 2021-22, 261 refus en plus et 70 personnes différentes ayant poussé la porte d'un abri de nuit cet hiver.

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 2022-23, le Rebond a pu revenir dans ses bâtiments dans le centre de Charleroi. Contrairement aux autres années, et depuis la période covid, le Rebond a augmenté son seuil d'accueil en prenant en charge les personnes qu'elles aient des papiers ou non sur deux périodes d'accueils par jours.

Période	Permanences en semaine	Permanences le week-end	Nbre d'accueil hommes	Nbre d'accueil femmes	Nbre utilisateurs hommes	Nbre utilisateurs femmes
Novembre	33	8	1723	265	271	60
	41		1988		331	
Décembre	43	8	1727	230	291	51
	51		1957		342	
Janvier	37	9	1740	337	294	50
	46		2090 (13 non renseigné)		344	
Février	34	9	1579	282	304	50
	43		1861		354	
Mars	37	8	1799	270	356	48
	45		2069		404	
Total 2022-2023	184	42	8568	1384		
	226		9952		917	
Total 2021-2022 <i>Sans doublons</i>	174	42	6633	1068	413	75
	216		7701		492	
Total 2020-2021 <i>Sans doublons</i>	108	43	5172	555	485	75
	151		5728		560	

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 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).

Période	Permanences en semaine	Permanences le week-end	Nbre d'accueil hommes	Nbre d'accueil femmes	Nbre utilisateurs hommes	Nbre utilisateurs femmes
Novembre	17	0	/	/	158	38
	17		/		196	
Décembre	21	1	/	/	198	36
	22		1877		234	
Janvier	21	2	/	/	186	42
	23		2219		228	
Février	19	0	/	/	169	35
	19		1753		204	
Mars	19	0	/	/	179	37
	19		1466		216	
Total 2022-2023 Sans doublons	97	3	/	/	418	85
	100		7315		503	
Total 2021-2022 Sans doublons	103	0	NC	NC	346	59
	103		5646		405	
Total 2020-2021 Sans doublons	104	5	NC	NC	325	52
	109		5521		415 (dont 38 sans info)	

4.2.3. Commentaires concernant l'accueil de jour

Dans l'ensemble, et par rapport aux chiffres de fréquentation des autres services, cet hiver a encore montré la nécessité de disposer d'un local adapté pour le Rebond. N'oublions pas que le Rebond est le seul accueil de jour « inconditionnel » à Charleroi.

Concernant les données chiffrées, on constate une forte augmentation de la fréquentation des deux services. Malgré une baisse du nombre de permanence de l'accueil de soirée, le nombre de personnes différentes à augmenter (+98) et le nombre d'accueil, lui aussi augmente de 1669 accueils. Cette année, l'accueil de soirée a repris son fonctionnement Covid, qui a su montrer ses avantages. En effet, l'accueil est séparé en deux vagues, limitant le nombre de personnes présente en même temps, limitant les risques de violences lié à la promiscuité et aux personnes présente. Et assurant un accueil de meilleure qualité pour les personnes présentes.

L'accueil de soirée aimerait d'ailleurs, pérennisé son projet sur l'année entière afin de pouvoir offrir plus de solutions d'accueil et de prise en charge sur un temps plus long.

Concernant le Rebond, même si un jour est séparé en deux vagues d'accueils, on constate une forte augmentation (+2251 accueils). Pour un nombre de personnes différentes, lui aussi, en hausse (+98 personnes). Et ce, malgré un bâtiment, un nombre de travailleurs qui restent semblables depuis plusieurs années.

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 janvier et s'arrêtera à la fin du mois d'octobre.

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	4	0	39	27	4	0	4
Décembre	4	0	26	31	0	0	4
Janvier	6	0	35	31	2	1	5
Février	6	0	42	28	0	0	5
Mars	7	0	38	31	1	1	5
Total PGF	7	0	180	148	7	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	/	/	/	/	/	/	/
Janvier	2	3	25	31	5	0	5
Février	5	3	38	28	3	1	7
Mars	5	2	51	31	1	2	6
Total PGF	5	3	114	90	9	3	

4.3.3. Commentaires sur le relogement hivernal

Cette année, il y a eu quelques changements d'un point de vue arrêté. Nous avons négocié et nous avons pu avoir un subventionnement de la part du cabinet de la ministre de l'action sociale. Ce nouvel arrêté permet au Pole Hébergement du CPAS de pouvoir continuer son activité d'accueils et de relogement jusqu'à la fin du moi d'octobre. Cela permet de mettre en place un meilleur suivis des personnes et un accompagnement sur du plus long terme. Nous en verrons les fruits lors de l'évaluation de fin de période qui se tiendra plus tard.

Bien qu'incomplets – les deux projets sont toujours en cours ! – les chiffres de cette année montrent déjà que le projet permet d'économiser 148 nuitées pour 12 personnes, soit l'équivalent de 1776 nuitées qui ne sont pas occupées durant cette période. L'équivalent de ce que peut offrir un abri de nuit comme le triangle en termes de nuitée durant la période hivernale. 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.

Nous pouvons déjà en retirer que les projets sont d'une utilité indispensable pour le réseau Carolo. En plus de pouvoir réduire le nombre de personnes se présentant dans les abris de nuit, ce projet permet surtout de pouvoir apprendre ou réapprendre la vie en logement, la gestion budgétaire et permettre une réinsertion à la suite du séjour.

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	271	94	73	21
Décembre	363	102	81	21
Janvier	291	90	67	23
Février	326	93	69	24
Mars	363	104	78	26
<i>Total 2022-2023</i>	<i>1614</i>	<i>240</i>	<i>176</i>	<i>64</i>
<i>Total 2021-2022</i>	<i>992</i>	<i>173</i>	<i>140</i>	<i>33</i>
<i>Total 2020-2021</i>	<i>2488</i>	<i>154</i>	<i>119</i>	<i>35</i>

4.4.2. Commentaires sur le travail de rue

Après des années compliquées à la suite du Covid, nous retrouvons cette année, une nouvelle équipe de rue qui révisé son mode de fonctionnement. En effet, le travail des éducateurs de rue de APPUIS, cette année, est séparé en différentes zones afin de pouvoir couvrir un plus grand terrain et de manière plus efficace. Les chiffres le montrent aussi, le nombre d'interventions a fortement augmenté cet hiver malgré l'ouverture continue du Wash and Care qui permet de réaliser certaines démarches plus facilement.

4.5. Pôle santé

4.5.1. Relais Santé

Cet hiver a enfin permis de sortir des urgences COVID qui mobilisèrent le Relais Santé à partir de mars 2020 et placèrent cette équipe au centre du réseau sans-abrisme carolorégien. Cet hiver les activités ont pu reprendre leur déroulement plus traditionnel.

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	292	20	81	39	11	141	2	147	119
			19.5%	8.9%	2.5%	32.6%	0.9%	35%	
Décembre	280	20	87	48	15	108	1	125	151
			22.65%	12.5%	3.90%	28.12%	0.26%	32.55%	
Janvier	310	21	98	39	19	145	1	107	133
			23.22%	9.24%	4.50%	34.36%	3.31%	25.35%	
Février	291	19	102	51	19	126	0	72	133
			27.56%	13.78%	5.13%	34.05%	0%	19.46%	
Mars	248	23	83	29	22	122	0	84	116
			24.4%	8.5%	6.47%	35.88%	0%	34.7%	
Total 2022-2023	1421	103	451	206	86	642	4	593	411
			22.75%	10.39%	4.33%	32.39%	0.20%	29.91%	
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%	

4.5.2. Commentaires sur le Relais Santé

Comme depuis un moment, le nombre de contacts, de personnes différentes, continue d'augmenter d'année en année. Preuve du besoin cruel de service médico-sociaux pour un public plus précaire, ou n'ayant qu'un accès limité aux soins, voire aucun accès autre que le relais santé.

Nous constatons une baisse du nombre de demandes infirmières/ hygiènes. Cela provient en partie du fait que le covid et tous les actes liés à celui-ci sont en baisse voire ont disparu depuis l'année passée. (testing, vaccination etc.)

A contrario, les demandes sociales ont, elles augmentées. Peut-être dû au fait que le relais santé était en manque d'assistant social durant une petite période.

Enfin, le nombre de demandes de type « repos » a pu reprendre place, suite à la fin des mesures lié à ce covid.

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 2021-2022 (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 X** 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. Nous essayons, collectivement, de dégager les grandes tendances observées par les travailleurs sociaux dans le réseau et, à partir de celles-ci, de proposer des adaptations à notre dispositif. 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. 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 du dispositif 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 X** 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 2022-2023 ») 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. Ce fut, cet hiver, d'autant plus important car la principale équipe de travailleurs de rue de notre réseau, celle d'APPUI (CPAS) a subi une profonde mutation de personnel puisque six nouveaux travailleurs sont arrivés en 2022 alors que cette équipe compte 8 membres, coordinatrice incluse.

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.

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

Réalisé ? Oui X 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.
- Le Chargé 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. Adjt SP) : J. Wilmot, 5 heures / semaine en moyenne,
- (Chargé de projet et d'étude) : A. Mertens, 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 :

Difficultés rencontrées :

- La violence d'une partie du public est à mettre à l'avant plan. Il est un fait que dans une ville comme Charleroi les travailleurs sont, hélas, habitués à ce phénomène et bien que notre réseau n'ait pas connu d'épisode dramatique nous ne pouvons qu'observer que les incidents sont nombreux vis-à-vis des travailleurs, du matériel des services et, bien entendu, à l'encontre de personnes sans-abri.
- Une autre difficulté rencontrée par différentes équipes est celle liée à l'état des bâtiments utilisés par les équipes. Lié à cet aspect, il est frappant de constater l'exiguïté de certains lieux d'accueil. L'accueil de jour est particulièrement concerné : le local est étroit et le nombre d'utilisateurs ne cesse d'augmenter. La pandémie nous avait ouvert les yeux sur l'étroitesse des sites au moment où des mesures de distanciations devaient être prises. Cet hiver la crise COVID est passée mais un constat se fait jour : l'état de délabrement des sites, l'exiguïté des lieux d'accueil contribuent largement à la violence rencontrée.
- Les abris de nuit du CPAS espéraient un nouveau local mais celui-ci est toujours en cours de construction à la fin de l'hiver. A la hâte l'abri de nuit Supplétif fut installé dans un grand local et ce fut, donc, un dortoir de 35 personnes sans possibilité de douche. Les travailleurs de nuit devaient donc faire en sorte que les personnes sollicitant un hébergement ne se retrouvent pas deux nuits consécutives dans le Supplétif. Cependant, une amélioration notable se mît en place : seuls deux sites d'hébergement furent actifs pour le CPAS contre trois l'hiver précédent. Cela permît des économies de ressource humaine. D'ailleurs le dispositif de crise, activé les nuits de gel et de saturation des abris de nuit, fut intégré aux deux abris de nuit (augmentation du nombre de lits) ce qui a laissé une grande souplesse dans son activation tout au long de la période.

- 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, comme la précédente, par le fait que la SNCB n'a pas été en mesure d'ouvrir un local lors des nuits de grand froid. Dans ces cas-là le dispositif d'urgence sociale du CPAS de Charleroi intervient et loue des chambres d'hôtels.
- Cette saturation des abris de nuit « à l'année » justifie amplement la mise en place d'un Supplétif pour la période hivernale.
- L'abri de nuit du Triangle fait face à une augmentation importante de l'hébergement de familles avec enfants mineurs d'âge. Celles-ci étant prioritairement hébergées, plus de femmes « seules » ont tendance à rester surnuméraires les nuits. Dès lors l'abri de nuit Dourlet a augmenté nettement son nombre de places dédiées aux femmes. L'état de ces dames fréquentant l'abri de nuit, est particulièrement détérioré. En effet, il est constaté que ces personnes sont dans une situation de sans-abrisme depuis longtemps, les addictions et les problèmes de santé mentale sont quasiment systématiques.
- 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.

Constats :

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.
- Certains services (presque tous) sont saturés de monde c'est notamment le cas de l'accueil de jour le Rebond.

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 objectif 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'AIS-Logement de Charleroi. Le financement du projet doit être sollicité chaque année (subventions facultatives). Depuis quelques années nous faisons en sorte que ces initiatives se clôturent de manière différée à la période hivernale afin que des occupants n'ayant pas retrouvé de logement ne viennent pas se présenter à l'abri de nuit alors que le Supplétif vient de fermer et que le nombre de lits a été fortement restreint.

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 également 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 X 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 X

Nous organisons des rencontres Midi du Relais qui ont pour objectif de présenter les services, le travail en réseau aux travailleurs et, singulièrement, aux nouveaux.

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

Réalisé ? Oui X 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 X 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.

- Enfin le dispositif Requin' eux destiné à héberger des personnes sans-abri en mauvaise santé est géré par le Relais Santé. Cette possibilité est connue de tout le réseau et est fréquemment utilisée par les autres équipes qui sollicitent un hébergement pour un de leurs usagers. Par conséquent cela entretient le contact avec le Relais Santé.

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 X 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.

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 x 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 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. Depuis hiver précédent, 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, des 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.

Durant cette période hivernale 2022-2023 nous avons rencontré plusieurs épisodes de gel. Celles-ci se sont régulièrement conjuguées à la saturation des abris de nuit, ce qui engendra une augmentation du nombre de lits. Par ailleurs, lors des épisodes de grand froid, l'accueil de jour du Rebond a ajouté des permanences d'accueil le mardi matin et le vendredi après-midi alors que l'Accueil de soirée a ouvert des dimanches.

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 x Non Partiellement

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

Trois accueils de jour :

L'accueil du matin du Resto du Cœur

Objectifs opérationnels :

- Accueil des personnes (mal-logées ou sans-abri) tous les matins de la semaine.
- Petits-déjeuners offert

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, 3 sites :

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

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 l'atténuation de la pandémie, une mission s'est amoindrie : assurer les moyens de subsistance des personnes sans-abris « confinées », la prise en charge médicale étant assurée par le Relais Santé. Cela n'a pas disparu car des personnes ont été confinées pour cause de tuberculose durant l'hiver et le SIU intervient les week-ends au Requinq'eux.

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.

Il est à signaler que depuis la pandémie, le Rebond est accessible à tous les publics sans-abri y compris les personnes ne disposant pas d'un titre de séjour. Ce n'était pas le cas jusqu'en mars 2020 puisque à cette époque les personnes non en ordre de séjour n'étaient admises que durant les week-ends. Parallèlement l'Accueil de soirée a limité son public aux personnes sans-abri « rue » et non plus les mal-logés ou les personnes résidant dans des maisons d'accueil.

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

Réalisé ? Oui Non Partiellement

L'expression « conditions d'accès » renvoient 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 vise depuis deux hivers 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 patient 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 X** Non Partiellement

L'abri de nuit de Crise (dormant) est mis en place. Il a été intégré aux structures du CPAS déjà existante : Dourlet et Supplétif. Il s'agit donc d'une extension du nombre de lits qui augmentent de 12 unités lorsque les conditions climatiques nocturnes se détériorent et lorsque les abris de nuit sont saturés.

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 **x**

Les femmes surnuméraires, le soir, à l'abri de nuit du Triangle (Mont-sur-Marchienne) mais qui peuvent être hébergées à l'abri de nuit Dourlet (Charleroi) ou inversement sont véhiculée par le Service d'Intervention d'urgence.

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 X** 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 solution 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'AS-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 septembre 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 de juin.

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. Par ailleurs l'Accueil du matin fut relancé (il avait été arrêté avec la pandémie). Il permet aux personnes de prendre un petit-déjeuner les matins de la semaine.
- Le Rebond est particulièrement attentif à offrir des repas matin, midi.
- Les abris de nuit offrent un 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 x** 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 X** 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 X** 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 X** 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 2022-2023 n'a plus été impacté par la crise sanitaire même si celle-ci a laissé des traces dans certaines équipes avec des aménagements qui, finalement, ont été maintenus comme à l'Accueil de soirée qui reçoit les personnes-uniquement les sans-abri- sur inscription et en deux vagues, le Rebond qui, lui, reçoit désormais tous les publics sans-abri. Mais la crise sanitaire a aussi épuisé des équipes comme celles de l'accueil de jour ou des abris de nuit.

Élément que nous n'avions plus connu dans le passé récent : le froid. Les moments de conditions hivernales ne furent pas légion mais s'étalèrent tout au long de la période. A chaque fois les services se sont adaptés car ces périodes se marient rapidement à une plus grande fréquentation des dispositifs. Lors des nuits de gel l'ensemble des demandes d'hébergement furent satisfaites bien qu'il fallût recourir régulièrement à des mises à l'hôtel. Il est à remarquer mais c'est de moins en moins neuf que la fréquentation des abris de nuit est aléatoire y compris lorsque les conditions climatiques sont détériorées mais lorsque celles-ci se maintiennent plusieurs nuits d'affilée les abris de nuit finissent par connaître un afflux plus ou moins important. Paradoxalement l'abri de nuit est parfois saturé lorsque le temps est plus clément mais c'est lié aux versements du revenu d'intégration ou d'autres revenus de remplacement : lorsque les gens ont de l'argent, ils ont tendance à trouver d'autres solutions. Cela s'explique en partie par le fait que l'accès aux dispositifs d'hébergement tient compte du nombre de nuitées déjà effectuées (hors les moments de crises hivernales). De fait, à l'année, nous manquons de lits dans les abris de nuit. Cela explique qu'une partie du public sans-abri recherche d'autres solutions avant de solliciter une place voire ne fréquentent plus du tout les structures de nuit.

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.

Au regard de l'évaluation de cette période hivernale 2022-2023, 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 souhaitent 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.

- La situation des femmes fréquentant l'abri de nuit est préoccupante car ce sont des personnes dont la santé mentales et physiques sont très détériorées, les addictions sont nombreuses. Ce sont des personnes qui sont sans-abri depuis de nombreuses années et pour lesquelles les possibilités de réinsertion sont très complexes à mettre en place.
- Naturellement les femmes n'ont pas le monopole des personnes très récurrentes, un nombre important d'hommes sont dans cette situation aussi. Charleroi se distingue négativement par le nombre élevé de sans-abri de longue durée selon le dénombrement réalisé en 2021.
- Enfin les services mettent en avant le nombre élevé de jeunes gens parmi les utilisateurs. Il s'agit de personnes âgées de 18 à 25 ans. Elles représentent 25 % des usagers. Le constat est que la situation de ces jeunes, aux problématiques propres, ont tendance à se dégrader très vite. Il paraît donc primordial de consacrer des moyens spécifiques à ce public lorsqu'il arrive dans nos structures.
- De manière générale notre réseau ne consacre pas encore assez de moyens aux personnes primo-arrivantes jeunes et moins jeunes. C'est un public pour lequel le service APPUIS compte consacrer des moyens au plus tard l'hiver prochain.