



Avec le soutien de
la



Centralité autour de l'utilisateur
Fraternité dans l'action

Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière
064/88 51 89
064/88 51 98
secretariat@rsull.be

Procédure de prise en charge des sans-abri Plan Grand Froid 2023-2024

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

Cette prise en charge se déroule à 2 niveaux :

- En journée, par une approche préventive consistant :

- En un **renforcement du travail d'accrochage** en rue en équipe pluridisciplinaire par les services qui y travaillent, dans une perspective de réduction des risques visant ainsi les personnes occupant l'espace public et dangereusement exposées au froid.

Cette accroche est effectuée par les services suivants **sur tout le territoire louviérois** : la Police locale, les éducateurs de rue de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville dans leurs quartiers respectifs, les éducateurs de rue de l'équipe « Educmobiles » du C.P.A.S et le Relais Santé du C.P.A.S. de La Louvière. En cas de besoin et à la demande, les assistants sociaux du D.U.S. peuvent être activés.

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

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

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

- **Par une approche curative consistant** pour les partenaires du réseau à fournir une offre de réponses spécifiques en fonction des besoins des grands précarisés en période de grand froid :

1. Le D.U.S. pouvant mettre à disposition du matériel de chauffage adapté pour autant que la personne n'ait pas la possibilité d'avoir 1 chauffage dans les 24 h ni ne possède les moyens d'en faire l'acquisition. Il s'agit bien d'un prêt ;
2. La possibilité de rencontrer une psychologue au sein du Pôle « sans-abri » du C.P.A.S. ;
3. La fixation de la capacité d'accueil à l'abri de nuit portée à 16 lits ainsi que celle du Centre de jour « L'Accueil » portée à 15 places;
4. L'extension par l'A.S.B.L. « L'Abri » des horaires d'accueil au sein du centre de jour « L'Accueil » en semaine du lundi au vendredi jusque 19h et tous les week-ends de 11h à 15h ;
5. Le retour à un horaire d'ouverture de 5 jours/semaine pour le Bar à soupe de la Maison Croix-Rouge en centre ville avec une capacité journalière d'accueil moyenne de 50 à 60 places en alternance de 9h à 14h du lundi, au vendredi. La possibilité de se pauser est donnée dans le créneau horaire. Des activités d'accroche sont aussi organisées en collaboration avec le service de santé mentale Entretemps ainsi qu'avec l'unité d'alcoologie « Trait d'Union » de l'A.S.B.L. « Le Bosquet »
6. Le maintien des permanences de Médecins du Monde le jeudi matin au Relais Santé ;
7. L'offre de repas tartines et soupe en journée au sein du centre de jour « L'Accueil » ainsi qu'au bar à soupe de la Croix-Rouge et l'offre en soirée de collations au sein de l'abri de nuit pour les usagers qui y accèdent ;
8. L'offre de repas chauds aux usagers fréquentant le centre de jour 1X/semaine le mercredi et sur réservation ;
9. A concurrence de 6 x sur la période globale du P.G.F., le Bar à soupe de la Maison Croix-Rouge offrira des repas chauds ;

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

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

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

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

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

En journée :

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

Exemples :

« Avez-vous une solution pour cette nuit ? »

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

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

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

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

Qu'est-ce que c'est ?

On distingue 2 types de réunions :

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

Comment activer ce type de réunion ?

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

Tel.: 064/88 50 66

Mail : veronique.barbieri@rsull.be

Lors de ce contact :

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

En soirée :

Deux services peuvent être activés :

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

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

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

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

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

Contact : 064/45.16.66

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Soit l'utilisateur présente des troubles manifestes de santé mentale, dans l'hypothèse où il ne peut être considéré comme posant un acte volontaire de refus de prise en charge, une orientation vers les établissements psychiatriques serait souhaitée avec pour objectif d'évaluer la justification d'une mise en observation potentielle (**Une ambulance sera appelée pour permettre à l'utilisateur de cheminer vers les services d'urgence hospitalière**) ;

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

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

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

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

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

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



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

Les réponses du service peuvent être de plusieurs ordres :

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

Pour le Relais Social Urbain de La Louvière,

Nicolas GODIN, Président
Dominique DEBELLE, Coordinateur général
Axel PEIREMANS, Chargé de projets