

L'ACCUEIL, L'HÉBERGEMENT ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN DIFFICULTÉS SOCIALES

RAPPORT SECTORIEL WALLON | AVRIL 2020



JULIE TURCO
CHRISTINE VANHESSEN
ANTOINE FARCHAKH



FÉDÉRATION DES MAISONS
D'ACCUEIL ET DES SERVICES
D'AIDE AUX SANS-ABRI



L'ACCUEIL, L'HÉBERGEMENT ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN DIFFICULTÉS SOCIALES

RAPPORT SECTORIEL WALLON | AVRIL 2020

SOMMAIRE

4	SYNTHÈSE	60	CHAPITRE 5
8	INTRODUCTION		Les structures d'accompagnement non-agrèées
10	CHAPITRE 1	61	5.1 L'accueil de jour et de soirée
	Les dates clef de la lutte contre le sans-abrisme	64	5.2 L'accompagnement en rue
12	CHAPITRE 2	66	5.3 Des dispositifs innovants axés sur le logement : Housing First, Capteurs logements...
	Le secteur sans-abri en Région wallonne : contexte général	67	5.4 Les structures d'hébergement non-agrèées (SHNA)
13	2.1 Historique du secteur de l'aide aux personnes en difficultés sociales	68	CHAPITRE 6
14	2.2 Définitions de la personne sans abri		Projet ama'tour 2020
15	2.3 Présentation du contexte wallon de l'aide aux sans-abri	71	6.1 Origine de l'AMA'TOUR
18	CHAPITRE 3	71	6.2 Présentation du rapport sectoriel
	Agrément pour l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement	71	6.3 Perspective de la refonte du décret de 2004 au cours de la législature 2019-2024
	des personnes en difficultés sociales	71	6.4 Bilan de l'AMA'TOUR
19	3.1 Cadre réglementaire wallon de l'aide aux personnes en difficultés sociales	71	6.4.1 Évolution et complexification des profils et problématiques des publics hébergés
19	3.2 Évolution du cadre réglementaire depuis 2004	72	6.4.2 Le manque de moyens financiers et humains
20	3.3 La programmation sectorielle	72	6.4.3 La nécessité d'une politique transversale dans la prévention et la lutte contre le sans-abrisme
20	3.4 Les services agréés	72	6.4.4 Aspects généraux à modifier dans la législation
24	3.5 Les maisons d'accueil	73	6.4.5 Relation et coordination entre services et institutions extérieures
24	3.5.1 La mission de base	74	CHAPITRE 7
26	3.5.2 Le cadre du personnel pour l'exécution de la mission de base		Évolutions des problématiques sociales
26	3.5.3 Les missions spécifiques	73	7.1 Constats globaux
39	3.6 Les maisons de vie communautaire	76	7.1.1 L'accès au logement
39	3.6.1 La mission de base	82	7.1.2 L'accès à l'emploi et à la formation
40	3.6.2 Le cadre du personnel pour l'exécution de la mission	84	7.1.3 La santé (physique et mentale) et les assuétudes
40	3.6.3 La nécessité de l'adossement	87	7.2 Constats spécifiques au secteur
41	3.6.4 Les spécificités et limites de l'accompagnement en maison de vie communautaire	87	7.2.1 Les difficultés administratives et d'accès aux droits
42	3.6.5 Quelques chiffres relatifs aux maisons de vie communautaire	87	7.2.2 Fragilités ou absences familiales
43	3.7 Les abris de nuit	88	7.2.3 Les violences conjugales et intrafamiliales
43	3.7.1 La mission	88	7.2.4 Les familles, les enfants et les jeunes de 18 à 24 ans
44	3.7.2 Évolution du texte réglementaire et des subventions	88	7.2.5 La migration
45	3.7.3 L'accueil en période hivernale	90	CONCLUSION
45	3.7.4 Les chiffres 2018 de l'accueil en abri de nuit	94	SOURCES BIBLIOGRAPHIQUES
47	3.7.5 Les spécificités de l'accueil en abri de nuit	95	Rapports d'activités, notes de travail
49	3.7.6 La création des nouveaux abris de nuit wallons à partir de 2017	95	Livres, rapports, articles
50	3.8 Les maisons d'hébergement de type familial	93	Textes réglementaires
50	3.9 Évolution des subventions du secteur	100	REMERCIEMENTS
52	3.10 Les Accords du Non-Marchand		
54	CHAPITRE 4		
	Emploi et formation		
55	4.1 La formation		
55	4.3.1 Les obligations légales		
56	4.3.2 Le coût des formations		
57	4.3.3 Acteurs et actions possibles liées à la formation		
58	4.3.4 Obstacles rencontrés par les services		

SYNTHÈSE

Présentation de l'AMA

Créée en 1968, la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri — l'AMA — fédère depuis plus de 50 ans les services assurant l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement d'adultes et de familles en difficultés sociales.

Près de 90 services sont membre de l'AMA, tant au niveau de la Région bruxelloise que wallonne.

L'AMA est une fédération patronale qui défend et représente les intérêts de ses membres auprès des différents pouvoirs publics. Nos missions sont également de soutenir, rassembler et former nos membres, de leur permettre de se rencontrer, de mettre en commun leurs expériences mais aussi de coordonner des pratiques afin d'améliorer la qualité du travail et des services fournis. Enfin, en qualité d'experte des phénomènes liés au sans-abrisme, l'AMA élabore des travaux de recherches sur ces thématiques.

À ce titre, l'AMA a décidé en 2018 de produire un rapport sur l'état du secteur de l'aide aux sans-abris en Région wallonne, à savoir : les maisons d'accueil, les maisons vie communautaire, les abris de nuit, les maisons d'hébergement de type familial et les centres d'accueil de jour. Il s'agit du premier rapport de ce genre en Wallonie.

Forte de son expérience en Région bruxelloise, où l'AMA a l'obligation de produire un tel rapport tous les 5 ans, ce premier rapport sectoriel wallon pose un certain nombre de constats et souligne les problématiques rencontrées par les services de la Région.

Ci-dessous, vous trouverez une synthèse de ce rapport ainsi qu'une série de recommandations à l'attention des pouvoirs publics concernés, dans la continuité de notre memorandum 2019-2024 (téléchargeable sur notre site internet : www.ama.be).

Services agréés en Région wallonne

Notre secteur est régi par le décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de personnes en difficultés sociales. Celui-ci liste **les services agréés** par la Région wallonnes, à savoir : les maisons d'accueil, les maisons de vie communau-

taires, les abris de nuit et les maisons d'hébergement de type familial.

En 2019, on dénombre 57 maisons d'accueil, 15 maisons de vie communautaires et 12 abris de nuits. Au total, ces services cumulent plus de **2 400 places d'hébergement**. Les maisons d'hébergement de type familial n'existent plus à l'heure actuelle.

La structure « **maison d'accueil** » est, pour des raisons historiques, la plus présente sur le territoire wallon. Son cadre de subventionnement est par ailleurs plus avantageux.

L'accompagnement en maison d'accueil est limité dans le temps¹. Leur principal objectif est d'accompagner la personne hébergée afin qu'elle puisse récupérer son autonomie. Pour ce faire, chaque maison propose un projet d'accompagnement collectif et un projet d'accompagnement individualisé, établis en collaboration avec une équipe d'éducateurs et d'assistants sociaux. Parallèlement à cette mission de base, la maison d'accueil peut obtenir des subventionnements complémentaires pour des missions spécifiques d'accompagnement. La législation en prévoit 5 : l'accompagnement psycho-social d'enfant, l'accompagnement psycho-social d'enfant de moins de 3 ans, l'accompagnement de femmes victimes de violences conjugales, l'accueil d'urgence et l'accompagnement en post-hébergement. Chaque mission spécifique dispose d'un cadre réglementaire et de subventionnement différents. Des conditions d'accès sont prévues pour qu'une maison d'accueil puisse être agréée pour une mission spécifique, le législateur cherchant ainsi à en limiter la profusion.

Ensuite, la structure « **maison de vie communautaire** » complète celle des maisons d'accueil. Le séjour en maison d'accueil étant limité dans le temps, certains hébergés ont besoin d'un accompagnement de plus longue durée. Ils peuvent alors être redirigés vers une maison de vie communautaire, où il n'y a pas de limite de temps dans l'accompagnement. Ne disposant pas d'un cadre de subventionnement ni de personnel en nombre aussi important, les maisons de vie communautaire doivent généralement s'adosser à une maison d'accueil pour assurer un fonctionnement pérenne et durable.

¹ Durée limitée à 9 mois avec 3 dérogations de 3 mois maximales

Quant aux **abris de nuit**, il s'agit avant tout d'un dispositif d'urgence inconditionnel pour les personnes sans abri. Leur objectif est d'offrir un toit pour la nuit et de réorienter les personnes en journée vers des structures adaptées. Jusqu'en 2017, ils ne disposaient que d'une reconnaissance légale sans subventionnement. Depuis, un fond d'impulsion et un subventionnement annuel par lit agréé ont été mis en place.

Difficultés rencontrées par le secteur

Subventionnement du personnel de base et des frais de fonctionnement :

Le subventionnement de base pour les maisons d'accueil et de vie communautaire est clairement insuffisant par rapport à leur objectif, à savoir la récupération d'une certaine forme d'autonomie pour la personne sans abri.

Or, cette mission recouvre une multitude d'actions, notamment :

- Un accueil digne et humain dans des infrastructures adaptées ;
- Un accompagnement psycho-social, parental, administratif, juridique etc. ;
- Une réinsertion sociale via l'emploi, le logement, etc. ;
- Un suivi de problématiques lourdes et/ou spécifiques comme la santé mentale, les assuétudes et dépendances diverses, les handicaps physiques ou mentaux, les personnes sortants de prisons, les mineurs émancipés et/ou enceintes etc.

Les maisons d'accueil et maisons de vie communautaires sont dès lors obligées de « bricoler » des solutions pour aider au mieux les personnes.

Quant aux abris de nuit, la subvention forfaitaire annuelle — calculée selon le nombre de lits agréés — ne permet aucunement à ceux-ci de rentrer dans leur frais de personnel et de fonctionnement quotidiens pour offrir un accueil de qualité.

Subventionnement et accès aux missions spécifiques :

Comme expliqué ci-dessus, les maisons d'accueil peuvent solliciter un agrément de la Région wallonne pour réaliser 5 missions spécifiques. Cependant, les conditions d'accès à ces missions sont trop strictes et inadaptées aux besoins du public mais également des services de plus petites tailles.

Notamment, seules 13 maisons d'accueil sont agréées en Wallonie pour réaliser un accompagnement post-hébergement, alors que sur le terrain, la totalité d'entre elles assurent ce suivi mais sans subventionnement structurel.

Par ailleurs, les maisons de vie communautaire n'ont pas accès à ces missions spécifiques. Or, cela ne correspond pas à la réalité de ces services qui s'occupent d'hébergés aux profils souvent très complexes et nécessitant un accompagnement spécifique de longue durée.

Saturation des services et manque de solutions de sortie :

L'hébergement en maisons d'accueil, maisons de vie communautaire et abris de nuit est transitoire. Il doit permettre à l'hébergé de retrouver son autonomie à la fin de son séjour.

Or, notre secteur est saturé de demandes d'hébergement. Une des raisons qui explique cette saturation réside dans le manque de places d'hébergement, mais également dans le **manque de solutions de sortie**. La difficulté à réorienter les hébergés après leur séjour demeure une réelle inquiétude pour le secteur.

Services en zones rurales et de petites tailles :

A *contrario* de Bruxelles, la Wallonie dispose d'un territoire beaucoup plus vaste comprenant de nombreuses zones rurales. Beaucoup de services s'inscrivent dans cette ruralité. Les services présents dans ces régions sont généralement de moindre taille en termes de capacité d'hébergement. Cependant, la pauvreté, la précarisation et les besoins d'accompagnement et d'hébergement y sont tout aussi importants qu'en zone urbanisée.

Or, les conditions d'accès aux missions spécifiques favorisent *de facto* les services situés dans les grands centres urbains et d'une plus grande capacité d'hébergement.

Formation continue :

La réglementation prévoit un cadre légal de formation continue obligatoire avec une subvention annuelle par équivalent temps plein.

Or, les besoins en formation des travailleurs des services ne peuvent être réellement satisfaits par le faible montant subventionné prévu par la législation.

Agrément des services d'accueil de jour :

Contrairement à la Région bruxelloise, il n'existe pour l'instant pas d'agrément pour les services d'accueil de jour en Région wallonne.

Or, ceux-ci existent d'ores et déjà sur le territoire. Ils fonctionnent avec des partenaires sectoriels comme les abris de nuit ou les Relais sociaux, mais ne disposent d'aucun agrément veillant à la qualité de l'accueil proposé, et d'aucune aide publique leur permettant de remplir leur mission d'accompagnement en journée. Un agrément et un subventionnement de ces services est indispensable afin de proposer des services et un accompagnement en journée de qualité, aux plus proches des besoins du public.

Manque de coordination entre services et partenaires extérieurs :

Le public de notre secteur connaît des profils et des parcours de vie forts différents. Les services sont régulièrement confrontés aux problématiques liées à la reconnaissance des droits (sociaux), aux surendettements et aux maladies lourdes, notamment les troubles mentaux et les assuétudes.

Les équipes doivent dès lors composer avec un nombre d'acteurs et d'institutions extérieurs tels que les CPAS, les mutuelles, les services de médiations de dettes, les hôpitaux psychiatriques, les avocats, les services d'aide à la jeunesse etc.

Or, la coordination entre ces différents secteurs et institutions s'avère souvent compliquée, en raison de **l'absence d'un organe de concertation entre les acteurs du secteur sans-abri et des secteurs périphériques**.

Nos recommandations

- Mettre en place une approche politique **transversale** dans la lutte contre le sans-abrisme : le sans-abrisme est un processus multifactoriel, influencé directement et indirectement par une pluralité de phénomènes — sociaux, économiques, logements, etc. Il nous paraît donc nécessaire et primordial que les décideurs politiques inscrivent la lutte contre le sans-abrisme dans cette perspective intersectorielle.
- Renforcer les politiques de prévention et de lutte contre la pauvreté.

- Renforcer le cadre de subvention des frais de personnel et de fonctionnement pour les structures existantes : maisons d'accueil, maisons de vie communautaire et abris de nuit.
- Renforcer le personnel de base subventionné et accès à de nouvelles professions subventionnées : personnel ouvrier, collaborateurs administratifs, profils infirmiers et psychologues.
- Renforcer l'accès à la formation continue des travailleurs du secteur, grâce à une revalorisation du montant subventionné par équivalent temps plein.
- Porter une attention spécifique aux structures d'accueil et d'hébergement de petites tailles et situées en zones rurales, afin d'assurer leur fonctionnement.
- Augmenter les solutions de sorties des structures d'hébergement agréées, notamment en augmentant le nombre de logements publics destinés à un public précaire.
- Mettre en place une meilleure coordination entre les services du secteur sans-abri et des secteurs connexes : la diversité des profils du public sans-abri requiert une optimisation de la coordination entre services mais également avec les institutions extérieures.
- Créer un observatoire wallon — à l'instar de ce qui existe en Région bruxelloise avec « Brussel'Help » — chargé d'objectiver la situation de la pauvreté et du sans-abrisme en Région wallonne, de répondre aux besoins identifiés des personnes sans abri, et de recommander aux pouvoirs publics des actions et mesures en ce sens.

INTRODUCTION

Créée en mai 1968, la **Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri** — AMA — fédère depuis 50 ans des institutions assurant l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement d'adultes et de familles en difficultés psychosociales, mais aussi des personnes morales ou physiques actives dans le domaine de l'aide et de l'accueil de personnes en grande précarité sociale.

Près de 90 services sont membres de la fédération, dont 40 % sont établis à Bruxelles et 60 % en Wallonie. Ces institutions sont agréées par la Commission communautaire française (COCOF), la Commission communautaire commune (COCOM) ou la Région wallonne. Les différents décrets ou ordonnances précisent les missions et le cadre de ces services.

Différents types de services coexistent au sein de l'AMA : maisons d'accueil, centres d'hébergement d'urgence, abris/asiles de nuit, maisons de vie communautaire, travail de rue, services d'accueil de jour, services d'accompagnement à domicile.

L'AMA considère les phénomènes contribuant à l'émergence du sans-abrisme comme multifactoriels. Cette conception implique la mise en œuvre d'une approche globale de la personne, avec laquelle se crée un dialogue singulier au travers d'une rencontre où chacun est partenaire de la relation et où les choix de la personne sont pris en considération. Cette conception respectueuse de chaque personne constitue l'éthique propre aux interventions des institutions adhérentes.

L'AMA propose à ses membres, depuis plus de 50 ans, de les défendre et de représenter leurs intérêts auprès de différentes instances. Elle propose aussi un soutien

professionnel et des analyses sur la question du sans-abrisme et du mal logement. La fédération participe également à différentes concertations en qualité d'expert. C'est dans cette démarche qu'en 2005, l'AMA a été agréée par la COCOF en qualité d'organisme représentatif². Nous sommes toujours dans l'attente qu'une telle reconnaissance soit envisagée en Wallonie.

C'est en cette qualité d'expert que la fédération propose la réalisation d'un rapport sur l'état du secteur de l'accueil, de l'hébergement et de l'accompagnement des personnes en difficultés sociales.

Après un rappel des dates-clés du secteur depuis la création des premiers services d'accueil et de leur reconnaissance, nous présenterons, dans une deuxième partie, les missions d'aide aux personnes en difficultés sociales en Région wallonne. Dans une troisième partie, nous rappellerons le cadre réglementaire, les missions, les financements et le cadre du personnel qui s'appliquent aux structures d'hébergement agréées. Le chapitre 4 fera un état des lieux de la formation dans le secteur agréé. Le chapitre 5 abordera plus succinctement les opérateurs non agréés de l'aide aux personnes en difficultés sociales, tandis que les chapitres 6 et 7 aborderont, avec quelques chiffres à l'appui, les constats quant aux problématiques rencontrées par les bénéficiaires et l'évolution de l'accompagnement social. Enfin, nous proposerons un état des lieux du travail en réseau et des collaborations qui existent entre les opérateurs du secteur et les partenaires de secteurs connexes.

Le rapport est illustré de différentes données quantitatives issues de différentes récoltes de données au niveau régional³, ainsi que d'extraits de rapports d'activités des services membres.

² Décret du 16 juin 2005 relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux organismes représentatifs de l'Action Sociale et de la Famille (Moniteur Belge du 23.11.2005)

³ Les données statistiques ont fait l'objet d'une analyse et d'une interprétation par l'AMA qui n'engage pas les opérateurs de la récolte (IWEPS, DGO5...)

CHAPITRE 1

LES DATES CLEF DE LA LUTTE CONTRE LE SANS-ABRISME

1999

- Les Maisons Maternelles, jusque-là dans le giron de l'ONE, rejoignent les centres d'accueil pour adultes sous la compétence de la Région wallonne

2004

- Décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de personnes en difficultés sociales
- Arrêté du 3 juin 2004 portant exécution du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de personnes en difficultés sociales
- Création des Relais sociaux urbains

2007

- Accords du Non-Marchand

2008

- Crise financière mondiale
- Arrêté du 30 avril 2008 modifiant l'arrêté du 3 juin 2004 portant exécution du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de personnes en difficultés sociales

2009

- Arrêté du 29 janvier 2009 modifiant l'arrêté du 3 juin 2004 portant exécution du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de personnes en difficultés sociales
- Arrêté du 5 février 2009 modifiant l'arrêté du 3 juin 2004 portant exécution du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de personnes en difficultés sociales
- Conseil wallon de l'action sociale et de la santé (CWASS)

2010

- Année européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale
- Crise de l'accueil des personnes étrangères
- Accords du Non-Marchand

2011

- Année européenne du volontariat
- Intégration du décret dans le Code wallon de l'action sociale et de la santé
- APE Plan Marshall 2. Vert - Insertion par le logement
- Convention sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique (Convention d'Istanbul)

2012

- Grande vague de froid en janvier et mobilisation nationale pour venir en aide aux sans-abri et plus largement aux personnes précarisées

2013

- Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 29 janvier 2004 relatif à la reconnaissance et au subventionnement des Relais sociaux (Plan Grand Froid)

2014

- Accord de coopération des entités fédérées du 12 mai 2014 concernant le sans-abrisme et l'absence de chez soi

2015

- Plan wallon de lutte contre la pauvreté 2015-2019
- Nouvelle crise de l'accueil des personnes étrangères (guerres en Syrie et en Afghanistan notamment)
- Plan intrafrancophone de lutte contre les violences sexistes et intrafamiliales (2015-2019)

2016

- Signature par la Belgique de la Convention d'Istanbul (Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique)

2017

- Arrêté d'application du 26 janvier 2017 modifiant le Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé

2018

- Réforme de la fonction consultative en Wallonie — L'AMA intègre le Conseil économique et social de la Wallonie
- Variables « violences conjugales et intrafamiliales »
- Plan wallon de lutte contre la pauvreté
- 50 ans de l'AMA

2019

- Accords du Non-Marchand

CHAPITRE 2

LE SECTEUR SANS-ABRI EN RÉGION WALLONNE : CONTEXTE GÉNÉRAL

2.1 Historique du secteur de l'aide aux personnes en difficultés sociales

L'histoire du secteur sans-abri et des services, leur origine, leur philosophie, leur implantation géographique, leurs missions, est intimement liée à l'histoire socio-économique belge mais aussi à l'esprit d'initiative de quantité de personnes ou groupements de personnes, chrétiennes, neutres ou laïques, publiques ou privées, urbaines ou rurales. Ainsi, en fonction de problématiques, de publics-cibles ou d'opportunités liées notamment au bâtiment, des initiatives ont vu le jour il y a de nombreuses années et sont toujours actives aujourd'hui.

Tout commence dans les années 1880, avec la création à Namur, Bruxelles et Liège de 3 homes pour «vagabonds», que l'on pourrait comparer à nos abris de nuit actuels.⁴ Ces services, dont 2 existent toujours aujourd'hui, sont les précurseurs de la mise à l'abri des plus fragiles, des marginaux, des migrants, des vagabonds et des sans-droits. La création de ces services est à mettre en parallèle avec la loi du 27 novembre 1891 réprimant le vagabondage et la mendicité. En effet, à cette époque, «tout mendiant ou vagabond pouvait, pour le fait seul d'avoir tendu la main ou d'avoir vécu sans domicile certain, sans profession habituelle, sans ressources avouables, être arrêté et condamné. La loi de 1891, distinguant entre le malheureux et le [mendiant] professionnel, a créé pour les uns comme pour les autres des établissements spéciaux : les maisons de refuge et les dépôts de mendicité. On y internait tous les indigents. On confondait l'assistance et la répression».⁵

Il faut ensuite attendre la fin de la Seconde Guerre mondiale pour que se créent plusieurs centres d'hébergement tant pour hommes que pour femmes, éventuellement accompagnées d'enfants.

Dans les années 60, seule une trentaine de services existent à Bruxelles et en Wallonie. Ils sont situés principalement dans les grandes villes (Bruxelles, Liège et Namur) et s'adressent essentiellement à des hommes, souvent ex-détenus. Ces services ne perçoivent aucune aide financière de l'État et seules quelques Commissions d'Assistance Publique (les actuels CPAS) ont des contacts avec ces maisons d'accueil, auxquelles elles accordent une aide plus ou moins importante. Leurs moyens de subsistances proviennent essentiellement de dons. Les maisons d'accueil sont alors peu professionnalisées (peu d'assistants sociaux diplômés y travaillent). Certains centres qui hébergent une population «apte» à l'activité organisent leur propre réseau de travail.

C'est dans la mouvance et le bouillonnement intellectuel des années 60 que des responsables de centres d'hébergement décident de se rassembler pour mieux se connaître. De ces rencontres informelles, naît en 1968 l'Association des maisons d'accueil, aujourd'hui appelée Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri, l'AMA.

De nombreuses maisons d'accueil hébergeant des femmes et des enfants se créent au cours des années 70 et 80. En effet, les idéologies émergentes au moment de la création de chaque service, dont les mouvements d'émancipation féminine, influence le travail réalisé et les objectifs poursuivis.

Il faudra encore attendre octobre 1983 pour que les premiers subsides structurels, mais partiels, soient accordés par la Communauté française, dont dépendent les centres d'accueil pour adultes en difficultés en Belgique francophone.

À la fin des années 80, l'AMA contribue aux travaux qui mèneront à la dépénalisation de la loi du 27 novembre 1891 relative au vagabondage et à la mendicité en 1993⁶ et, au niveau européen, contribue à la création de la FEANTSA (Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri), dont elle est toujours membre aujourd'hui.

- 4 Le premier service d'aide aux sans-abris recensé est un asile de nuit situé à Namur en 1879. Suit en 1884 un centre d'hébergement à Liège, et en 1886 un centre d'hébergement pour hommes à Bruxelles, lequel existe toujours 128 ans plus tard : le Home Baudouin de l'Œuvre de l'Hospitalité.
- 5 « Les Missions des centres publics d'aide sociale : questions d'actualité » — Sous la direction de Guy Benoit, Henry Funck et Pierre Jadoul, Facultés Universitaires St Louis, 1997.
- 6 « 1993 : Abrogation de la loi réprimant la mendicité et le vagabondage : il s'agit de ne plus considérer le pauvre comme un délinquant à punir mais comme une personne démunie à (ré)insérer dans la société. Ajoutant qu'il est essentiel que les vagabonds et mendiants ne se retrouvent pas à la rue suite de l'abrogation de la loi sous peine d'aggraver la situation antérieure, le législateur instaure des aides particulières pour les personnes quittant les dépôts de mendicité et établissements d'enfermement : la prime d'installation, l'aide urgente auprès du président de CPAS et la réquisition d'immeubles ». Cf. Les Missions des centres publics d'aide sociale : questions d'actualité — Sous la direction de Guy Benoit, Henry Funck et Pierre Jadoul, Facultés Universitaires St Louis, 1997.

À la fin des années 90, 15 maisons maternelles⁷ wallonnes et bruxelloises, jusqu'alors sous le giron de l'ONE⁸, rejoignent le cadre des centres d'accueil pour adultes qui, régionalisation oblige, relève désormais de la compétence de la Région wallonne ou de la Région de Bruxelles-Capitale.

Depuis les crises économiques et financières des années 80 jusqu'à aujourd'hui, la pauvreté n'a cessé d'augmenter. Les maisons d'accueil et les services d'aide aux sans-abri qui se sont créés durant ces 30 dernières années viennent compléter les dispositifs existants et tentent d'endiguer les phénomènes de grande pauvreté et de précarité.

Des extensions de capacités d'hébergement ont vu le jour, des services spécialisés — notamment pour femmes victimes de violences — se sont créés, des services de travailleurs de rue et des centres d'accueil de jour ont également été mis sur pied. Bien que les services d'hébergement soient historiquement plus nombreux que les services ouverts en journée (dits « ambulatoires »), on observe que ceux-ci se développent davantage ces 20 dernières années. À ce jour, ce sont une centaine de services qui évoluent en Wallonie et à Bruxelles.

En plus de cela, des services d'urgence — comme les asiles/abris de nuit — ont également vu le jour. Ouverts initialement pour répondre ponctuellement, en hiver, à une demande plus importante d'hébergement, la plupart d'entre eux sont actuellement accessibles toute l'année.

2.2 Définitions de la personne sans abri

Par « personne sans abri », il faut entendre au sens large une personne qui ne peut accéder à un logement ou le conserver par ses propres moyens. On peut donc se référer par ce terme, aussi bien à la personne qui vit depuis des années dans la rue qu'à la personne immigrée qui vient d'arriver sur le territoire, ou encore à la femme qui vient d'être expulsée de son logement ou de quitter son conjoint violent. Il peut s'agir d'hommes ou de femmes, seuls ou en couple, avec ou sans enfants à charge.

Les causes du sans-abrisme sont multiples : ruptures familiales, problèmes relationnels, économiques, administratifs, problèmes de toxicomanie, troubles psychiques graves... Souvent, ces difficultés

se combinent entre elles et se conditionnent mutuellement pour entraîner la personne dans la spirale de la précarité. Dans un tel parcours, la perte du logement représente un événement charnière, à la fois conséquence de la précarité et puissant amplificateur de celle-ci.

La crise du logement et la flambée des loyers n'ont fait que compliquer les choses pour un public déjà fragilisé. De surcroît, ce problème s'est trouvé aggravé par d'autres phénomènes concomitants comme la précarisation de l'emploi, la croissance de la facture énergétique, l'augmentation du nombre de familles monoparentales, ainsi qu'une extrême complexité administrative dans laquelle de nombreuses personnes s'enlisent, perdant parfois des droits fondamentaux par simple manque d'information. Les maisons d'accueil voient arriver de plus en plus de gens qui n'avaient encore jamais eu recours à ce type d'aide, tandis que les sans-abri « chroniques » se retrouvent confinés dans les structures d'aide sociale d'urgence.

En Belgique, la définition utilisée date de 2004 et a été inscrite dans l'arrêté royal⁹ visant l'octroi d'une prime d'installation par le Centre public d'action sociale :
» [...] il faut entendre par sans-abri : la personne qui ne dispose pas de son logement, qui n'est pas en mesure de l'obtenir par ses propres moyens et qui n'a dès lors pas de lieu de résidence, ou qui réside temporairement dans une maison d'accueil en attendant qu'un logement soit mis à sa disposition ».¹⁰

Un **accord de coopération**¹¹ entre toutes les entités fédérées de la Belgique (fédéral, régional, communal) reprend également, depuis 2014, cette même définition. Il s'agit donc de « la définition » de référence en Belgique depuis cette date.

L'AMA, quant à elle, définit la personne sans abri comme suit :
» Une personne qui ne peut temporairement accéder à un logement à usage privatif adéquat, ou le conserver, à l'aide de ses propres ressources ».

Chaque mot a son importance. Il est pourtant est difficile de résumer en deux mots ce que recouvre réellement être « sans-abri ». Pour l'AMA derrière chaque situation de « sans-abrisme » se cache une situation particulière et qu'il y a, dès lors, autant de définitions du « sans-abrisme » qu'il n'y a de personnes sans abri.

Il est important de rappeler que le sans-abrisme n'est pas un phénomène linéaire. Plusieurs facteurs peuvent

se cumuler, s'imbriquer. Ces facteurs dépendent du contexte socio-économique d'un pays voire d'une région, et agissent directement sur les populations précarisées les plus fragilisées. Aussi, qu'il s'agisse de difficultés financières, sociales, psychologiques ou de ruptures des liens sociaux et familiaux, il existe autant de définitions du mot « sans-abri » qu'il y a de situations vécues.

Au niveau européen, la Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri (FEANTSA) a élaboré une typologie appelée « **ETHOS** »¹², laquelle classe les personnes sans abri selon leur situation par rapport au logement. Cette approche confirme que l'exclusion liée au logement est un processus (et non pas un phénomène statique) qui concerne beaucoup de ménages à différents moments de leur vie. Elle intègre également les personnes « en risque » de sans-abrisme. La typologie ETHOS est une référence qui est de plus en plus utilisée. Elle permet en effet de couvrir toutes les situations des personnes sans domicile ou en précarité de logement à travers l'Europe :

- **Sans-abri :** personnes vivant à la rue ou en hébergement d'urgence, de crise ou de nuit ;
- **Sans-logement :** personnes vivant dans des structures d'hébergement (pour SDF, pour femmes, pour immigrés, pour sortant d'institution, pour bénéficiaires d'un accompagnement au logement à long terme) ;
- **En logement précaire :** personnes en habitat précaire, menacées d'expulsion ou de violences domestiques ;
- **En logement inadéquat :** personnes vivant dans des structures provisoires/non conventionnelles, en logement indigne ou dans des conditions de surpeuplement sévère.

La Région wallonne, quant à elle, ne dispose pas d'une définition de la personne sans abri. Le Code wallon de l'action sociale et de la santé propose néanmoins une définition de la personne en difficultés sociales accueillie dans les structures d'hébergement :
» Personnes en difficultés sociales: les majeurs, les mineurs émancipés, les pères mineurs, les mères mineures et les mineures enceintes, caractérisés par une fragilité psychosociale ou matérielle, et se trouvant dans l'incapacité de vivre de manière autonome, ainsi que les enfants qui les accompagnent ».¹³

2.3 Présentation du contexte wallon de l'aide aux sans-abri

Avec le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, la Région wallonne s'est dotée de plusieurs pôles d'action visant à opérationnaliser la politique de l'action sociale et de la santé. Chaque pôle recouvre une série de missions et d'opérateurs. Le pôle « **Lutte contre la pauvreté** » rassemble les centres d'accueil et d'hébergement pour personnes en difficultés sociales (maisons d'accueil, maisons de vie communautaire, abris de nuit, maisons d'hébergement de type familial), les Relais sociaux, la planification annuelle du Plan Grand Froid, le *Housing First* et les dispositifs d'urgences sociales.

Ces opérateurs sont les intervenants de premières lignes auprès des personnes sans abri. Ils assurent la prise en charge de l'urgence sociale et l'accompagnement psycho-social généraliste vers l'autonomie.

Mais les autres pôles interviennent également dans la mission de lutte contre la pauvreté :

- 7 Les maisons maternelles avaient pour mission d'héberger toute mère, ou future mère, accompagnée de son (ses) enfants(s), qui est temporairement incapable de résoudre ces difficultés physiques, psychologiques ou sociales et pour laquelle un hébergement et une guidance psycho-sociale s'avèrent nécessaires afin de les soutenir dans l'acquisition ou la récupération de son autonomie et de son insertion ou réinsertion sociale.
- 8 ONE : anciennement « Office national de l'enfance », actuellement en Communauté française « Office de la naissance et de l'enfance ».
- 9 Arrêté royal du 21 septembre 2004 visant l'octroi d'une prime d'installation par le centre public d'action sociale à certaines personnes qui perdent leur qualité de sans abri, M.B. du 05.10.2004.
- 10 Article 1^{er} de l'arrêté royal précité.
- 11 Accord de coopération du 12 mai 2014 concernant le sans-abrisme et l'absence de chez soi.
- 12 ETHOS signifie European Typology on Homelessness and Housing Exclusion, ou Typologie européenne du sans-abrisme et de l'exclusion sociale liée au logement. Voir sur ce point <http://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion>
- 13 Code wallon de l'action sociale et de la santé, Publié au M.B. le 21 décembre 2011, Article 66, p. 39

- **La lutte contre le surendettement** (Médiation de dette, observatoire du crédit et de l'endettement)
- **L'insertion, activation et aide sociale** (Service d'insertion sociale, Centre de service sociale, aide aux personnes prostituées, opérateurs de formation...)
- **L'égalité des chances** (ligne d'écoute Violences Conjugales, services Art 27...)
- **L'intégration** (Centres régionaux d'intégration, initiatives locales d'intégration)
- **La petite enfance** (S.A.J., SPJ, crèches, écoles, PMS...)

Cette structuration de l'aide aux personnes en Région wallonne s'est mise en place au début des années 2000. En 2002, deux Relais sociaux voient le jour, à Liège et Charleroi, sous la forme d'expériences-pilotes. En 2004, le décret relatif aux Relais sociaux est publié et dans la foulée, 5 autres Relais sont créés pour assurer la coordination locale et le soutien aux dispositifs innovants. La même année, le décret relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales intègre les centres d'hébergement (maison d'accueil, maison de vie communautaire, abri de nuit et maison d'hébergement de type familial) dans les missions de l'action sociale.

La Région wallonne et plus spécifiquement le Ministère de l'Action Sociale et de la Santé est le principal pourvoyeur de financements pour les services qui travaillent avec les personnes sans abri. Le subventionnement des services peut être direct quand il s'agit d'une subvention structurelle fixée dans le Code wallon. D'autres services sont subventionnés de manière indirecte et souvent via des sources de financement multiples (Relais sociaux, la ville, la Province, le Plan de cohésion sociale...). La lutte contre la pauvreté est, depuis 2015, devenue une mission transversale pour toute les compétences de la région. Le Ministre Président, chargé de la coordination de la lutte contre la pauvreté au sein de son Gouvernement, a mis en place un plan de lutte contre la pauvreté. Celui-ci présente les engagements en matière de logement, d'emploi, de santé, d'environnement ou encore d'énergie permettant de lutter efficacement contre la pauvreté.

Outre le niveau Régional, il existe de nombreuses institutions, associations, services publics ou parapublics et initiatives citoyennes qui s'adressent aux personnes précarisées. Ces projets sont portés et soutenus par les différents niveaux de pouvoir tel que le provincial, le fédéral ou le communal.

Au 31 décembre 2019, on comptait un total de 57 maisons d'accueil, 15 maisons de vie communautaire, 12 abris de nuit et 0 maison d'hébergement de type familial pour un total de 2 421 places.¹⁴

À ces structures d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement s'ajoutent des services d'accueil de jour ou de soirée, des centres d'aide alimentaire, restaurants et épiceries sociales, des éducateurs de rue, des services d'accompagnement en logement, de *Housing First*, de captation de logement, etc. Tous ces opérateurs constituent le paysage riche et diversifié de l'aide aux personnes sans-abri en Wallonie.

De plus, les opérateurs de l'aide sociale généraliste jouent un rôle important dans la prise en charge et l'accompagnement du public sans-abri qui regroupe des profils et des problématiques diverses. Parmi eux, les **Centres public d'action sociale** (CPAS) figurent en première place. En effet, en tant qu'acteurs publics locaux assurant l'aide sociale (en plus d'une aide matérielle ou financière), le président d'un CPAS doit accorder une aide urgente et une adresse de référence aux personnes sans-abri qui sollicitent l'aide sociale du CPAS. Il faut également citer les centres de services sociaux, les services d'insertion sociale, de médiation de dette, de prévention, les hôpitaux, les maisons médicales, sans oublier les initiatives liées au logement (AIS, APL, SLSP, capteurs logement) qui sont des partenaires privilégiés de la lutte contre la grande précarité et l'absence de chez soi.

Outre l'absence de logement, les personnes sans-abri connaissent bien souvent des problématiques cumulées de santé, de santé mentale, d'assuétudes mais également de handicap, d'isolement social, d'illettrisme... Ces personnes sont donc également accompagnées par des services spécialisés qui leur proposent une aide et un suivi spécifique.

Toutes ces structures ont pour point commun de proposer un service — qu'il s'agisse d'un abri, d'un accompagnement psycho-social, d'une réponse à des besoins de base — à la personne adulte en situation de précarité (précarité financière, sociale, de santé...). Cette personne peut être seule, accompagnée d'enfant, en famille, en couple, etc. Il est par ailleurs important de noter que, même si on constate une concentration des structures d'aide aux seins des grandes villes (Charleroi, Liège, Mons, Namur) et de la dorsale wallonne, il existe quantité d'initiatives d'accueil et d'accompagnement en milieu rural et ce, sur l'ensemble du territoire de la Région.

Malheureusement, il est actuellement difficile d'avoir une vue d'ensemble sur la réalité wallonne. Les cou-

poles et organes de coordinations n'existant qu'à un niveau local, principalement dans les grandes villes. La création d'un observatoire ou encore un espace de coordination à un niveau régional permettrait d'avoir une vision plus clair.

14 Institutions relevant du Code Wallon de l'Action sociale et de la Santé (art. 66 à 117) - Accueil, Hébergement et Accompagnement des personnes en difficultés sociales - Service Public de Wallonie - 30 décembre 2019

CHAPITRE 3

AGRÉMENT POUR L'ACCUEIL, L'HÉBERGEMENT ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN DIFFICULTÉS SOCIALES

3.1 Cadre réglementaire wallon de l'aide aux personnes en difficultés sociales

Depuis le 31 décembre 2011, la législation en vigueur est le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé qui rassemble, de manière harmonisée, toute la législation en matière de santé et d'action sociale en Wallonie. Sont repris dans ce Code l'ensemble des dispositions relatives à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement d'adultes en difficultés sociales du décret du 12 février 2004.

Le 1^{er} septembre 2013, est entré en vigueur le Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé. Il s'agit d'une transposition des différents arrêtés d'application en matière de santé et d'action sociale en Wallonie.

Le Code et le Code réglementaire sont des codifications dites « à droit constant », c'est-à-dire qu'il s'agit d'une transposition de réglementations existantes sans modification du contenu.

Sont reconnues comme structures d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement des services proposant un hébergement allant de l'urgence à l'accueil de longue durée. Il existe 4 agréments spécifiques pour l'accueil de personnes en difficultés sociales :

- Les maisons d'accueil ;
- Les maisons de vie communautaire ;
- Les abris de nuit ;
- Les maisons d'hébergement de type familial.

Chaque agrément dispose de missions et d'obligations qui lui sont propres.

3.2 Évolution du cadre réglementaire depuis 2004

« La dépénalisation du vagabondage et de la mendicité a entraîné la fermeture des dépôts de mendicités et provoqué de nouveaux besoins non anticipés par le législateur en matière d'hébergement. »¹⁵

Les premiers subsides structurels sont accordés par la Communauté française en 1983 à quelques centres d'accueil pour adultes en difficultés en Belgique francophone.

À la fin des années 90, 15 maisons maternelles wallonnes et bruxelloises, jusqu'alors sous le giron de l'ONE¹⁶ rejoignent le cadre des centres d'accueil pour adultes qui, régionalisation oblige, relève de la compétence des Régions.

En 2004, les structures d'hébergement qui préexistaient à la régionalisation des compétences, ont été intégrées au décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales. Le décret de 2004 est un « décret police ». En effet, pour pouvoir fonctionner, un service doit disposer d'un titre de fonctionnement (un agrément, une autorisation provisoire de fonctionnement ou un accord de principe). Théoriquement, un service qui remplirait les missions telles que décrites dans le décret de 2004 sans disposer de titre de fonctionnement serait dans l'illégalité.

Le décret avait été complété d'un arrêté d'application lui-même modifié à plusieurs reprises : l'arrêté du 3 juin 2004 portant exécution du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de personnes en difficultés sociales. Viennent ensuite les modifications par les arrêtés du 30 avril 2008¹⁷, du 29 janvier 2009¹⁸ et du 5 février 2009¹⁹. Les modifications du code de 2016

¹⁵ LELUBRE Marjorie, « Le prix de l'insertion : Accompagner vers le logement comme solution au sans-abrisme ? », 2018, p. 33

¹⁶ ONE : anciennement « Office national de l'enfance », actuellement en Communauté française « Office de la naissance et de l'enfance »

¹⁷ 30 avril 2008 — Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 juin 2004 portant exécution du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales — Portant sur la modification de l'article 69 du Décret

¹⁸ 29 janvier 2009 — Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 juin 2004 portant exécution du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales — Article 43, annexe 7 et 10

¹⁹ 5 février 2009 — Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 juin 2004 portant exécution du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales — Accueil des femmes victimes de violences conjugales

ont été transposées dans un arrêté d'application du 26 janvier 2017²⁰.

En 2009, les dispositions relatives aux missions spécifiques pour les maisons d'accueil sont intégrées à la réglementation. Ainsi, sous réserve de remplir les conditions, les maisons d'accueil peuvent être reconnues et subventionnées pour l'accueil des victimes de violences conjugales, l'accompagnement psychosocial des enfants, l'accueil d'urgence et l'accompagnement post-hébergement.

À la suite de la transposition du texte dans le Code wallon, celui-ci a connu une dernière modification importante mise en application au 1^{er} janvier 2017. Les modifications de 2017 sont le fruit de nombreuses négociations et revendications de notre secteur. Elles ont abouti au financement – partiel – des abris de nuit et à la révision de la programmation des places d'hébergement en Wallonie.

3.3 La programmation sectorielle

Le décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales prévoyait une programmation du nombre maximal de personnes en difficultés sociales²¹ qui peut être pris en considération pour l'octroi des subventions dédiées aux maisons d'accueil et aux maisons de vie communautaire. Cette programmation était établie par province et tenait compte des facteurs suivants:

- La superficie provinciale;
- Le nombre de personnes bénéficiaires du revenu d'intégration sociale sur le territoire de la province;
- Les facteurs conjoncturels ayant pour conséquence une augmentation du nombre de personnes en difficultés sociales dans une ou plusieurs provinces.

PROGRAMMATION SECTORIELLE		
	Places «isolés»	Places «familles»
Brabant wallon	21	140
Hainaut	103	463
Liège	178	266
Luxembourg	46	80
Namur	45	160

La programmation avait pour but de limiter le nombre de places d'hébergement sur le territoire et d'équilibrer leur répartition sur l'ensemble des provinces wallonnes, tenant compte de facteurs démo-

graphiques provinciaux. Dans le Hainaut, la programmation a été atteinte après quelques années d'existence du décret. L'agrément de nouveaux services d'hébergement s'est poursuivi mais pas leur subventionnement.

En 2017, la réforme du Code Réglementaire Wallon de l'Action Sociale et de la Santé supprime la programmation territoriale et la remplace par une programmation annuelle. Le texte prévoit que, «à partir de l'année 2018, le gouvernement fixera annuellement la programmation et la répartition territoriale des maisons d'accueil et des maisons de vie communautaire en fonction des nouvelles demandes de subventionnement et/ou des augmentations de subventionnement. Ces décisions sont publiées annuellement au Moniteur Belge».²²

3.4 Les services agréés

Le tableau ci-dessous reprend l'ensemble des structures d'hébergement agréées au 31 décembre 2019 et sont classées par type d'agrément. On y retrouve également les informations relatives au type de public et la capacité d'accueil.

20 Moniteur Belge du 7 février 2017

21 12 février 2004 – Décret relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales, Article 16

22 4 juillet 2013 - Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé, article 93

SERVICES	PUBLICS	CAPACITÉ AGRÉÉ	PROVINCE
MAISONS D'ACCUEIL			
Les quatre vents	Tout public/Famille	59	Brabant Wallon
Le Figuier	Tout public/Famille	13	Hainaut
Hôtel social du C.P.A.S. de Charleroi	Tout public/Famille	27	Hainaut
Maison d'accueil «Le Triangle»	Tout public/Famille	36	Hainaut
La Clairière	Tout public/Famille	13	Hainaut
La Source	Tout public/Famille	16	Hainaut
Terre nouvelle	Tout public/Famille	36	Hainaut
La Traverse	Tout public/Famille	33	Hainaut
Maison d'accueil du C.P.A.S. de Tournai	Tout public/Famille	34	Hainaut
Aux chênes de Mambré	Tout public/Famille	28	Hainaut
L'étape	Tout public/Famille	24	Hainaut
Service d'Entraide familiale	Tout public/Famille	20	Liège
Sûrya	Tout public/Famille	16	Liège
Thais	Tout public/Famille	29	Liège
Maison Marie-Louise	Tout public/Famille	94	Liège
La Moisson - Houmont	Tout public/Famille	35	Luxembourg
Ferme de l'Aubligneux	Tout public/Famille	21	Namur
Maison d'accueil Les Trieux	Tout public/Famille	36	Namur
Accueil Famenne	Tout public/Famille	16	Namur
Maison familiale	Hommes seuls	44	Liège
Oxygène	Hommes seuls	36	Liège
Maison d'accueil des Sans Logis	Hommes seuls	64	Liège
Emmaüs	Hommes seuls	12	Liège
Le Tremplin	Hommes seuls	19	Luxembourg
Domaine de Banalbois	Hommes seuls	21	Luxembourg
Soleil du cœur	Hommes seuls	14	Luxembourg
Les semailles	Hommes seuls	15	Namur
Maison d'accueil pour hommes des Trois portes	Hommes seuls	35	Namur
L'îlot	Hommes seuls	24	Hainaut
Emmaüs-Marchienne	Hommes seuls	13	Hainaut
Maison Saint-Paul	Hommes seuls	51	Hainaut
L'églantier	Femmes avec enfants	20	Brabant Wallon
Maison maternelle Paul Henricot	Femmes avec enfants	25	Brabant Wallon
Le Goéland	Femmes avec enfants	23	Brabant Wallon
Maison maternelle du Brabant wallon	Femmes avec enfants	54	Brabant Wallon
La Maison'Elle	Femmes avec enfants	20	Brabant Wallon
Le 26	Femmes avec enfants	73	Hainaut
Maison d'accueil «Oasis»	Femmes avec enfants	21	Hainaut
Maison maternelle Fernand Philippe	Femmes avec enfants	80	Hainaut
Solidarité femmes et refuge pour femmes victimes de violences	Femmes avec enfants	24	Hainaut
Espoir	Femmes avec enfants	45	Hainaut
Maison d'accueil du C.P.A.S. de Mons	Femmes avec enfants	14	Hainaut
La Maison maternelle de Mouscron	Femmes avec enfants	30	Hainaut
Le Kangourou	Femmes avec enfants	35	Hainaut
L'Espérance	Femmes avec enfants	35	Hainaut
Maison Maternelle - La maison heureuse	Femmes avec enfants	30	Liège
La Traille	Femmes avec enfants	32	Liège
Maison des sans-logis pour femmes	Femmes avec enfants	48	Liège
Collectif contre les violences familiales et l'exclusion	Femmes avec enfants	54	Liège
Le Tournesol	Femmes avec enfants	21	Liège
L'accueil	Femmes avec enfants	51	Hainaut
L'Archée	Femmes avec enfants	62	Luxembourg
Maison du pain	Femmes avec enfants	20	Luxembourg
L'Hôtel maternel	Femmes avec enfants	40	Namur
Maison d'accueil pour femmes des Trois Portes	Femmes avec enfants	63	Namur
L'abri	Adultes isolés	17	Hainaut
Maison d'accueil Metanoia	Adultes isolés	31	Hainaut

MAISONS DE VIE COMMUNAUTAIRE			
Maison de vie communautaire des Trois Portes	Adultes isolés	18	Namur
Maison de vie communautaire du Brabant Wallon	Femmes avec enfants	10	Brabant Wallon
Maison de vie communautaire «Oasis»	Femmes avec enfants	4	Namur
Maison maternelle Fernand Philippe	Femmes avec enfants	10	Hainaut
Proximam - Maison de vie communautaire	Femmes avec enfants	28	Namur
Maison de vie communautaire «L'Archée»	Femmes avec enfants	12	Luxembourg
Maison du pain	Femmes avec enfants	15	Luxembourg
Horizon	Femmes avec enfants	10	Liège
Maison familiale	Hommes seuls	34	Liège
Maison de vie communautaire des Sans Logis	Hommes seuls	17	Liège
Maison Marie-Louise	Hommes seuls	31	Liège
La source	Tout public/Famille	23	Hainaut
Ferme Saint Achaire	Tout public/Famille	14	Hainaut
L'autre Rive	Tout public/Famille	16	Hainaut
Aux chênes de Mambré	Tout public/Famille	48	Hainaut
ABRIS DE NUIT			
Abri de nuit «Le Triangle»	Tout public/Famille	12	Hainaut
Abri de Nuit Dourlet	Adultes isolés	33	Hainaut
Abri de nuit «Le Tremplin»	Adultes isolés	12	Hainaut
Abri de nuit du C.P.A.S. de Mons	Adultes isolés	16	Hainaut
Auxiliis	Adultes isolés	25	Hainaut
Abri de nuit de Liège	Adultes isolés	30	Liège
Opération Thermos Liège	Adultes isolés	22	Liège
Un toit pour la nuit	Adultes isolés	12	Liège
Abri de nuit du C.P.A.S. de Verviers	Adultes isolés	4	Liège
Le Soleil d'hiver	Adultes isolés	20	Luxembourg
Abri de nuit de la Ville de Namur	Adultes isolés	33	Namur
Au Souffle nouveau	Adultes isolés	9	Hainaut
MAISON D'HÉBERGEMENT DE TYPE FAMILIAL			
—	—	—	—

En 2003, la direction générale de l'action sociale et de la santé de la Région wallonne recensait 43 centres d'hébergement pour adultes agréés jusque-là par la Communauté française²³. Avec la régionalisation, celles-ci seront compris comme maison d'accueil agréées en 2004. De plus, viendront se joindre à cette liste, les 13 maisons maternelles wallonnes reconnues et subventionnées par l'ONE²⁴.

Depuis 2004, à la suite de la reconnaissance et au subventionnement régional, le nombre de services d'hébergement est en constante augmentation. Des projets de maisons d'hébergement se sont développés dans les villes ainsi qu'en milieu rural connaissant aussi une augmentation de la pauvreté. Le secteur s'est progressivement professionnalisé et les équipes sociales se sont élargies pour certaines de compétences en psychologie, en puériculture, en droit, etc.

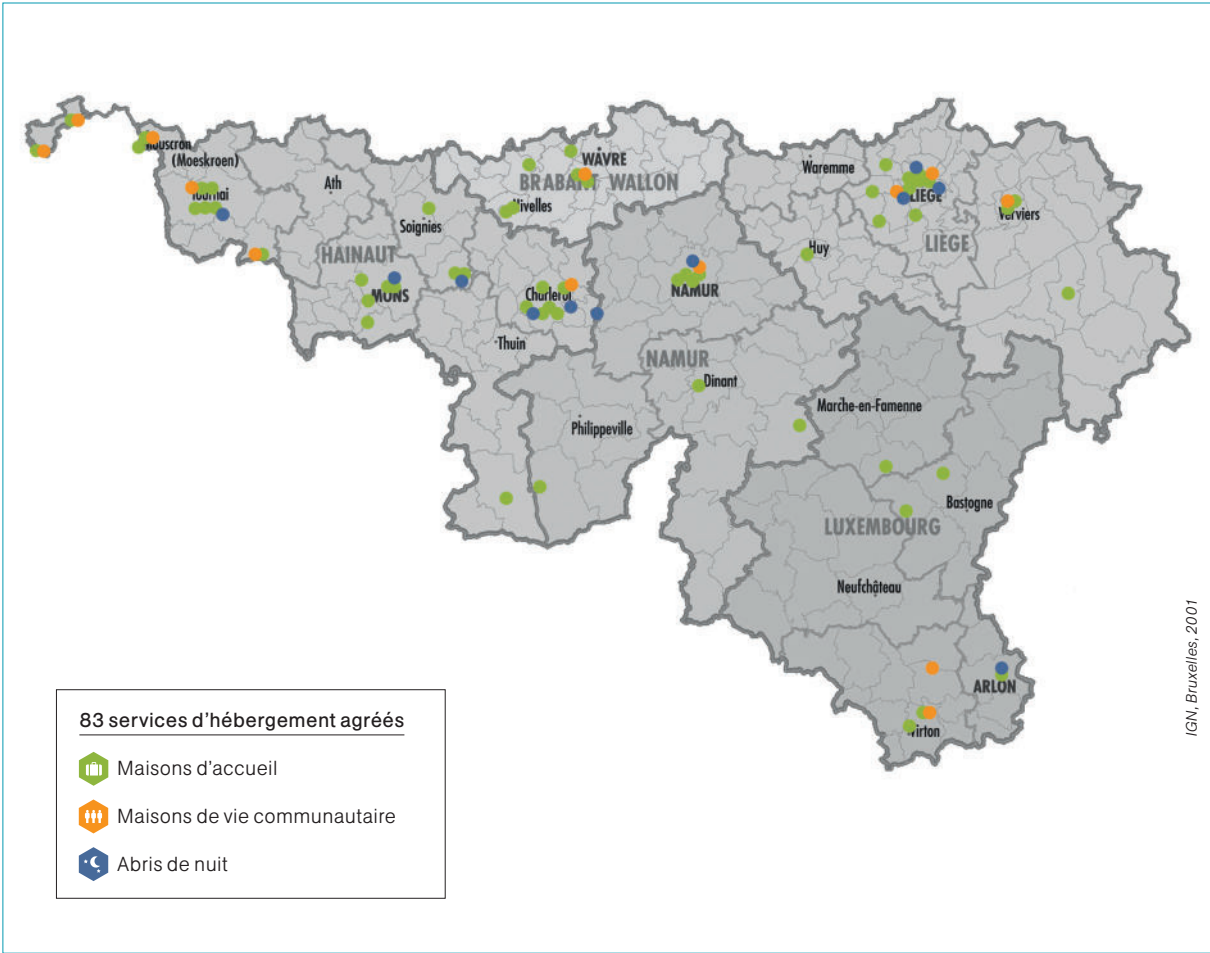
Les maisons d'accueil constatant la nécessité pour une partie de leur public d'être hébergée sur du long terme ont ouvert des maisons de vie communautaire²⁵

permettant un accompagnement dans la durée. Aujourd'hui, la grande majorité des maisons de vie communautaire sont adossées à une maison d'accueil.

Quant aux abris de nuit, historiquement implantés dans les grandes villes wallonnes (ils sont au nombre de 7 en 2011), plusieurs ont vu le jour en 2017 notamment en raison de l'obligation réglementaire de disposer d'un abri de nuit par province et par ville de plus de 50 000 habitants²⁶. Les villes d'Arlon, de Tournai, de Mouscron et de Verviers sont les dernières à s'être dotées d'un service inconditionnel et gratuit d'accueil et d'hébergement pour la nuit.

Par ailleurs, le dispositif des maisons d'hébergement de type familial, dont le nombre était déjà réduit en 2004. Au nombre de 5 en 2010, il n'en existe plus en 2019. Une tentative d'explication serait que ces structures, non subventionnées et peu professionnalisées, étaient trop fragiles pour faire face aux contraintes du secteur et à la difficulté d'accompagner un public de plus en plus abîmé.

La répartition territoriale des services agréés en 2019



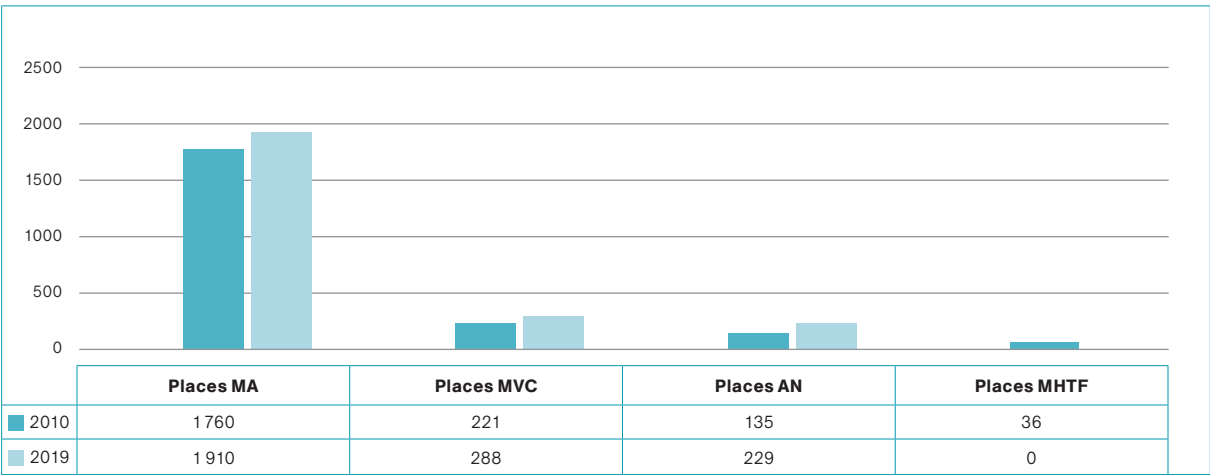
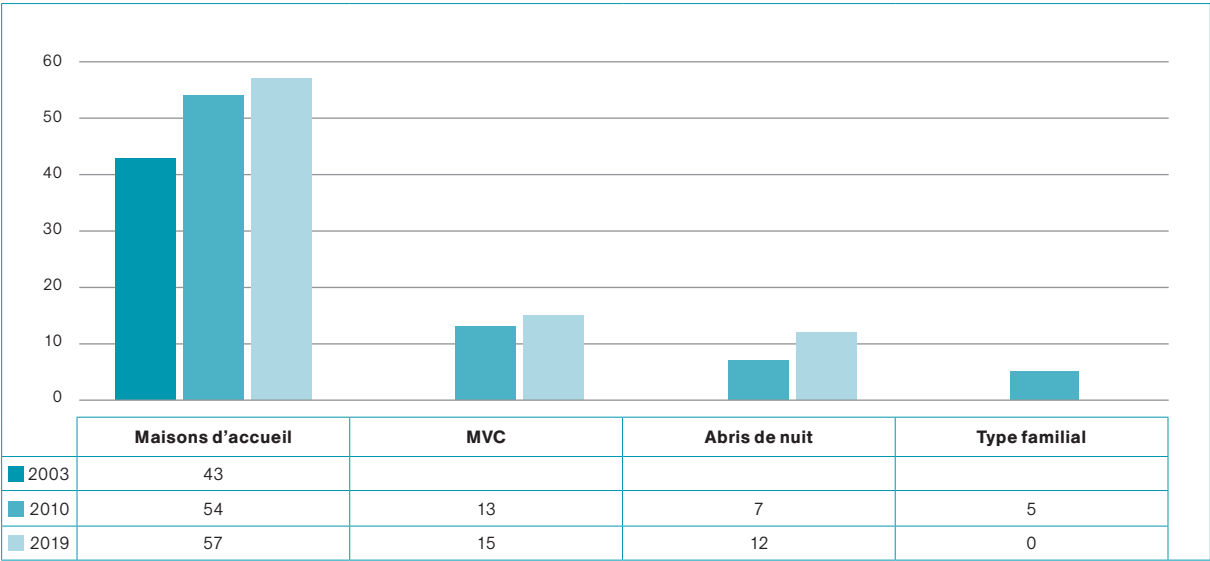
²³ Adresses des centres d'accueil pour adultes — 5 mars 2003 (Document interne de l'administration de la Région wallonne)

²⁴ Liste des maisons maternelles en Région wallonne — 15 janvier 2004 (Document interne de l'administration de la Région wallonne)

²⁵ Les maisons d'accueil proposent un hébergement limité dans le temps (maximum 18 mois). Les maisons de vie communautaire peuvent accueillir des personnes ayant préalablement séjourné en maison d'accueil et ce pour une durée de séjour illimitée.

²⁶ 4 juillet 2013 (AGW du 26 janvier 2017) — Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé — Article 93§4

Progression du nombre de services et de places d'hébergement dans le secteur des adultes en difficultés sociales entre 2003 et 2019



3.5 Les maisons d'accueil

3.5.1 La mission de base

La mission de base d'une maison d'accueil est l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement psychosocial adapté aux bénéficiaires. Elles ont une capacité d'accueil d'au moins dix personnes en difficultés sociales et assurent un hébergement limité dans le temps dans une structure dotée d'équipements collectifs ainsi qu'un accompagnement adapté afin de soutenir les usagers dans l'acquisition ou la récupération de leur autonomie.

Aux yeux du législateur, la maison d'accueil constitue un dispositif essentiel pour dépasser la réponse aux besoins primaires et répondre aux besoins de réinsertion sociale.

Chaque maison d'accueil développe un projet pédagogique particulier. Celui-ci est représentatif de la philosophie de l'institution, de son histoire voire de son infrastructure et de son équipe. Chaque projet est différent et permet ainsi de répondre à la diversité des besoins et des profils des personnes accueillies dans le secteur. D'une certaine manière, le projet pédagogique vise à mettre en œuvre les buts et objectifs d'un service. C'est le garde-fou de l'institution.

En Région wallonne, les maisons d'accueil se distinguent d'abord par le type de public qu'elles accueillent. Selon son projet pédagogique et les objectifs visés, chaque service va s'adresser plus particulièrement à tel ou tel public. Les grandes catégories de publics sont :

- Des adultes isolés ;
- Des familles ;
- Des femmes accompagnées ou non d'enfants ;
- Des mineurs émancipés ;
- Des pères ou mères mineurs et des mineures enceintes ;
- Toutes les personnes/ménages sans distinction.

Selon le projet pédagogique, les personnes pourront intégrer une maison proposant le gîte seul ou le gîte et couvert, des studios individuels ou des milieux de vie communautaire, des projets axés sur l'activation des personnes, l'accompagnement dans la parentalité, dans la gestion budgétaire, un environnement sécurisé à adresse secrète (pour les victimes de violences) etc. Ces « services » dépendent réellement du projet pédagogique de la maison d'accueil.

Par ailleurs, l'évolution du public et la diversification des problématiques rencontrées influencent le type d'accompagnement proposé. La problématique du logement est, certes, au centre du travail social mais les professionnels s'attardent aussi à travailler sur la parentalité (nombreux accueils de familles monoparentales), la multiculturalité (particulièrement en milieu urbain) et l'accompagnement des jeunes adultes (de plus en plus présents dans le secteur).

La diversité des situations rencontrées pousse les services à se spécialiser ou à collaborer avec d'autres professionnels afin de travailler les difficultés rencontrées par l'usager : la santé, la santé mentale, les assuétudes, la récupération des droits, le surendettement, les violences conjugales et familiales. Ce travail d'accompagnement peut éventuellement se poursuivre après l'hébergement (post-hébergement) par un suivi individualisé en logement.

La Région wallonne a néanmoins mis en place des outils de cadrage et de mise en pratique du projet pédagogique de l'institution. Ces outils « ramènent la logique contractuelle et la responsabilité de la personne hébergée dans sa réinsertion. »²⁷ Ils permettent également de formaliser la mission que se donne l'institution et de s'assurer que celle-ci s'applique équitablement à tous les usagers.

Les maisons d'accueil sont des services dits généralistes qui s'engagent à accueillir des personnes

LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF (PAC)

Ensemble des objectifs et moyens définis par l'institution pour l'accomplissement de la mission. Il tient compte de l'environnement social et économique. Les conventions signées avec les partenaires extérieurs sont annexées au projet. Il est évalué régulièrement par l'équipe éducative et le conseil des hébergés

LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL (PAI)

Ensemble des objectifs et moyens définis dans un contrat entre l'institution, l'hébergé et, le cas échéant, un intervenant social extérieur, afin de mettre en place une série d'objectifs dans l'accompagnement individuel dynamique et orientés vers la mise en place de solution pour renforcer l'autonomie de la personne et la résolution des difficultés.

dont le principal point commun est une difficulté liée au logement. Mais les profils et les problématiques sont aussi nombreux que les personnes hébergées. L'accompagnement social généraliste nécessite d'être un « touche à tout ». Il s'agit d'accompagner les personnes dans la résolution de leurs problèmes afin qu'ils acquièrent ou récupèrent une certaine autonomie.

La mission de base recouvre donc une multitude d'actions catégorisées dans l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement psychosocial. Cet accompagnement va de la mise à l'abri à la remise en ordre administratif en passant par l'écoute, le soutien juridique, le rétablissement d'un réseau, le soutien à la parentalité, etc. Bien entendu, le travail de réinsertion sociale se fait en collaboration avec d'autres acteurs actifs dans le domaine de l'action sociale, de la famille et de la santé, qu'ils soient publics ou privés.

27 LELUBRE Marjorie, « Le prix de l'insertion : Accompagner vers un logement comme solution au sans-abrisme ? », 2018, p. 35

3.5.2 Le cadre du personnel pour l'exécution de la mission de base

Pour pouvoir fonctionner, toute maison d'accueil doit disposer de minimum :

Article 89 du Code réglementaire de l'action sociale et de la santé

CADRE MINIMUM	
10 - 20 places	0,75 Éducateur CI2A
21 - 40 places	0,5 Assistant social — 1 Éducateur CI2A
41 - 60 places	0,75 Assistant social — 2 Éducateurs CI2A
+ de 60 places	1 Assistant social — 3 Éducateurs CI2A

Ce cadre du personnel est un minimum requis pour pouvoir fonctionner en tant que maison d'accueil et est indispensable pour bénéficier d'un agrément. Il permet à un service agréé (mais pas forcément subventionné²⁸ d'offrir un accueil et un accompagnement encadrés par une équipe de professionnels. Par ailleurs, la Région wallonne subventionne un cadre du personnel fixé par le code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé. Il évolue en fonction de la capacité agréée :

Article 94 du Code réglementaire de l'action sociale et de la santé

ÉQUIPE DE BASE (- de 10 lits)
1 Assistant social
0,5 Éducateur cl.1

PAR TRANCHE DE LITS SUPPLÉMENTAIRES	
11 - 15 places	+ Directeur — Éducateur CI1
16 - 20 places	+ Directeur — 1,5 Éducateur CI1
21 - 30 places	+ Directeur — 2,5 Éducateur CI1
31 - 40 places	+ Directeur — 3,5 Éducateur CI1
41 - 50 places	+ Directeur — 4 Éducateur CI1
51 - 60 places	+ Directeur — 0,5 AS — 4,5 Éducateur CI1
+ de 60 places	+ Directeur — 1 AS — 4,5 Éducateur CI1

3.5.3 Les missions spécifiques

3.5.3.1 Contexte et mise en application des missions spécifiques

Depuis 2009, des subventions supplémentaires peuvent également être octroyées aux maisons d'accueil pour la réalisation d'actions spécifique parallèlement à la mission de base. Ces missions spécifiques permettent d'apporter une réponse à des besoins ou à des publics particuliers.

- Les 5 missions spécifiques sont :
- L'accompagnement pédagogique des enfants²⁹ ;
 - L'accompagnement social ou psycho-social des enfants de moins de trois ans³⁰ ;
 - L'accueil des femmes victimes de violences conjugales et, le cas échéant, leurs enfants³¹ ;
 - L'accueil d'urgence des personnes en difficultés sociales³² ;
 - Le suivi post-hébergement³³.

Les maisons d'accueil agréées pour des missions spécifiques bénéficient de subventions permettant de couvrir des frais de personnel et/ou de fonctionnement. Il s'agit de subventions forfaitaires ou évolutives en fonction de la capacité d'accueil.

Pour pouvoir prétendre aux subventions liées aux missions spécifiques, les services doivent tenir compte d'une série de critères et de conditions propres à chaque agrément spécifique :

- **La capacité d'accueil :** Une mission spécifique peut être accordée à condition que le service atteigne un certain seuil de capacité d'hébergement.
- **La rencontre du public cible :** La subvention peut être conditionnée au fait de comptabiliser, au moment de la demande d'agrément, un nombre minimum de nuitées du public cible concerné par la mission spécifique.
- **Les limites géographiques :** Afin de limiter le nombre de services pouvant prétendre à une mission spécifique, le législateur a prévu un nombre maximum de services par zone géographique (arrondissement administratif, arrondissement judiciaire). Cette limitation est généralement associée à un système où les services ayant la capacité d'accueil la plus élevée sont subventionnés en priorité. Enfin, il est prévu qu'une mission spécifique ne soit accessible qu'aux services installés à proximité d'une ville d'au moins x milliers d'habitants ce qui favorise de facto les zones urbanisées.
- **Priorité pour les services avec la plus grande capacité d'accueil :** Dans les cas où plusieurs demandes sont formulées pour un même agrément, une priorité est souvent accordée au service possédant la moyenne la plus élevées de nuitées ou dont la capacité d'hébergement agréée est la plus grande.
- **Les obligations attenantes :** les services doivent parfois répondre à des obligations telles que prévoir un accueil 24h/24, participer aux travaux de plate-

formes spécialisées, accompagner un nombre minimum de ménages, élaborer un relevé statistique spécifique, etc.

Après dix années de fonctionnement, la majorité des maisons d'accueil ont bénéficié de subventions complémentaires. Ainsi, elles ont pu compléter leur offre de services et se spécialiser. Chaque année, depuis 2009, les maisons d'accueil sollicitent la Région pour une ou plusieurs missions spécifiques. Certaines institutions sont subventionnées pour une seule mission alors que d'autre en cumulent plusieurs. Il arrive également que certaines maisons les cumulent toutes. Ce dernier cas de figure concerne le plus souvent les structures avec une importante capacité d'hébergement.

En décembre 2018, 40 maisons d'accueil (sur 56) se répartissaient un total de 99 missions spécifique³⁴ :

MISSIONS SPÉCIFIQUES	MAISONS D'ACCUEIL SUBVENTIONNÉES POUR UNE MISSION SPÉCIFIQUE
Accompagnement pédagogique des enfants (Art. 95)	32
Accompagnement psycho-social des enfants de moins de 3 ans (Art. 96)	25
Accueil des femmes victimes de violences conjugales (Art. 97)	21
Accueil d'urgence (Art. 98)	8
Post-hébergement (Art. 99)	13
TOTAL	99

Il semblerait donc que le système pensé par le législateur pour limiter l'accès aux subventions pour les missions spécifiques engendre des inégalités entre les services.

D'abord, les systèmes de conditionnalité donnent souvent la priorité, voir même l'exclusivité de l'accès aux missions spécifiques aux services installés dans ou à proximité des grandes villes wallonnes (Mons, Liège, Charleroi, Namur...). Être installé en ville ou à proximité d'une grande ville constitue un atout.

Ensuite, certains agréments ne sont accessibles que si le service dispose d'un minimum de 20 à 50 places d'accueil. Pour la majorité des missions spécifiques, la priorité de l'octroi de la subvention va donc au service qui dispose de la plus grande capacité d'accueil.

Ainsi, les services qui comptabilisent le moins de missions spécifiques sont les maisons d'accueil de petite tailles et les maisons d'accueil rurales.

Répartition des missions spécifiques en fonction de la taille des institutions – 2019

CAPACITÉ D'ACCUEIL	< 20	20-49	50 >
Nombre de maisons d'accueil	11	34	11
Nombre de missions spécifiques	3	56	40
Moyenne du nombre de mission spécifique par service	0,3	1,6	3,6
Répartition des missions spécifiques (%)	3%	57%	40%

Sur le tableau ci-dessus, on constate que les 11 maisons d'accueil de moins de 20 places, cumulent ensemble 3 missions spécifiques (soit 0,3 missions spécifiques par service). En comparaison, les 11 maisons d'accueil de plus de 50 places possèdent ensemble 40 missions spécifiques (soit 3,6 missions par service en moyenne).

Enfin, on remarque que les maisons d'accueil pour femmes et, dans une moindre mesure pour familles, comptabilisent et cumulent le plus de missions spécifiques. En effet, les services accueillant des adultes isolés n'ont pas accès aux missions relatives à l'accompagnement des enfants. Par ailleurs, ces services étant généralement de plus petites tailles, cela les favorise davantage au regard des conditions précitées.

28 Code réglementaire de l'action sociale et de la santé, Art. 113. §1^{er}. « Les maisons d'accueil et maisons de vie communautaire qui introduisent une première demande de subventionnement doivent avoir fonctionné au moins deux années à dater de leur agrément afin de déterminer, via leur taux d'occupation, le nombre de places subventionnées auxquelles elles peuvent prétendre. »

29 Code réglementaire de l'action sociale et de la santé, Article 95, 4 juillet 2013

30 Code réglementaire de l'action sociale et de la santé, Article 96, 4 juillet 2013

31 Code réglementaire de l'action sociale et de la santé, Article 97, 4 juillet 2013

32 Code réglementaire de l'action sociale et de la santé, Article 98, 4 juillet 2013

33 Code réglementaire de l'action sociale et de la santé, Article 99, 4 juillet 2013

34 Une maison d'accueil peut cumuler plusieurs missions spécifiques, pour autant que celle-ci remplisse les critères d'éligibilité propres à la mission

Répartition des missions spécifiques en fonction du type de public accueilli – 2019

TYPE DE PUBLIC ACCUEILLI				
Nombre de maisons d'accueil	19	24	2	12
Nombre de missions spécifiques	27	67	1	4
Répartition des missions spécifiques (%)	27 %	68 %	1 %	4 %

Sur ce tableau, on voit que les maisons d'accueil pour femmes accompagnées ou non d'enfants exercent la majorité des missions spécifiques du secteur (68%). Les maisons d'accueil pour adultes isolés, en revanche, n'exploitent que très peu les missions spécifiques.

Ceci s'explique par le fait que deux des cinq missions spécifiques visent un public de familles et plus particulièrement les femmes³⁵ et les enfants³⁶. Les maisons d'accueil pour familles et les maisons d'accueil pour femmes accompagnées ou non d'enfants ont largement recours aux subventions concernant l'accompagnement des femmes victimes de violences conjugales et l'accompagnement des enfants. Quant aux maisons d'accueil pour adultes isolés, elles n'ont accès qu'à deux agréments (accueil d'urgence et accompagnement post-hébergement), or tous deux étant soumis à des conditions d'accès strictes de territorialité³⁷ et de capacité d'accueil minimales³⁸.

3.5.3.2 L'accompagnement pédagogique des enfants

La maison d'accueil, historiquement pensée comme un centre d'hébergement pour adultes, accueille en réalité un nombre important d'enfants accompagnant leur(s) parent(s). En effet, en moyenne, un tiers des personnes hébergées ont moins de 18 ans.

Dès lors, les maisons d'accueil ont toujours accordé une attention particulière aux enfants accompagnants, qui requièrent un suivi spécifique et individualisé. Ce travail doit permettre à l'enfant à récupérer un mode de vie équilibré et stabilisé, dans un environnement sécurisé et bienveillant, tout en travaillant la relation parent-enfant, souvent mise à mal quand les familles vivent des parcours d'errance.

L'hébergement en maison d'accueil constitue également une source de perturbation pour un enfant qui se retrouve alors projeté dans un espace de vie col-

lective, avec des règles particulières et des habitudes auxquelles il n'est pas habitué.

Face à ce jeune public, les équipes éducatives doivent s'adapter, proposer un suivi psycho-social approprié selon l'âge et les problématiques rencontrées par l'enfant. Il est également important de respecter l'espace d'action et de responsabilité des parents sur leur progéniture, le travailleur social n'étant qu'un intermédiaire dans la relation. Par ailleurs, les équipes peuvent se voir confronter à la négligence et la maltraitance parentale. Ces situations soulèvent des questions dans les institutions – Quand intervenir ? Comment accompagner ? Quand envisager le placement ? De nombreuses interrogations émergent entre le soutien à la parentalité, la préservation du lien et le devoir de mettre à l'abri un enfant en souffrance.

Dans la lutte contre la grande précarité, l'accompagnement des enfants est une priorité que les maisons d'accueil se sont données afin de briser le cycle de la pauvreté et activer l'ascenseur social.

Depuis 2004, la mission spécifique d'accompagnement pédagogique des enfants prévoit :

» Art. 95. Dans les limites des crédits budgétaires, sont allouées aux maisons d'accueil disposant d'une capacité subventionnée, conformément à l'article 94 de minimum vingt places, des subventions destinées à couvrir les frais du personnel chargé de l'accompagnement pédagogique des enfants. L'octroi des subventions est subordonné à la condition que la maison d'accueil justifie au cours des deux années civiles précédant la demande d'un nombre de nuitées d'enfants égal ou supérieur à vingt-cinq pour cent du nombre de nuitées total. »

Cadre du personnel évolutif en fonction de la capacité d'accueil :

CADRE SUBVENTIONNÉ POUR L'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE DES ENFANTS	
20 places	0,5 éducateur classe 2, 2A, 2B, 3 ou puériculteur
21 à 30 places	0,75 éducateur classe 2, 2A, 2B, 3 ou puériculteur
31 à 40 places	1 éducateur classe 2, 2A, 2B, 3 ou puériculteur
41 à 50 places	1,25 éducateurs classe 2, 2A, 2B, 3 ou puériculteur
51 à 60 places	1,5 éducateurs classe 2, 2A, 2B, 3 ou puériculteur
60 places et +	1,75 éducateurs classe 2, 2A, 2B, 3 ou puériculteur

Grâce au renforcement de l'équipe et l'intégration de travailleurs spécifiques « enfants », le travail d'accompagnement des enfants en maison d'accueil se renforce et se professionnalise. Cette mission comprend un travail d'observation, d'analyse en équipe, d'entretien avec l'enfant et/ou ses parents, d'organisations d'acti-

Au quotidien, un projet d'accompagnement individualisé pour chaque enfant se traduit par :

- Un accompagnement individuel de chaque enfant ;
- Un lien avec son papa, sa famille, son réseau ;
- Une présence dans le quotidien 24h/24 permettant le respect de ses rythmes, repères, besoins... ;
- L'inscription à la crèche ou à l'école ;
- L'inscription à différentes activités ;
- La prise en charge individuelle au niveau de notre Espace Enfant « la bulle en soie » et ce en fonction du Projet Individuel fixé avec la maman.

Extrait du rapport d'activités 2018 de la Maison Maternelle du Brabant wallon

vités ludiques et éducatives, d'orientation vers les services extérieurs.

Mais surtout, les maisons d'accueil tendent à développer une approche centrée sur l'enfant, ses besoins, son vécu, où il est considéré comme un sujet à part entière indépendamment de ses parents. La protection de l'enfant fait également partie des préoccupations des institutions qui travaillent conjointement avec les services d'aide à la jeunesse quand la situation le nécessite. Le travail autour du lien parent-enfant est également mis en place dans le cadre d'actions de soutien à la parentalité.

En Région wallonne, **32 maisons d'accueil** sont subventionnées pour la mission « Accompagnement pédagogique des enfants ». Dans le cadre de cette mission, **2 747 enfants** (1 457 garçons et 1 247 filles) ont été accueillis en maison d'accueil au cours de l'année 2018.

3.5.3.3 L'accompagnement social ou psycho-social des enfants de moins de trois ans

Cette subvention vient compléter la mission « d'accompagnement pédagogique des enfants » en renforçant l'équipe éducative de personnel spécialisé dans l'accompagnement de très jeunes enfants et de nourrissons. Historiquement, les maisons maternelles avaient pour mission d'héberger toute mère ou future mère accompagnée d'enfant(s) en difficulté sociale, psychologique ou physique. L'âge maximum des enfants accueillis était de 6 ans. Aujourd'hui ces structures sont sorties du giron de l'ONE pour intégrer le secteur des adultes en difficultés. Elles ont cependant conservé leur spécifi-

cité de travailler avec de jeunes enfants et leur maman. Ainsi, en plus des 11 anciennes maisons maternelles, une dizaine d'autres maisons d'accueil, pour familles ou pour femmes avec enfants, ont aussi demandé cette subvention pour compléter l'équipe éducative.

Ces services, spécialisés dans l'accompagnement psycho-social des enfants de moins de trois ans, s'investissent dans un suivi à long terme : il commence parfois pendant la grossesse et se poursuit par un accompagnement centré sur l'enfant mais également sur la mère dans son rôle parental avec le nourrisson. Le travail sur parentalité est d'autant plus complexe qu'il prend place dans un contexte de grande précarité. La maison d'accueil se donne pour mission de renforcer et protéger la cellule familiale en tenant compte des besoins de l'enfant et de la mère.

Pour réaliser cette mission, les services ont renforcé les équipes, l'infrastructure et les partenariats afin de permettre un accueil adapté à ce jeune public. Des puéricultrices et du personnel spécialisé « enfants » sont engagés dans le cadre de la subvention pour réorienter la focale sur l'enfant, son bien-être, son développement et travaillent, avec le parent, son implication dans ces aspects de la vie de l'enfant. Les lieux sont également aménagés pour accueillir les bébés : salle de psychomotricité, aménagement

35 L'accueil des femmes victimes de violences conjugales et, le cas échéant, leurs enfants

36 L'accompagnement pédagogique des enfants et l'accompagnement social ou psycho-social des enfants de moins de trois ans

37 Le suivi post-hébergement (Extrait de l'article 99 du Code réglementaire de l'action sociale et de la santé) : « Par arrondissement administratif, il ne peut y avoir qu'une maison d'accueil subventionnée pour le post-hébergement. Lorsque l'arrondissement compte une ville de plus de 30 000 habitants, la maison d'accueil subventionnée est située dans cette ville. Dans tous les cas la priorité est donnée à la maison d'accueil dont la capacité d'hébergement agréée est la plus importante. »

38 L'accueil d'urgence des personnes en difficultés sociales (extrait de l'article 98 du code réglementaire de l'action sociale et de la santé) : « sont allouées aux maisons d'accueil disposant d'une capacité agréée d'au moins cinquante places et d'un projet d'accompagnement collectif dont la réalisation nécessite un accueil d'urgence des personnes en difficultés sociales des subventions destinées à couvrir les frais du personnel d'un éducateur classe 2A à temps plein ».

des sanitaires (baignoire bébés), espace « intime » parents/enfant, crèche... Enfin, des collaborations et partenariats se mettent en place afin de répondre aux besoins des familles, nécessitant parfois l'intervention de spécialistes : services d'aide et de protection de la jeunesse (S.A.J., SPJ), tribunaux de la jeunesse, pédopsychiatres, service prénatal, pédiatres, écoles, crèches, consultation ONE...

Depuis 2004, la mission spécifique d'accompagnement psychosocial des enfants de moins de 3 ans prévoit :

» Art. 96. Dans les limites des crédits budgétaires, sont allouées aux maisons d'accueil disposant d'une capacité subventionnée conformément à l'article 94



« 45% de nos hébergées arrivent enceinte. 82% des enfants que nous avons accueillis en 2018 ont moins de 1 an lors de leur arrivée chez nous. 100% ont moins de 3 ans. 55% quittent la maternité ou un service de néonatalogie pour venir directement à la Maison Maternelle. En 2018, seulement 2 enfants sur 22 accueillis ont dû être séparés de leur mère.

L'enfant accueilli se trouve au centre de tous nos soins. Notre équipe éducative parvient, malgré les situations conflictuelles et complexes des mamans, à composer ce cadre rassurant autour de lui.

Concrètement, amener une garantie de :

- Repas, biberon, tétée...
- Soins, traitements
- Sommeil, siestes
- Sécurité
- Informations complètes concernant la santé, le régime alimentaire...
- Réflexion quant au projet pour l'enfant : crèche, préguardiennat, école, famille de parrainage, suivi psychologique, suivi médical spécialisé...
- Communication régulière avec le réseau de la petite enfance (consultation ONE, crèche, école, différents services spécialisés)
- Collaboration avec les mandants, S.A.J., SPJ et le Tribunal de la Jeunesse
- Maintenir les contacts avec les personnes ressource de l'enfant.»

Extrait du rapport d'activités 2018 de la Maison Heureuse

de minimum vingt places et d'un projet d'accompagnement collectif dont la réalisation nécessite la mise en œuvre d'un accompagnement social ou psycho-social des enfants de moins de trois ans, des subventions destinées à couvrir les frais du personnel. L'octroi des subventions est subordonné à la condition que la maison d'accueil justifie au cours des deux années civiles précédant la demande d'un nombre de nuitées d'enfants égal ou supérieur à vingt-cinq pour cent du nombre de nuitées total. »

Cadre du personnel évolutif en fonction de la capacité d'accueil :

CADRE SUBVENTIONNÉ POUR L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHO-SOCIAL DES ENFANTS DE MOINS DE 3 ANS	
20 places	0,5 assistant social ou éducateur cl1 ou licencié en sciences humaines
21 à 30 places	0,75 assistant social ou éducateur cl1 ou licencié en sciences humaines
31 à 40 places	1 assistant social ou éducateur cl1 ou licencié en sciences humaines
41 à 50 places	1,25 assistants social ou éducateur cl1 ou licencié en sciences humaines
51 à 60 places	1,5 assistants social ou éducateur cl1 ou licencié en sciences humaines
60 places et +	1,75 assistants social ou éducateur cl1 ou licencié en sciences humaines

En Région wallonne, **25 maisons d'accueil** sont subventionnées pour la mission « accompagnement psycho-social des enfants de moins de 3 ans ». En 2018, **767 enfants** de moins de 3 ans ont été hébergés en maisons d'accueil.

3.5.3.4 L'accueil des femmes victimes de violences conjugales et, le cas échéant, leurs enfants

Les violences conjugales représentent une problématique complexe et difficile à traiter. Elles sont reconnues comme une priorité de santé publique. Depuis longtemps, les « refuges pour femmes battues » accompagnent ces femmes pour les extraire de leur environnement violent. En 2004, les refuges ont été intégrés au secteur des maisons d'accueil dont certaines se sont professionnalisées dans l'accueil et l'accompagnement des victimes de violences.

À l'image du secteur, l'accueil et l'accompagnement des victimes de violences prend des visages différents. Certaines institutions accueillent exclusivement des femmes victimes de violences conjugales et leurs enfants. Celles-ci proposent un accueil sécurisé, en urgence, dans des lieux tenus confidentiels (adresses secrètes ou discrètes). Elle offre un accompagne-

ment spécifique adapté aux vécus des victimes et une formation poussée au « processus de domination conjugale » pour les équipes éducatives, etc. D'autres services accueillent les victimes parmi le public « plus classique » des maisons d'accueil, parfois même dans l'environnement mixte des maisons tout public. D'autres encore ont développé un pôle ambulatoire d'accompagnement afin de suivre les victimes anciennement hébergées ou celles qui ne sont pas prêtes à quitter le partenaire violent. Ces antennes offrent une écoute et un suivi aux enfants témoins/victimes, aux proches et aux auteurs de violences.

Depuis 2004³⁹, la mission spécifique d'accueil des femmes victimes de violences conjugales prévoit :

» Art 97 : « Dans les limites des crédits budgétaires, une subvention est allouée aux maisons d'accueil afin d'accueillir des femmes victimes de violences conjugales, et le cas échéant, leurs enfants. »

Cadre du personnel :

« Le montant de la subvention équivaut aux frais d'un membre du personnel selon le barème applicable à un assistant social à temps plein et à l'ancienneté barémique de ce membre du personnel. L'emploi bénéficiant de cette subvention est pourvu par un assistant social ou éducateur A1 ou un porteur d'un grade académique de deuxième cycle en sciences humaines. »

Programmation :

« Un nombre maximal de vingt-quatre maisons d'accueil qui peuvent bénéficier de cette subvention est réparti par province en fonction de la population :
— Brabant wallon : 3
— Hainaut : 9
— Liège : 7
— Luxembourg : 2
— Namur : 3 »

Une priorité est accordée aux maisons possédant les moyennes les plus élevées de nuitées de femmes victimes de violences conjugales durant les trois années précédant l'introduction de la demande de subvention. »

Répartition actuelle de la subvention « Article 97 »

PROVINCES	PROGRAMMATION	RÉPARTITION ACTUELLE
Brabant wallon	3	3
Hainaut	9	8
Liège	7	6
Luxembourg	2	2
Namur	3	2
TOTAL	24	21

En 2017, la réforme des arrondissements judiciaires a mené à une révision de l'article 97 du Code wallons de l'action sociale et de la santé pour le subventionnement des services qui accueillent les femmes victimes de violences conjugales. À l'occasion de cette réforme, la programmation qui prévoyait deux maisons d'accueil subventionnées par arrondissement judiciaire s'est transformée en programmation par Province (voir ci-dessus). Aujourd'hui, un maximum de 24 maisons d'accueil peut bénéficier de la subvention, grâce à une répartition territoriale tenant compte de la taille de la province.

Suite à la réforme, 4 nouvelles maisons d'accueil ont pu bénéficier de la subvention, ce qui augmenta à 21 le nombre de services subventionnés. Au regard de la programmation, des reconnaissances d'autres maisons d'accueil sont encore possibles en provinces de Hainaut, Liège et Namur.

Notons néanmoins que les services article 97 ne sont pas les seuls à accueillir des victimes de violences conjugales. On sait qu'environ 50 % des hébergements en maisons d'accueil pour femmes ou pour familles (indépendamment de la subvention via l'article 97) implique des situations de violences conjugales ou intrafamiliales⁴⁰.

Les chiffres de l'accueil des victimes de violences conjugales en maison d'accueil — données RASH 2018

NOMBRE DE PERSONNES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES – ARTICLE 97				
adultes	Hommes	16 (1 %)	689	1.371
	Femmes	673 (49 %)		
enfants	Hommes	298 (22 %)	682	
	Femmes	384 (28 %)		

Les services agréés et subventionnés pour l'accueil des victimes de violences conjugales ont accueilli 1 371 personnes (femmes, hommes et enfants accompagnants) en 2018.

39 En 2017, l'article 97 du Code wallon de l'action sociale et de la santé a subi des modifications au niveau de la programmation et de la répartition territoriale des services pouvant faire appel à la subvention. AGW du 26 janvier 2017, art. 7

40 Note de synthèse du groupe de travail de l'AMA : « Prise en charge des situations de violences conjugales et intrafamiliales dans le secteur de l'hébergement pour adultes en difficultés », 2010

Par ailleurs, 13 services non subventionnés par l'article 97 ont également rendu des chiffres sur le nombre de victimes accueillies au cours de l'année 2018. Cela concerne près de 300 personnes en 2018. Parmi ces services non subventionnés, nous retrouvons des maisons d'accueil pour femmes accompagnées ou non d'enfant et des maisons d'accueil pour tous/pour familles. Les maisons d'accueil pour hommes, susceptibles d'accueillir des victimes masculines, n'ont pas rendu de chiffre concernant ce type d'accueil.

Nombre de personne victimes de violence conjugales hébergées en maison d'accueil – données RASH 2018:

NOMBRE DE PERSONNES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES (TOTAUX ART.97 + MAISONS D'ACCUEIL NON SPÉCIALISÉES)				
adultes	Hommes	59 (4 %)	910	1.689
	Femmes	851 (50 %)		
enfants	Hommes	336 (20 %)	779	
	Femmes	443 (2 %)		

Ces données ont été récoltées auprès de 34 maisons d'accueil, dont les 21 subventionnées spécifiquement pour l'accueil des victimes. On constate que la grande majorité des victimes accueillies sont des femmes, le plus souvent accompagnées de leurs enfants. Les enfants exposés aux violences représentent 46 % des hébergements.

En 2018, l'administration de la Région wallonne a introduit dans sa collecte de données (RASH) des variables permettant d'en savoir plus sur l'accueil des victimes de violences au sein des maisons d'accueil. Cette récolte fut mise en place dans le cadre des engagements pris par la Wallonie pour répondre aux recommandations du Plan Intra-francophone de lutte contre les violences sexistes et intrafamiliales. Cette récolte permet d'identifier, pour les personnes accueillies dans le cadre de situation de violences conjugales et intrafamiliales:

- La victime, l'auteur, les enfants témoins/victimes;
- Les formes de violences conjugales: physiques, économiques, sexuelles, psychologiques, administratives;
- Les formes de violences intrafamiliales: les conflits intrafamiliaux, les mariages forcés, les mutilations génitales féminines, les violences liées à l'honneur ou intergénérationnelles;
- Les autres formes de violences: traite des êtres humains, violences sexuelles, violences de genre.

Les formes de violences subies – données 2018 RASH:

LES FORMES DE VIOLENCES				
Violences	conjugales		intrafamiliales	
	Art. 97	Non Art.97	Art.97	Non Art.97
Physiques	448	121	316	33
Économiques	234	17	275	6
Sexuelles	157	20	7	6
Psychologiques	429	79	365	65
Administratives	180	13	26	6
Inconnues	12	19	87	19

Les violences physiques et psychologiques sont les plus fréquentes. Les types de violences subies par une personne peuvent évidemment être cumulables.

Les données concernant les auteurs ainsi que celles plus spécifiques aux violences intrafamiliales (conflits intrafamiliaux, mariages forcés, mutilations génitales féminines, violences liées à l'honneur ou intergénérationnelles) et les autres formes de violences (traite des êtres humains, violences sexuelles, violences de genre) n'ont pas pu être traitées à ce jour.

Dans l'analyse concernant le motif d'entrée en maison d'accueil, les violences figurent sont récurrentes – données RASH 2018:

MOTIF DÉCLARÉ À L'ENTRÉE EN MAISON D'ACCUEIL		
Problèmes de violences sexistes et/ou intrafamiliales		
Hommes	125	13 %
Femmes	873	87 %

Conditions d'octroi de la subvention:

« L'octroi et le maintien de la subvention sont subordonnés aux conditions suivantes:

- 1 Héberger des femmes victimes de violences conjugales;
- 2 Disposer d'un projet d'accompagnement collectif qui prévoit une protection et un soutien aux femmes victimes de violences conjugales;
- 3 Assurer une permanence d'accueil vingt-quatre heures sur vingt-quatre;
- 4 Contribuer à la tenue d'une permanence téléphonique en dehors des heures ouvrables;
- 5 Réserver en permanence une chambre (d'au



En 2016, Le Collectif contre les violences familiales et l'exclusion a revu ses critères d'accueil en fonction des caractéristiques de l'hébergement des victimes de violences:

- Sécurité (intérieur, extérieur, plus de l'ordre du ressenti): c'est la sécurité de la famille (femme et enfant(s)). Sécurité émotionnelle, sécurité physique, sécurité administrative, sécurité économique;
- Date de la demande;
- Impacts / vulnérabilités (femme et enfants)
- Qui porte la demande? (Ici inclus les pressions du réseau);
- Précarité financière;
- Conjugualité (force du lien, pouvoir

- de la femme sur le lien);
- Dynamique maison (harmonisation de la maison, soin de la dynamique, communauté présente, âge et nombre des enfants);
- Dangersité (fait objectivable en termes de passage à l'acte de l'auteur, de la victime, matérialité, imminence), ainsi que l'évolution de la situation;
- Réseau: présence / absence; impacts, positionnement du réseau; évolution;
- Critères subjectifs, ressentis de la collègue qui présente la demande.

Extrait du rapport d'activités 2017 du Collectif contre les violences familiales et l'exclusion

moins deux lits) pour l'accueil d'urgence de femmes victimes de violences conjugales

- 6 Participer aux travaux des plateformes d'arrondissement;
- 7 Avoir hébergé des femmes victimes de violences conjugales durant les trois années précédant l'octroi de la subvention. En moyenne annuelle, les nuitées de ces femmes doivent être au moins égales à 1 000;
- 8 Élaborer un relevé statistique annuel en matière de violences conjugales conformément à la Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique.»

L'octroi et le maintien de la subvention sont subordonnés à une série de conditions qui permettent d'assurer un accueil de qualité aux victimes. Parmi ces conditions, on retrouve l'importance de pouvoir offrir un accueil d'urgence à toutes personnes qui se présenteraient aux portes de l'institution suite à une crise conjugale.

Dans la réalité quotidienne des services, il est cependant parfois difficile d'assurer celui-ci. En effet, garantir un accueil d'urgence suppose des moyens en personnel et en infrastructure (24h/24). Concrètement, cela suppose qu'un (ou plusieurs) lit soit libre en permanence.

Mais l'expérience a montré que les lits d'urgence peuvent rester occupés plusieurs nuits sans possibi-

lité de réorientation de la personne dans le dispositif d'accueil à moyen terme. « La difficulté de réorientation pointe le manque de places d'accueil mais aussi et surtout la saturation des structures d'hébergement (allongement de la durée de séjours) qui s'expliquent essentiellement par les impacts de la crise du logement pour le public hébergé en maison d'accueil (manque de logements adéquats accessibles, particulièrement à Bruxelles et dans les grandes villes wallonnes). »⁴¹

Outre la mise à l'abri en urgence, il est essentiel de donner un sens à l'accueil et de prévoir un temps d'écoute indispensable. Les maisons d'accueil jonglent avec deux temporalités: l'urgence et l'accompagnement social dans le temps. En parallèle du suivi social « classique » qu'est la remise en ordre administrative, la récupération des droits, la recherche de logement, d'un emploi, un soutien plus spécialisé dans des démarches juridiques et/ou médicales est nécessaire pour les victimes de violences conjugales.⁴²

41 Note de synthèse du groupe de travail de l'AMA: «Prise en charge des situations de violences conjugales et intrafamiliales dans le secteur de l'hébergement pour adultes en difficultés», 2010

42 Idem



EXEMPLE D'ACCOMPAGNEMENT DES VIOLENCES CONJUGALES

«[...] Madame R nous a recontacté le 13/10/2017 en urgence car il y avait eu ce matin-là, une grosse altercation avec Monsieur. Nous avons donc décidé de l'accueillir immédiatement avec ses deux filles afin de les mettre en sécurité. Dans cette situation, nous avons dû dans un premier temps accompagner Madame R à la police d'Ottignies afin de déposer plainte contre son mari. Nous avons également contacté le CPAS compétent pour ouvrir le droit à des ressources financières et avons été sur place afin de récupérer ses affaires qu'elle avait mises chez une voisine. Nous avons ouvert un numéro de compte en banque, contacté les allocations familiales et la mutuelle pour fournir ce nouveau numéro.

Nous avons dans un deuxième temps pris contact avec un avocat pro-déo car Monsieur avait lancé une procédure en urgence auprès du tribunal de la famille. Nous avons accompagné Madame R. au tribunal afin de la soutenir. Nous maintenons un contact téléphonique entre les enfants et leur père une fois par semaine; et les visites sont mises en place à partir de l'institution tous les weekends chez leur père.

Nous avons également inscrit Madame R. dans les sociétés de logements sociaux. Nous effectuons avec elle une épargne en vue de constituer une garantie locative pour son nouveau logement

Extrait du Rapport d'activités 2017 de la Maison Maternelle du Brabant wallon

Enfin, la participation aux plateformes d'arrondissement permet de maintenir l'institution dans un réseau d'acteur actifs et/ou spécialisés dans la problématique des violences et susceptibles d'être des partenaires importants dans l'accompagnement des victimes. D'autre part, cela permet l'accès à la formation continue des équipes au processus de violences et de domination conjugale.

3.5.3.5 L'accueil d'urgence des personnes en difficultés sociales

La mission spécifique d'accueillir en urgence a été mise en place afin de répartir harmonieusement sur le territoire wallon les initiatives visant à accueillir les situations d'urgence en maison d'accueil.

Un service qui travaille dans le cadre de l'urgence doit pouvoir ouvrir ses portes à tout moment et offrir un lieu d'accueil pour la nuit. Cela nécessite du personnel présent 24h/24 ou au minimum un système de garde disponible à tout heure. Les services proposant un accueil d'urgence collaborent avec les services de police et les Dispositifs d'Urgence Sociales (DUS) qui orientent les personnes vers les lieux d'accueil.

Dans les maisons d'accueil pour femmes, la mission est souvent combinée avec l'accueil des victimes de violences conjugales et intrafamiliales.

Depuis 2004, la mission spécifique d'accueil d'urgence des personnes en difficultés sociales prévoit:

» Art. 98. Dans les limites des crédits budgétaires, sont allouées aux maisons d'accueil disposant d'une capacité agréée d'au moins cinquante places et d'un projet d'accompagnement collectif dont la réalisation nécessite un accueil d'urgence des personnes en difficultés sociales des subventions destinées à couvrir les frais du personnel d'un éducateur classe 2A à temps plein. L'octroi de la subvention est subordonné à la condition que la maison d'accueil soit localisée dans un arrondissement administratif comptant au moins une ville ou commune de plus de 30 000 habitants. Par arrondissement administratif, une seule maison d'accueil peut bénéficier de la subvention. La priorité est accordée aux maisons d'accueil dont la capacité d'hébergement agréée et subventionnée est la plus grande.

Les chiffres de l'accueil d'urgence — RASH 2018:

NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES EN URGENCE (VIA L'ARTICLE 98)*		
Nombre d'adultes	Hommes	310
	Femmes	256
TOTAL	566 personnes	

* 6 services sur les subventionnés pour l'accueil d'urgence ont répondu au recueil de données

Par ailleurs, d'autres services d'hébergement, non subventionnés pour l'accueil d'urgence, ont également remis, les chiffres du nombre de personnes accueillies en urgence par leur institution. Cela représente 275 hommes et 484 femmes accueillis en 2018 lors de demandes d'hébergement en urgence. L'accueil d'urgence en maison d'accueil ne se limite donc pas aux seuls services subventionnés via l'article 98. Plusieurs autres maisons d'accueil, confrontées à la nécessité de revoir leur seuil d'accès, proposent un accueil immédiat en cas de situation urgente.



LA PROCÉDURE D'ACCUEIL D'URGENCE À LA MAISON MATERNELLE DU BRABANT WALLON

« Dans notre dispositif d'accueil, une chambre avec 2 lits est bloquée pour assurer cet accueil d'urgence. Ces accueils ont lieu généralement le soir, la nuit. La personne est installée dans cette chambre. Les repas lui sont proposés. Une douche, l'accès à la buanderie est proposé. Elle reçoit un kit d'accueil d'urgence contenant les produits de première nécessité. Un contact avec le médecin si nécessaire peut être organisé. La personne peut se poser, être en sécurité. L'éducatrice assurera une présence, une écoute et ce 24h/24. Un entretien aura lieu avec l'assistant social, le lendemain matin pour la réorientation de la personne vers une autre structure si nous ne pouvons l'accueillir. Des contacts avec les services de première ligne, les envoyeurs ou le CPAS seront pris pour guider au mieux la personne. »

Extrait du rapport d'activités 2017 de la Maison Maternelle du Brabant wallon

Chaque service a sa propre interprétation d'une situation d'urgence. Tantôt, cela signifie que l'accueil a eu lieu le jour même de la demande d'hébergement. Dans d'autres cas, un hébergement est réalisé en urgence lorsque la demande survient en dehors des heures ouvrables, la nuit ou le weekend. Un hébergement en urgence peut également faire suite à une intervention de la police ou du dispositif d'urgence sociale, qui dépose une famille au centre d'hébergement.

3.5.3.6 Le suivi post-hébergement

L'accompagnement social après le séjour n'est pas une pratique nouvelle. Il semble que la question de « l'après » hébergement se pose depuis que les maisons d'accueil existent. En effet, la fin d'un séjour est synonyme d'une nouvelle étape et d'éventuels moments de fragilité dans un parcours de vie. Raison pour laquelle il est nécessaire de préparer et d'accompagner au mieux.

La reconnaissance de la mission et son subventionnement en 2009 a permis de formaliser et de professionnaliser une pratique qui existait dans la majorité des maisons d'accueil.

Comme le suivi en cours de séjour, l'accompagnement post-hébergement dépendra des attentes et des besoins de l'usager, de la collaboration qui sera décidée entre les deux parties mais aussi des ressources que la maison d'accueil peut mettre à disposition. Or, plus un accompagnement est long et intensif, plus il nécessitera que l'institution mobilise des forces à l'extérieur de ses murs (sans pénaliser la mission en interne).

Depuis 2004, la mission spécifique du suivi post-hébergement prévoit:

» Art. 99. Dans les limites des crédits budgétaires, est allouée aux maisons d'accueil disposant d'une capacité subventionnée conformément à l'article 94 une subvention forfaitaire de 20 000 euros par an pour couvrir les frais de personnel d'un éducateur classe 2A à temps plein chargé d'assurer le suivi post-hébergement et/ou les frais de fonctionnement occasionnés dans l'accomplissement de sa mission.

L'octroi des subventions est subordonné aux conditions suivantes:

- 1 le suivi post-hébergement est ouvert à toute personne ayant été hébergée dans une maison d'accueil;
- 2 la maison d'accueil accompagne simultanément au minimum vingt ménages;
- 3 la maison d'accueil est intégrée dans un Relais social [...] ou, à défaut, dans un dispositif d'urgence sociale [...].

Par arrondissement administratif, il ne peut y avoir qu'une maison d'accueil subventionnée pour le post-hébergement. [...]

En 2018, 13 maisons d'accueil sont subventionnées dans le cadre de l'article 99 du Code wallon. Des arrondissements administratifs restent encore non couverts car les services présents sur le territoire n'ont pas fait la demande ou car aucune maison d'accueil n'est implantée sur la zone couverte par l'arrondissement. *A contrario*, des besoins en accompagnement post-hébergement restent non rencontrés dans les zones où une seule maison d'accueil remplit avec peu de moyens pour l'ensemble de l'arrondissement.

En 2011, dans le cadre du Plan Marshall 2. Vert, le Gouvernement wallon décide de favoriser les projets d'insertion par le logement en octroyant des points APE aux services souhaitant renforcer le suivi post-hébergement. À cette occasion, 78 points APE (répartis sur 9 équivalents temps plein) ont été créés au sein de 18 institutions afin d'aider les personnes sortant de structures d'hébergement à se maintenir en logement. Cette subvention viendra renforcer les services impliqués dans des actions de post-hébergement.



- Les principes qui s'appliquent à l'hébergement s'appliquent également au post-hébergement. On relèvera néanmoins les spécificités suivantes :
- Une implication progressive du post-hébergement dans l'accompagnement des résidents afin de favoriser le passage de relais ;
 - Les recherches et visites de logement sont principalement réalisées par le post-hébergement ;
 - Un travail uniquement à la demande ;
 - Un travail sur base d'une convention individualisée ;
 - Un accompagnement intensif durant les six premiers mois (visites à domicile, accompagnement dans les démarches, aide au déménagement...) et ensuite une disponibilité sur base de rendez-vous sans limite dans le temps ;
 - Une ouverture de la maison aux anciens hébergés (les anciens sont toujours les bienvenus).

Extrait du rapport d'activités de l'Ilot Jumez

En complément de ces emplois, le Ministre de l'Action sociale octroie une subvention annuelle variant de 2 500€ à 5 000€ permettant aux services de compléter la subvention APE.⁴³

Les chiffres du suivi post-hébergement – RASH 2018 :

ACCOMPAGNEMENT POST-HÉBERGEMENT* (ART.99)	
Nombre de ménages	581

* Parmi les 13 services subventionnés via l'article 99, 11 ont fourni les chiffres du nombre de ménages accompagnés.

Par ailleurs, la plupart des autres maisons d'accueil non subventionnées pour le post-hébergement réalisent, un accompagnement post-séjour. En 2015, la recherche réalisée par l'AMA auprès de ses membres montrait que 77 % des maisons d'accueil wallonnes réalisent un accompagnement post-hébergement. Parmi elles, près de la moitié fonctionne sans aucun subventionnement pour le suivi post-séjour.⁴⁴

Le Code wallon prévoit l'octroi d'une subvention à une maison d'accueil par arrondissement administratif de manière à limiter le nombre de requérant pour la subvention mais aussi dans l'idée que la maison subventionnée puisse répondre à l'ensemble des demandes de post-hébergement de son arrondissement. Ceci

implique que la maison d'accueil subventionnée puisse s'inscrire dans une logique de coordination avec les acteurs associatifs locaux.

Dans la réalité, les moyens octroyés pour assurer le suivi restent insuffisants pour répondre correctement à l'ensemble des demandes de personnes quittant une maison d'accueil. Notons qu'une partie non négligeable des accompagnements s'étire dans le temps, jusqu'à atteindre des suivis de plusieurs années. Cette mission mobilise donc beaucoup de temps et d'énergie de la part des équipes. En effet, le service va alors privilégier l'accompagnement de ses propres ex-hébergés, avec qui un lien de confiance s'est installé. Ce qui a un impact positif sur la qualité du suivi et l'implication des parties.

La récolte de données poursuivie en 2018 sur l'accompagnement post-hébergement (des services membres de l'AMA) apporte des informations complémentaires sur le métier :

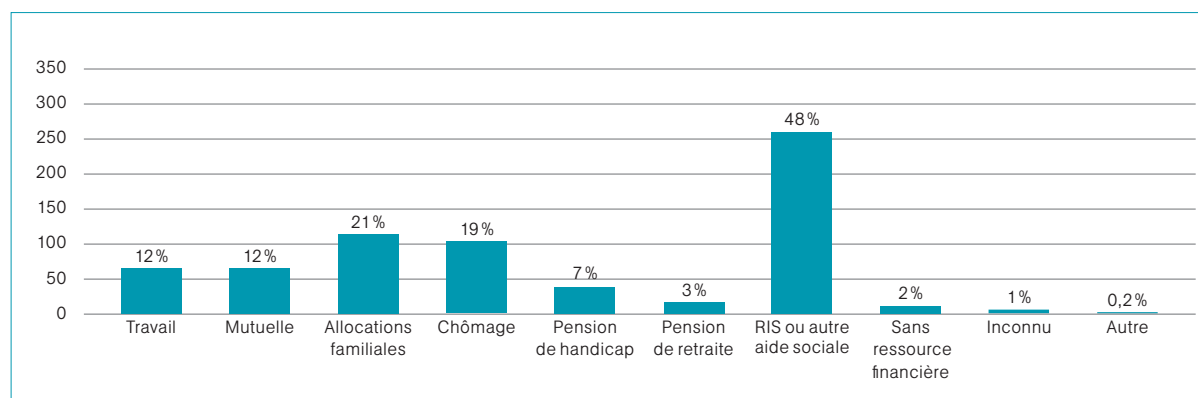
En 2017, on comptait 635 dossiers (ménages) actifs au sein de 27 services d'hébergement. Les 8 maisons d'accueil subventionnées (article 99) assurent 69 % des suivis. Parmi les séjours terminés, on compte une moyenne de 30 % des ménages qui poursuivent par un accompagnement après le séjour, en grande majorité via la maison d'accueil qui les a hébergés (91 %)⁴⁵.

Si on s'attarde sur le profil du public, il est le miroir des personnes et des familles hébergées en maison d'accueil. Ils se partagent en 21 % d'hommes, 33 % de femmes et 46 % d'enfants⁴⁶. Les ménages accompagnés sont essentiellement monoparentaux – 36 % femmes avec enfants – ou de personnes seules – 21 % de femmes seules et 31 % d'hommes seuls.

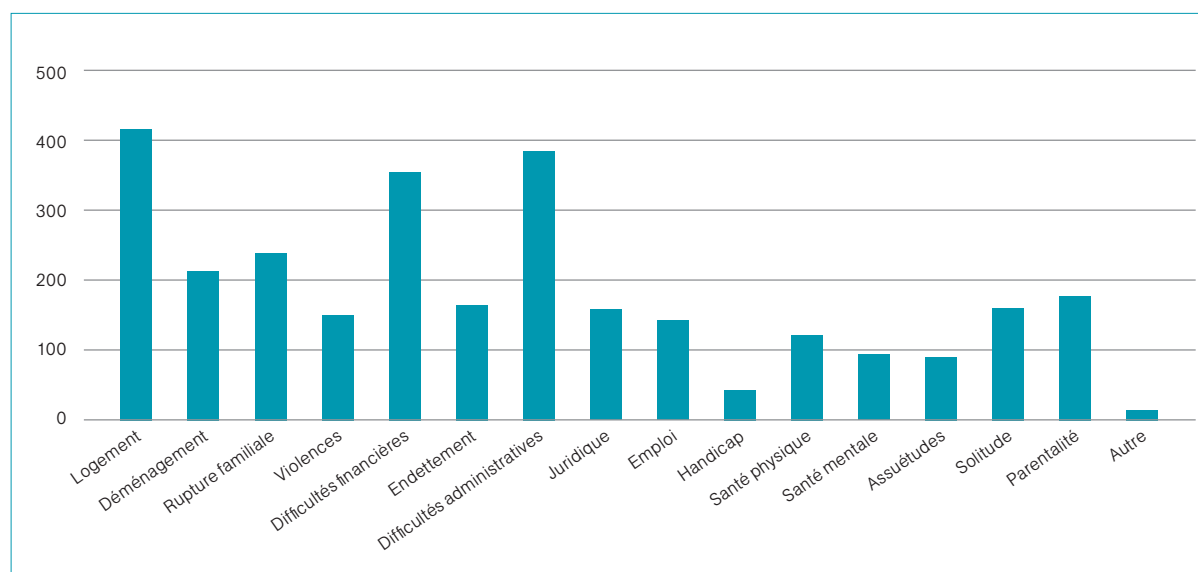
Ces ménages sont le plus souvent bénéficiaires du revenu d'intégration sociale et de revenus de remplacement (chômage, allocations familiales, mutuelle) et parfois du travail (12 %). Ils sont encore aux prises avec des difficultés liées à leur logement et à des problèmes d'ordre administratifs et financiers.

Certains sont également en demande d'un suivi psycho-social en lien avec des violences subies, l'accompagnement à la parentalité, des problèmes de santé. Le suivi post-hébergement est également un moyen de lutte contre l'isolement social que rencontrent beaucoup de personnes en situation de rupture avec leur environnement social et familial. Dans ce cas, le post-hébergement peut se transformer en relation « informelle » avec le travailleur social et se poursuivre des années, parfois jusqu'à la fin de vie⁴⁷.

Répartition par type de revenus des ménages accompagnés en post-hébergement – Récolte de données AMA 2017



Répartition par type de problématiques des ménages accompagnés en post-hébergement – Récolte de données AMA



⁴³ « Le post-hébergement: un accompagnement pour favoriser la transition vers un nouveau milieu de vie », AMA, 2016, p. 9

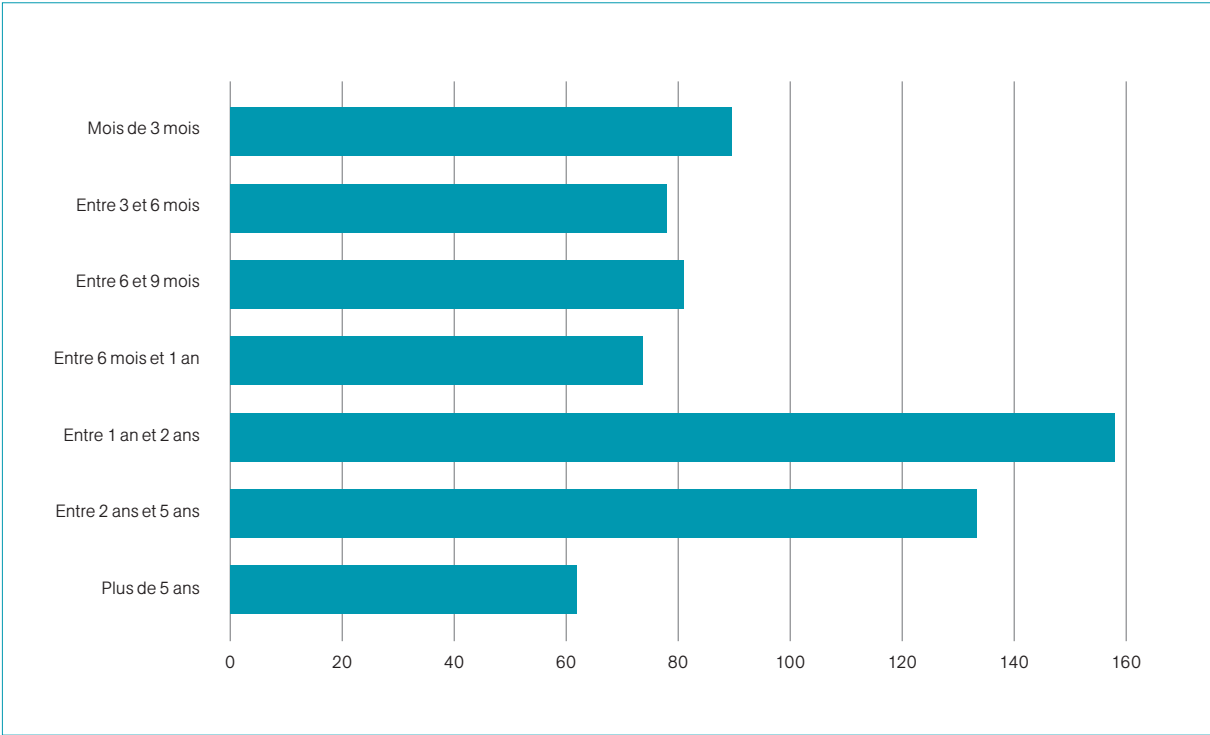
⁴⁴ « Le post-hébergement: un accompagnement pour favoriser la transition vers un nouveau milieu de vie », AMA, 2016, p. 12

⁴⁵ Récolte de données post-hébergement organisée auprès des services membres de l'AMA - 2017

⁴⁶ *Idem*

⁴⁷ *Idem*

Durée de suivi des dossiers actifs en post-hébergement — Récolte de données AMA 2017



« Plus âgés que les hébergés, les bénéficiaires du post-hébergement ont des problèmes un peu différents. L'alcool et le handicap sont souvent présents mais la consommation de stupéfiants ou les problèmes psychiques le sont moins. Sur 78 personnes accompagnées, 37 présentent un handicap mental, 9 souffrent de handicaps physiques, 5 s'avouent analphabètes, 4 présentent des troubles psychiques. Ils sont surtout plus actifs. Ils ont 48 ans en moyenne, 11 ans de plus que les hébergés. Près de la moitié des hébergés n'a pas 30 ans alors qu'ici, près de la moitié dépasse les 50 ans. Avant d'intégrer le service, ils ont séjourné, en moyenne, 286 jours dans l'une de nos maisons, soit 90 jours de plus que la durée moyenne de séjour des installés de 2017. En moyenne toujours, ils sont suivis depuis 5 ans. Une forte majorité est célibataire. 4 vivent en ménage et 3 ont des enfants dont ils s'occupent et qu'ils accueillent le week-end. »

Extrait du rapport d'activités de la Maison Saint Paul

Accompagner les personnes au sein de leur logement fait apparaître un autre constat : la qualité et l'adéquation des logements à notre public. En effet, l'accès à un logement décent reste un combat pour les personnes précaires. L'accès au logement social est limité et nécessite souvent des mois, parfois des années d'attente. 31 % des personnes suivies en post-hébergement vivent en logement social. Les personnes ont aussi largement recours au logement privé (24 %) qui est également délicat à obtenir.

En effet, le marché locatif privé et certains propriétaires sont réticents à louer à des personnes précaires (la garantie locative du CPAS étant une condition d'exclusion pour beaucoup de propriétaires). Par ailleurs, les bénéficiaires ont recours à des initiatives de logement de type Association de Promotion du logement, AIS, Logement de transit ou d'insertion, capteurs logement⁴⁸.

Ces logements sont parfois loin de rencontrer les aspirations de leurs occupants. Ils sont trop isolés des centres urbains et mal desservis par les transports en commun, trop coûteux au regard des revenus, trop petit pour une famille, pas adaptés au handicap⁴⁹...

Des difficultés de gestion du logement ou de relation avec le propriétaire (ou le voisinage) apparaissent. C'est dans ce climat, pas toujours propice à une réinsertion sociale sereine, que le suivi post-hébergement s'installe.

Néanmoins, l'accompagnement proposé permet, le plus souvent une stabilisation et une amélioration de la situation générale du ménage. Dans 70 % des suivis, à la clôture de l'accompagnement, la famille est toujours stabilisée en logement.

3.6 Les maisons de vie communautaire

3.6.1 La mission de base

Les maisons de vie communautaire assurent aux personnes ayant séjourné préalablement en maison d'accueil⁵⁰, un hébergement de longue durée ainsi qu'un accompagnement adapté et axé sur l'acquisition ou la récupération de l'autonomie. Elles offrent une capacité d'hébergement d'au moins 4 personnes.

On entend par longue durée, un temps d'hébergement justifié chaque année par l'élaboration d'un projet d'accompagnement individuel.

À l'origine, les maisons de vie communautaire ont été créées afin d'offrir une option d'hébergement à durée non déterminée pour des personnes qui en manifestent le besoin. En effet, l'hébergement en maison d'accueil étant limité à 9 mois (renouvelable 3 fois), l'accueil en maison de vie communautaire permet de prolonger un séjour afin de poursuivre un accompagnement social et une sécurisation de la situation de la personne sur du long terme.

Les maisons de vie communautaire sont, pour la plupart, adossées à une maison d'accueil ce qui facilite le passage d'une institution à l'autre. Mais il arrive également qu'une personne hébergée en maison d'accueil soit accueillie dans une maison de vie communautaire non adossée.

Tout comme les maisons d'accueil, les maisons de vie communautaire se distinguent par leur projet pédagogique spécifique et le type de public accueilli (en fonction de la composition familiale).

Le modèle des maisons de vie communautaire ayant été conçu pour accueillir des personnes nécessitant un

séjour prolongé, celles-ci disposent d'une équipe éducative réduite en comparaison à la maison d'accueil. En effet, la personne étant préalablement passée par un hébergement, le législateur considérerait que le prolongement de l'hébergement nécessitait un cadre de personnel moins important.

Le décret de 2004 destinait les maisons de vie communautaire à un public proche de l'autonomisation mais pour qui le séjour de neuf mois en maison d'accueil n'était pas suffisant pour garantir un retour dans un logement de façon durable. Avec l'expérience, on constate que le public des maisons de vie communautaire est particulièrement fragilisé, peu autonome, avec peu de ressources personnelles et pour lequel un accompagnement social soutenu est nécessaire.

De façon générale, on sait que les durées de séjour en maison d'accueil s'allongent. Si ce constat témoigne de la difficulté croissante et généralisée de sortir des maisons d'accueil avec une solution adéquate et durable dans un logement adapté, elle démontre également les limites des formes traditionnelles du logement individuel. Effectivement, pour certaines personnes, habiter un logement de façon « autonome » n'est pas envisageable, ni souhaité. Les solutions de sortie sont dès lors peu nombreuses. Les maisons de vie communautaire peuvent offrir une alternative positive à un public qui connaît un enchevêtrement de problématiques, des doubles diagnostics, un déficit d'autonomie et qui rencontrent davantage de difficultés dans la recherche d'un logement adéquat et dans la récupération d'une mode de vie autonome ou semi-autonome.⁵¹

48 Idem
49 Idem
50 Outre le séjour préalable en maison d'accueil, les maisons de vie communautaire peuvent également accueillir des personnes sortant d'une structure exerçant la même mission et agréée par la Communauté flamande, la Communauté germanophone, la Commission communautaire commune, la Commission communautaire française ou une autorité publique d'un État limitrophe.
51 Note de synthèse du groupe de travail sur les maisons de vie communautaire, AMA, 2011

3.6.2 Le cadre du personnel pour l'exécution de la mission

Les maisons de vie communautaire, pour pouvoir fonctionner, disposent d'un cadre de base évolutif en fonction de la capacité d'accueil. Celui-ci est moins conséquent que celui des maisons d'accueil en raison de leur intervention de « seconde ligne ».

CADRE DE BASE		
Entre 4 et 10 places	Agrément non subventionné	1 MVC concernée
Entre 10 et 30 places	0,5 AS — 1 Educateur cl1	11 MVC concernées
Entre 31 et 60 places	0,75 AS — 1,5 Educateur cl1	3 MVC concernées
+ de 60 places	1 AS — 2 Educateur cl1	Aucune MVC concernée

Le cadre de subventionnement des maisons de vie communautaire, conçu en 2004, est en décalage avec la réalité des services. Il dépend du nombre de places et commence à un minimum de 10 places. Les maisons de vie communautaire qui ont une capacité de moins de 10 places — c'est le cas de l'Oasis à Comines qui dispose de 4 places — peuvent être agréées mais pas subventionnées. En réalité, la majorité des maisons de vie communautaire sont de petites structures de 20 places ou moins (11MVC/15).

Pour les plus grosses structures (entre 31 et plus de 60 lits), le texte prévoit un maximum de un assistant social, deux éducateurs et aucun personnel de direc-

tion. À taille égale, les maisons d'accueil disposent d'un cadre près de 3 fois plus étoffé.⁵²

De plus, les maisons de vie communautaire n'ont pas accès aux subventions pour les missions spécifiques bien qu'elles accueillent des enfants, des victimes de violences conjugales nécessitant un suivi prolongé et proposent de l'accompagnement post-hébergement aux personnes qui en manifestent le besoin.

3.6.3 La nécessité de l'adossement

L'adossement signifie « être rattaché et dépendant d'une structure mère qui a créé la maison de vie communautaire »⁵³. En 2018, les 15 maisons de vie communautaire étaient adossées à une structure « mère », en général une maison d'accueil qui préexiste à la maison de vie communautaire.

L'intention des maisons « mères » était de prévoir des solutions d'accueil à plus long terme pour les personnes pour qui, arrivées au terme des 9 mois, avaient une situation sociale clarifiée mais dont la sortie vers un logement non accompagné était prématurée ou pouvait être dommageable.⁵⁴ Le passage de la maison d'accueil vers le service adossé permet une transition douce et un suivi continué de l'accompagnement, car il arrive souvent que les deux structures partagent les mêmes membres du personnel.

Du fait du lien de confiance créé lors de l'hébergement en maison d'accueil, le passage dans la maison de vie communautaire adossée est plus facile. L'équipe connaît la situation de la personne et celle-ci est déjà en accord avec la philosophie de travail de l'institution. Par contre, les maisons de vie communautaires non adossées doivent trouver son propre public en collaboration avec d'autres maisons d'accueil et ne bénéficient donc pas des facilités des maisons adossées.

En 2018, **81 %** des personnes hébergées en maison de vie communautaire ont préalablement été **hébergées dans la maison d'accueil « mère »**. **16 % ont été orientées par une autre maison d'accueil** et **3 % (7 personnes) proviennent d'un autre type d'institution**.⁵⁵

L'adossement s'est également avéré une solution de survie pour les maisons de vie communautaire. En effet, la subvention ne donne pas les moyens suffisant pour fonctionner de manière autonome. Le cadre du personnel prévu par le décret ne permet pas de remplir l'horaire de présence en semaine et encore moins d'as-

surer une présence la nuit et le week-end.⁵⁶ Or, on sait aujourd'hui que le public des maisons de vie communautaire rencontre des lourds problèmes d'autonomie. Le soutien de la structure « mère » est dès lors indispensable pour combler le manque de personnel et faire profiter le service de ses infrastructures, de son réseau et de ses ressources.

Entre 2009 et 2013, trois maisons de vie communautaire autonomes ont rencontré d'importantes difficultés au point de reconsidérer leur existence. Deux options se sont offertes à elles. Soit basculer vers un agrément maison d'accueil, leur ouvrant des possibilités de subventionnement plus confortables. Ce fut le cas d'Emmaüs Chênée, qui, en 2013 est devenue maison d'accueil. Soit s'adosser à une autre structure financièrement plus solide. Proximam, qui travaillait en partenariat avec un institut médico-pédagogique, a officialisé la « fusion » avec l'IMP en 2015, devenant « Le service Proximam de l'IMP La Providence ».

3.6.4 Les spécificités et limites de l'accompagnement en maison de vie communautaire

L'élément principal qui distingue les maisons d'accueil des maisons de vie communautaire est le rapport au temps. Pour ces dernières, la durée de l'hébergement n'est pas limitée. Le projet d'accompagnement individualisé est établi différemment et une politique des « petits pas » peut s'appliquer plus facilement. Ce facteur temps sera aussi un élément déterminant pour que l'hébergé se stabilise, sorte de l'urgence et affronte des engagements à long terme.⁵⁷

Les personnes et les familles accueillies en maison de vie communautaire ont en commun un déficit d'autonomie. L'arrivée en maison de vie communautaire fait en général suite à une impossibilité dans le délai des 9 mois de trouver une solution de logement adaptée. Pour ce public, le modèle du logement classique, individuel et autonome n'est pas forcément la meilleure solution. Il faut se montrer créatif, aller vers de l'habitat solidaire, intergénérationnel, des habitations protégées, qui acceptent les personnes dépendantes, avec enfants, qui cumulent un problème de toxicomanie et de santé mentale, avec un handicap physique. Les places dans ce type de projets sont rares et la maison de vie communautaire devient alors un palliatif au manque d'option durable et sécuritaire pour les familles.

Les maisons de vie communautaire font généralement face à des personnes présentant des problématiques de longue durée telles que des pathologies psychiatriques, de retards mentaux ou des problèmes d'assué-

« La maison de vie communautaire a été créée dans le cadre d'une collaboration entre La Maison Maternelle Fernand Philippe et l'IMP (Institut Médico-Pédagogique). À l'époque, l'intention était de procéder à un éloignement pour des victimes de violences conjugales. Aujourd'hui, la maison de vie communautaire a pris une autre orientation autour du handicap mental. Le principe du projet est que, tant la mère que l'enfant ont besoin d'une prise en charge spécifique. L'enfant est le plus souvent placé dans l'IMP où une autre institution de placement aux alentours. La mère est accueillie au sein de la maison de vie communautaire. Grâce à la proximité entre les deux institutions, la mère garde le contact avec son enfant. La maison de vie communautaire focalise l'accompagnement sur l'aide à la parentalité dans un contexte de placement. Toutes les mères accueillies ont un handicap mental et manquent d'autonomie résidentielle. »

Extrait du Groupe de travail
« Maisons de vie communautaire »,
Service Proximam — IMP La Providence

tudes qui entravent la vie en autonomie. Bien que les difficultés urgentes ont, à priori, été résolues, la faible autonomie des personnes nécessite un encadrement soutenu de l'équipe socio-éducative pour assurer le fonctionnement de la vie quotidienne et le bien être des personnes et enfants. Dans tous les cas, il est important de réaliser l'accueil hors d'une situation de crise.

La maison de vie communautaire peut alors être perçue davantage comme un lieu de vie que comme un lieu d'hébergement.

52 Voir le cadre de base des maisons d'accueil en page 18
53 Note de synthèse du groupe de travail sur les maisons de vie communautaire, AMA, 2011
54 Idem
55 Données provenant du RASH 2018
56 C'est particulièrement le cas pour les petites structures de moins de 30 places (1,5 équivalent temps plein)
57 Note de synthèse du groupe de travail sur les maisons de vie communautaire, AMA, 2011



« La Maison du pain travaille le lien père-enfant et accueille souvent des papas en visite, tout un accompagnement est réalisé autour de la cellule familiale. Dernièrement, un père est venu rejoindre sa compagne et ses enfants au sein de la maison de vie communautaire. Cette expérience a permis d'envisager l'accueil d'une famille "complète" dans un appartement. Le projet est en construction. »

Maison de vie communautaire Maison du Pain

L'occupation de l'espace est déterminante pour l'élaboration du projet d'accompagnement collectif. Dans certain cas, l'adossement et la confusion des espaces d'accueil (certaines maisons de vie communautaire se trouvent dans les mêmes bâtiments que la maison d'accueil) ne permettent pas de distinguer clairement les différents projets pédagogiques. À l'inverse, d'autres maisons de vie communautaire ont adapté leur projet à l'accueil de longue durée en respectant des espaces privatifs de vie dont les personnes ont besoin. En effet, la maison de vie communautaire sert d'étape supplémen-

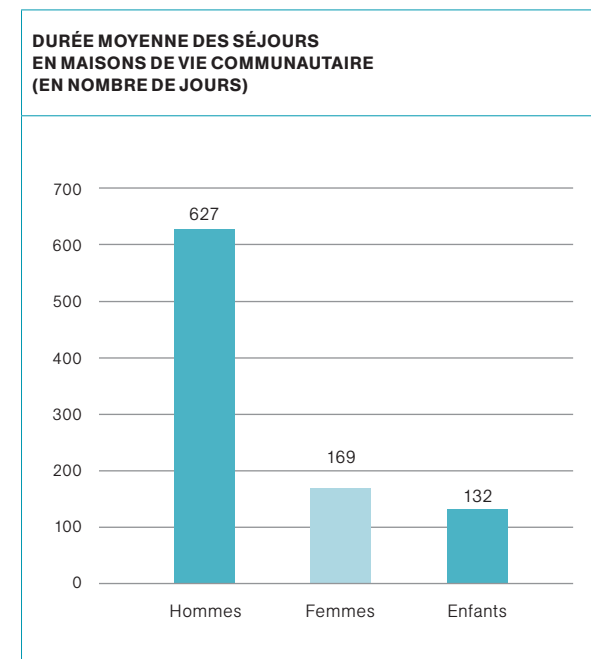
taire à la maison d'accueil pour aller progressivement vers une autonomie de vie. Les lieux sont dès lors pensés de manière « moins collective ». Certains services allant jusqu'à proposer de petites unités de vie (studio, appartement) privatives où chaque famille dispose d'un espace cuisine et salle de bain qui lui est propre.

L'accueil de longue durée fait émerger d'autres réflexions auprès des travailleurs sociaux. Par exemple, la problématique de l'isolement social, de la vie familiale ou affective des hébergés. En effet, vivre en institution comporte des règles nécessaires au fonctionnement du groupe. Mais lorsqu'une personne est accueillie sur le long terme, il est important de ne pas contribuer à l'isoler de sa famille, de ses amis, ou d'un compagnon de vie. Les maisons de vie communautaire travaillent dès lors à tenir compte de la vie affective des hébergés, prévoir des espaces de visite, permettre à la famille de s'isoler du collectif.

3.6.5 Quelques chiffres relatifs aux maisons de vie communautaire

En 2018, les 15 maisons de vie communautaire agréées **ont accueilli 200 hommes, 93 femmes et 122 enfants pour un total de 292 places d'accueil**. Cela représente un nombre de **69 094 nuitées** et un taux d'occupation moyen de 78,4 %.

Durée moyenne des séjours — RASH 2018 :



La durée moyenne des séjours varie fortement en fonction de l'institution. On constate aussi que les hommes restent plus longtemps en maison de vie communautaire avec une moyenne de 20 mois d'hébergement contre 5 à 6 mois pour une femme.

Après un passage en maison de vie communautaire, la durée du séjour n'étant pas limitée, l'accès à un logement prend du temps. Une partie des personnes sera néanmoins orientée vers une autre institution à la suite du séjour en maison de vie communautaire car il a été constaté que la personne n'était pas en mesure de vivre seule de manière autonome. Celle-ci est alors dirigée vers des structures telles que des habitations protégées, des centres de santé mentale, des services de placement de l'aide à la jeunesse (pour les enfants) ou des maisons de repos.

Répartition des adultes selon leur destination après le séjour — RASH 2018 :

DESTINATION APRÈS LE SÉJOUR EN MAISON DE VIE COMMUNAUTAIRE	
Logement autonome	55 %
institution	16 %
Famille	7 %
Aucun endroit fixe	15 %
Inconnue	7 %

Profil des personnes hébergées :

TYPE DE MÉNAGES	
Hommes isolés	187
Femmes isolées	27
Couples	3
Couples avec enfants	11
Familles monoparentales - père et enfant(s)	5
Familles monoparentales - mère et enfant(s)	52
Autres	0

3.7 Les abris de nuit

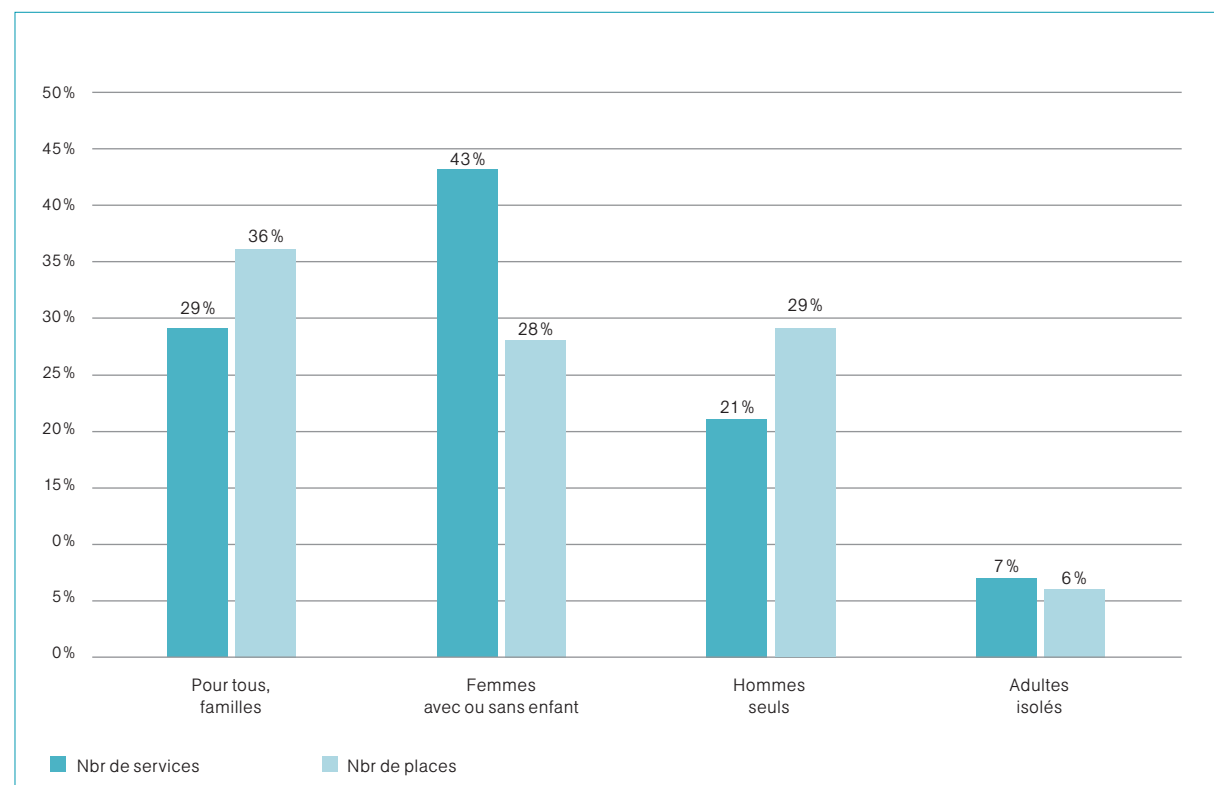
3.7.1 La mission

Les abris de nuit représentent le volet « urgence » du dispositif de l'aide aux personnes sans abri. Ce sont des structures qui proposent un **hébergement inconditionnel et gratuit pour la nuit**. Ils assurent un accueil « bas seuil » des adultes en difficultés sociales. Cet hébergement est généralement collectif et propose des dortoirs ou des chambres partagées. Ces services offrent une capacité d'hébergement d'au moins 4 personnes. Pour être agréés, ils doivent être ouverts au minimum 8 mois sur l'année avec l'obligation d'ouverture du 1^{er} novembre au 31 mars afin de couvrir la période hivernale.⁵⁸

Les abris de nuit agréés se distinguent des dispositifs d'accueil supplémentaires qui sont créés temporairement pour répondre aux événements de nature exceptionnelle.

La mission d'un abri de nuit est restreinte. Théoriquement, elle s'exerce la nuit avec une période d'ouverture allant de 22h à 7h du matin. Ils ne peuvent ni accueillir, ni proposer un accompagnement durant la journée. Afin d'assurer le suivi des personnes ayant séjourné à l'abri de nuit, les structures doivent établir des conventions avec les maisons d'accueil, les Relais sociaux et les dispositifs d'urgence sociale présents sur le territoire.⁵⁹

Répartition des maisons de vie communautaire par type de public — 2018 :



⁵⁸ Code wallon de l'action sociale et de la santé - Décret du 28 avril 2016, Article 75

⁵⁹ *Idem*

Les abris de nuit assurent le dernier filet de sécurité avant la rue. Ils sont dès lors tenus d'héberger toute personne qui en fait la demande. En particulier pendant la période hivernale, le Plan Grand Froid impose une politique de **zéro refus**, levant notamment les systèmes de quotas (voir ci-dessous).

Le Code wallon liste cependant une série de **limites** à cet accueil inconditionnel :

- Lorsque la capacité maximale d'hébergement est atteinte ;
- Lorsqu'il apparaît que l'hébergement de la personne est susceptible de mettre en péril la réalisation du projet d'hébergement collectif ;
- Lorsqu'il apparaît que la réponse à donner aux problèmes rencontrés par la personne ne relève pas de l'hébergement dans un abri de nuit ;
- Lorsque la durée maximale d'hébergement éventuellement prévue par l'abri de nuit est atteinte (système de quotas).⁶⁰

3.7.2 Évolution du texte réglementaire et des subventions

Entre 2004 et 2017, les abris de nuit bénéficiaient d'une reconnaissance légale sans subventionnement structurel. Afin de fonctionner, ceux-ci faisaient appel à l'enveloppe des Relais Sociaux, dont l'un des axes de travail est l'accueil d'urgence. Ils mobilisent également des aides financières ponctuelles de la part des Plans de cohésion sociale, des Communes, des Provinces. Enfin, ils ont recours aux subventions à l'emploi afin de pouvoir engager du personnel (APE, contrats article 60 via les CPAS...). Ces moyens ne permettent cependant pas aux services de fonctionner dans des conditions confortables ni de développer une vision de travail à long terme.

Au cours de la législature 2014-2019, le Ministre de l'Action sociale, M. Maxime Prévot, souhaitait augmenter le nombre d'abris de nuit sur le territoire wallon notamment dans les villes de plus de 50 000 habitants et dans les provinces qui en étaient dépourvues. En effet, en 2017, seules les grandes villes wallonnes disposaient d'un (ou plusieurs) abris de nuit. Il y en avait 8 au total sur la Région, à Namur, Charleroi, Mons, La Louvière et Liège.

L'accord du Gouvernement Wallon du 26 janvier 2017 entérinait cette initiative en modifiant le Code Réglementaire de l'action sociale et de la santé. Dorénavant, « un abri de nuit au minimum est agréé dans les communes de plus de 50 000 habitants [...] et dans chaque province »⁶¹. Cette nouvelle

programmation implique la création ou la reconnaissance de 5 nouveaux abris de nuit : Verviers, Mouscron, Tournai et en province du Brabant wallon et du Luxembourg. Le Ministre souhaitait accélérer la création de ces nouveaux abris de nuit en fixant la réalisation de cette programmation au 31 décembre 2018 au plus tard⁶².

Le même accord du gouvernement prévoyait également le subventionnement des abris de nuit via un subside d'impulsion d'environ 500 000€ pour les 7 abris de nuit existants et les 5 à venir. La subvention était allouée aux abris de nuit sous la forme d'un forfait annuel de 2 500€ (indexés) par place agréée.⁶³

Le cadre du personnel agréé a également été revu afin de signifier l'importance de professionnaliser l'accueil en abri de nuit.

CADRE DU PERSONNEL AGRÉÉ POUR LES ABRIS DE NUIT		
De 2004 à 2017	À partir de 2017	
0,5 Directeur	10 - 20 places	0,75 Éducateur CI2A
1 Éducateur CI2A	21 - 40 places	0,5 AS + 1 Éducateur CI2A
	41 - 60 places	0,75 AS + 2 Éducateurs CI2A
	+ de 60 places	1 AS + 3 Éducateurs CI2A

Le subside d'impulsion fut un signal positif de reconnaissance de la mission des abris de nuit. Cependant, cette subvention forfaitaire ne permet pas de couvrir l'ensemble des frais de personnel nécessaires à l'accomplissement de la mission qui s'exerce toutes les nuits de l'année. Elle ne permet pas non plus de couvrir les frais d'hébergement et les frais de fonctionnement.

À titre d'exemple, un abri de nuit de 12 places aurait besoin, pour fonctionner, d'une enveloppe de 522 000€ pour couvrir les frais de personnel (avec un cadre idéal composé de travailleurs de nuit, d'assistant social, d'un coordinateur et de personnel technique). 40 000€ seraient également nécessaire pour financer les frais de fonctionnement (nourriture, literie, loyers, charges d'énergie, etc.).⁶⁴ Pourtant, la subvention actuelle prévoit un forfait de 2 500€ / lit / an indexé, ce qui, pour un abri de nuit de 12 lits, représente une enveloppe totale de 38 811€ par an.

Les subventions complémentaires octroyées aux abris de nuit par les Relais sociaux, les Plans de cohésion sociale et les aides à l'emploi restent nécessaires afin de compléter la subvention de la Région. L'AMA et les abris de nuit concernés ont argumenté dans ce sens auprès des Relais sociaux afin de garantir la pérennité des abris de nuit.

3.7.3 L'accueil en période hivernale

Chaque année, de novembre à mars, les villes wallonnes mettent en place **le plan «Grand Froid»** pour aider les personnes précarisées et sans domicile. L'objectif est de fournir un lit, des sanitaires, des repas chaud et des espaces pour se poser en journée pendant la période hivernale. Les grandes villes, via les Relais sociaux et les Dispositifs d'urgence sociale, renforcent les services d'accueil et d'accompagnement existant en étendant les horaires. En 2018, 445 000€ ont été débloqués par la Région wallonne pour subventionner les travailleurs de rue, des services d'accueil de jour et des abris de nuit qui se relayent pour accueillir les personnes sans abri. Grâce au Plan Grand Froid, les abris de nuit disposent de moyens supplémentaires pendant 4 mois pour réaliser leur mission.

Qu'en est-il des abris de nuit qui ne se situent pas dans la zone d'activité d'un Relais social ? En effet, Les provinces du Brabant wallon et du Luxembourg ne comprennent pas de ville de plus de 50 000 habitants et donc pas de Relais social. Les abris de nuit reconnus dans ces provinces ne bénéficient dès lors pas de l'important soutien apporté par les Relais sociaux aux structures d'accueil d'urgence. De même, il n'y a pas de Plan «Grand Froid» organisé sur le territoire de ces deux provinces pour renforcer l'accueil pendant la période hivernale.

Ainsi, **en province du Luxembourg**, l'abri de nuit d'Arlon, agréé en janvier 2017, fonctionne presque exclusivement avec des bénévoles et ne parvient pas à atteindre les 8 mois de fonctionnement. En 2018, ce service survivait à peine : il n'était toujours pas en mesure



« Cette année, les bénévoles nous ont exprimé l'augmentation significative de violence de la part des résidents. En effet, à partir de 23h, les bénévoles restent seuls la nuit. Actuellement, nous pouvons ouvrir la structure durant 6 à 7 mois avec des bénévoles mais dans 2 ans, avec une ouverture de 8 mois, les bénévoles devront prestre plus de 445 nuitées. Ce qui peut mettre en péril le seul abri de nuit de la province. Nous souhaitons une augmentation des subsides afin d'engager des éducateurs de nuit dans l'objectif de diminuer les prestations des bénévoles et ainsi éviter des fermetures non prévisibles lorsque nous ne trouvons personne. »

Extrait du rapport d'activités 2018 de Soleil d'Hiver

d'engager l'équipe de base pour fonctionner, faute de moyens ; les bénévoles étant épuisés, il a dû fermer ses portes plusieurs jours sur l'année. La structure cherche des moyens (dons ou subventions complémentaires) pour assurer sa survie.

En province du Brabant wallon, l'abri de nuit n'a toujours pas vu le jour. Les opérateurs de l'accueil et de l'accompagnement des personnes sans abri (maisons d'accueil et services d'accueil de jour) ont demandé le soutien de l'administration provinciale pour construire un projet viable qui réponde aux besoins des bénéficiaires de la province.

3.7.4 Les chiffres 2018 de l'accueil en abri de nuit

NUITÉES 2018*	
Nombre de nuitées Hors Hiver	20.262
Nombre de nuitées Hiver	25.484

* Données issues du RASH 2018 :
7 abris de nuit sur 10 ont participé à la récolte de données

NOMBRE DE PERSONNES HÉBERGÉES EN 2018 *					
Nombre de personnes hébergées	adultes	Hommes	2.896 (83,3%)	3.478	3.599
		Femmes	582 (16,7 %)		
	enfants	Garçons	62	121	
		Filles	59		

* Données issues du RASH 2018 :
7 abris de nuit sur 10 ont participé à la récolte de données

Lorsqu'on questionne la provenance des personnes accueillies en abri de nuit, on constate que dans la majorité des cas (48 %), la personne n'a « aucun endroit

60 Code wallon de l'action sociale et de la santé - Décret du 28 avril 2016, Article 104

61 Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé - AGW 26 janvier 2017, Article 93

62 Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé - AGW 26 janvier 2017, Article 93

63 Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé - AGW 26 janvier 2017, Article 109

64 Note de synthèse du groupe de travail Abris de nuit : Projet de subventionnement des 8 abris de nuit agréés en Région wallonne, AMA, 2014

fixe » où loger.⁶⁵ Il en va de même pour la destination après le séjour en abri de nuit.

En parallèle, voici également quelques chiffres récoltés dans le cadre de la collecte de données des services relevant d'un Relais social pour l'année 2017.

« Au cours de l'année 2017, les services d'hébergement d'urgence (HU) partenaires des Relais sociaux urbains ont hébergé **5 241 personnes**, en grande majorité des hommes (80,7 %). Pour les femmes, la catégorie des 18-24 ans ressort très nettement avec une représentation de quasi 20 % (19,3 %).

Parmi les bénéficiaires de l'hébergement d'urgence en 2017, presque la moitié d'entre eux est sans aucuns revenus. L'autre moitié dispose, à titre de revenu principal, d'allocations sociales : il s'agit de revenus d'intégration, d'indemnités de mutuelles, d'allocations de chômage, d'allocation pour personne handicapée ou encore de pension de retraite.»

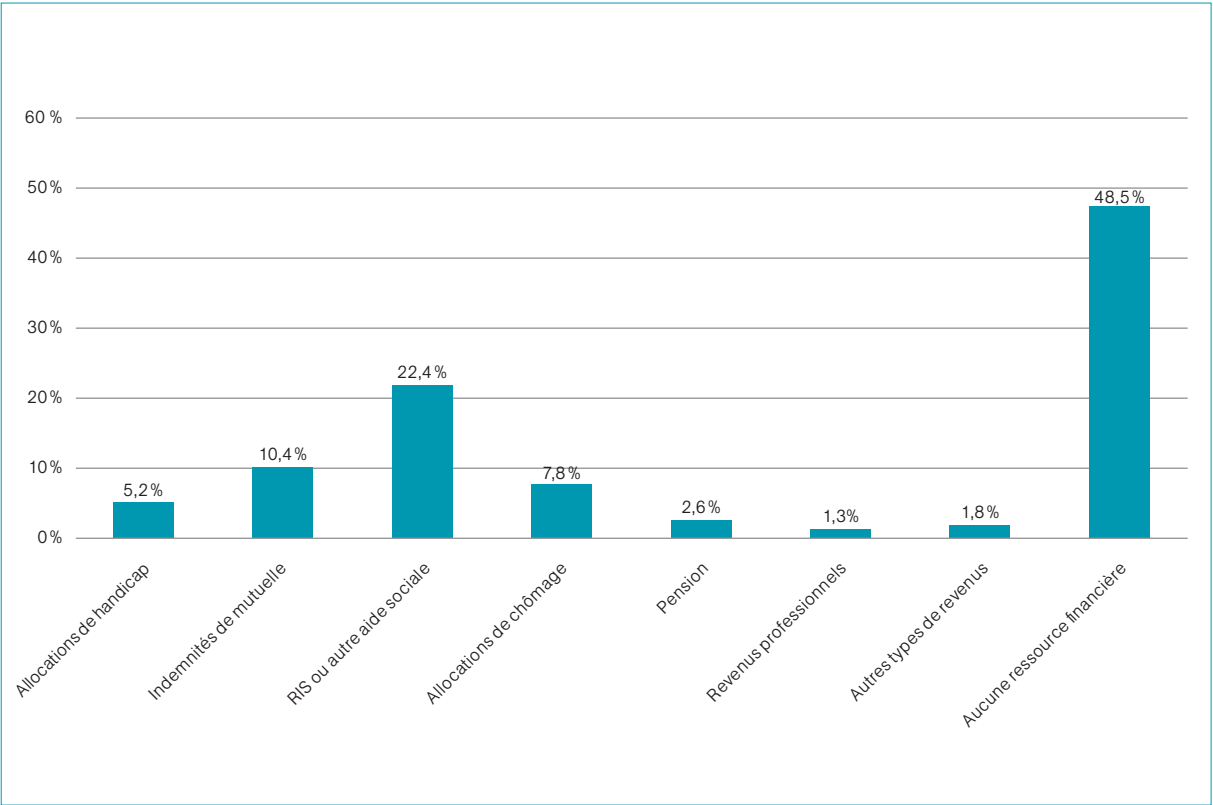
La grande majorité des bénéficiaires de l'hébergement d'urgence est composée à 83 % d'isolés vivant sans

enfant, 7 % des bénéficiaires vivent dans des ménages composés d'un ou plusieurs enfants. »⁶⁶

Les bénéficiaires des abris de nuit sont parmi les plus précaires et connaissent les chemins d'errance les plus complexes. Ils **cumulent** souvent des difficultés de séjour ; la plupart sont sans-papier, ont des problèmes de toxicomanies, d'alcoolisme, des difficultés psychologiques ou psychiatriques et sont dans des situations d'isolement relationnel et social.

Pour ces raisons, il est important de maintenir autant que possible **l'inconditionnalité et la gratuité** de l'accueil en abri de nuit. Il est également primordial de veiller à ce que **toutes les zones géographiques** soient couvertes. En effet, actuellement, les projets d'accueil d'urgence concernent principalement les grandes villes wallonnes qui ont développé un ou plusieurs abris en milieu urbain. Mais nous savons que la grande pauvreté touche aussi les petites villes et les zones rurales. Dans les régions non couvertes, les familles et personnes en situation d'urgence sont orientées vers les grandes villes. Le fonctionnement actuel de l'accueil d'urgence concentré dans les grandes villes occulte l'existence de familles en grande précarité

Répartition par type de revenu principal – RASH 2018



dans la ruralité wallonne et participe aussi à la saturation des dispositifs urbains.

3.7.5 Les spécificités de l'accueil en abri de nuit

3.7.5.1 Un accueil ponctuel

L'accueil en abri de nuit constitue une des options possibles dans le cadre wallon de l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales. Cet accueil se distingue des autres (maisons d'accueil, maisons de vie communautaire, maisons d'hébergement de type familial) principalement par son **caractère ponctuel**. « L'objectif de l'autorité publique [...] s'inscrit dans une vision humanitaire et a pour objectif de satisfaire les besoins primaires. [...] La temporalité de l'action devient un élément central. La satisfaction de ces besoins primaires doit se faire dans l'ici et maintenant.⁶⁷ »

En effet, un abri de nuit propose, avant tout, un toit et un lit pour la nuit. Le fonctionnement de la structure (fixé dans le Règlement d'ordre intérieur) et l'organisation des locaux incitent dès lors à une utilisation spécifique du dispositif. En effet, les lieux sont conçus pour que les personnes ne s'y installent pas, n'y trouvent pas trop de confort.

Les espaces de vie (cuisine, salles de bain) et de coucher (dortoirs) sont collectifs, on ne peut souvent pas choisir son lit, on doit repartir avec ses affaires le matin suivant, etc. Les services sont d'ailleurs contraints à des horaires d'ouvertures stricts, interdisant une activité en journée, ce qui rend la mission difficilement compatible avec une action d'accompagnement social.

La plupart des abris de nuit ont néanmoins mis en place des **entretiens lors des premiers accueils** et des permanences sociales, afin de répondre aux demandes des usagers et de les réorienter vers des structures de jour et/ou vers des services d'accueil et d'accompagnement à plus long terme.

Certaines structures proposent d'aller plus loin dans l'accompagnement social et offrent des **permanences** avec un travailleur social. Cela dépend de la philosophie de l'institution ainsi que de ses ressources humaines. Le travail d'accompagnement social est néanmoins limité par le fait que les abris de nuit fonctionnent en dehors des heures d'ouvertures des services sociaux et administratifs. De plus, les limites en termes de personnel ne permettent pas de suivre assidûment des situations individuelles.

« Un entretien, aussi minimal soit-il, doit avoir lieu entre le nouvel arrivant et un travailleur de l'abri de nuit. Cet entretien est primordial puisqu'il permet d'établir un premier contact avec l'hébergé. Par ailleurs, si l'usager est demandeur, l'entretien peut également mener à une discussion plus approfondie sur les difficultés que rencontrent l'usager et les démarches à mettre en place. L'entretien de premier accueil est un moment important de l'accueil mais il ne doit cependant pas être perçu comme contraignant par l'hébergé. Rappelons que l'accueil est inconditionnel et l'entretien ne doit pas être vécu comme une contrainte. »

Abri de nuit Le Triangle — Extrait des discussions en Groupe de travail Abris de nuit en 2013

« Un entretien de suivi de la situation de la personne est obligatoire toutes les 10 nuits. L'hébergé rencontre l'assistante sociale qui constitue un dossier de suivi et accompagne, tant que possible, la personne dans ses démarches. »

Abri de nuit Le Tremplin — Extrait des discussions en Groupe de travail Abris de nuit en 2013

3.7.5.2 Un accueil inconditionnel

La mission des abris de nuit repose sur le principe fondamental de **l'accueil inconditionnel de toutes les personnes en détresse psycho-sociale** qui le sollicitent. Les abris de nuit constituent le dernier rempart

⁶⁵ Récolte de données issue du Rapport d'Activités Simplifié et Harmonisé 2018 de la Région wallonne

⁶⁶ IWEPS, Relais sociaux urbains et services partenaires des Relais sociaux urbains de Wallonie, Fiche Hébergement d'urgence, consulté le 08 octobre 2018, données 2017

⁶⁷ LELUBRE Marjorie, « Le prix de l'insertion : Accompagner vers un logement comme solution au sans-abri me ? », 2018, p. 27

avant l'expérience de la rue. Ils accueillent, les situations d'urgence, répondent à des besoins primaires, assurent une mission « humanitaire » de mise à l'abri de personnes qui n'ont souvent aucun autre recours.

Afin d'assurer l'inconditionnalité de l'accueil, les abris de nuit sont tenus par la réglementation à proposer un accueil **gratuit**. Ils s'engagent également à respecter l'**anonymat** des personnes qu'ils accueillent. Il doit donc pouvoir se faire sans sélection, sans délai (c'est à dire sans entretien d'accueil), sans discrimination aucune au regard de la situation financière, administrative ou de santé, et sans obligation d'engagement dans un processus de réinsertion. L'accès à la structure se fait de manière directe ou via les services de police ou d'urgence sociale.

Pour certains abris de nuit, l'inconditionnalité permet d'offrir une réponse à un public très marginalisé, qui ne trouve pas de place au sein des structures d'hébergement à long terme. Pour ce public, souvent installés dans un parcours d'errance, l'**accompagnement social** est difficile à mettre en place car les personnes ne formulent pas de demande et peu de solutions existent. D'autres abris de nuit, qui disposent d'une équipe sociale plus étoffée, proposent la mise en place de projets d'insertion pour les hébergés. Ces projets tiennent compte de la demande, peuvent être de petite envergure et sans obligation de résultat. L'important est que l'accueil bas seuil n'empêche pas un accompagnement social de s'organiser au rythme et au besoin exprimé par la personne.

Toutefois, on constate sur le terrain qu'il existe une série de **freins** à cet accueil inconditionnel.

En premier lieu, il s'agit de la **capacité d'accueil**. La demande dépasse parfois l'offre de lits disponibles. Il faut alors prévoir un système de sélection à l'entrée. Plusieurs systèmes sont possibles et chaque service dispose de ses règles de fonctionnement différentes. Le système des quotas prévoit un nombre maximum de nuitées par an, une priorité pour les personnes qui n'ont pas passé la nuit à l'abri la nuit précédente ou une priorité pour certains publics (femmes, familles, personnes en convalescence...). D'autres services ont opté pour une sélection « au hasard » avec un système de tirage au sort.

Par ailleurs, les abris de nuit ont établi des **critères de sélection du public** en fonction de leur projet pédagogique ou sur base des obligations réglementaires. À titre d'exemple, des refus d'hébergement peuvent avoir lieu en raison de l'âge de la personne (pas d'ac-



« Les personnes qui s'inscrivent dans un projet bénéficient d'un statut prioritaire. Ils ont une priorité sur les autres demandes en cas de surnombre et ce, pour une période de 7 jours renouvelable. Le statut prioritaire est accordé au cas par cas en réunion d'équipe. Nous accordons ces priorités aux personnes qui entreprennent des démarches réalistes, en cas de demande argumentée par un partenaire, en cas de travail social en cours en interne ou dans le cadre d'un dispositif en réseau, en cas de problématiques psychiatriques particulières, etc. »

Extrait des discussions en Groupe de travail Abris de nuit en 2013

cueil de mineurs dans la plupart des abris de nuit), du genre (la sélection selon le genre se fait principalement pour des raisons de sécurité et de bien-être des personnes hébergées). En fonction de l'aménagement des chambres ou des dortoirs, il se peut que l'équipe de l'abri de nuit procède à une sélection du public de manière à ne pas isoler une femme dans un dortoir occupé uniquement par des hommes. La présence d'un animal de compagnie peut également justifier un refus d'hébergement (l'accueil des animaux n'est pas toujours possible pour des raisons d'hygiène et de sécurité).⁶⁸

Enfin, on constate que certaines demandes d'accueil peuvent être difficilement rencontrées au risque de mettre en péril la personne elle-même, les autres hébergés ou l'institution et son personnel. En effet, il arrive régulièrement qu'une demande d'hébergement se voit refuser en raison de l'**incompatibilité** de celle-ci avec la mission de l'abri de nuit. Avec un personnel réduit (éducateurs et/ou veilleurs de nuit en dehors des horaires d'accueil), il est parfois exclu d'accueillir des personnes présentant une situation de santé inquiétante, des personnes hautement intoxiquées, violentes, avec d'importants troubles psychiatriques, etc. Il faut alors faire appel à d'autres opérateurs, disposant d'un personnel formé et d'infrastructures adaptées. Il n'est cependant pas rare que des personnes ne trouvent de solution nulle part en raison de la complexité de leur situation et l'imbrication de différentes problématiques (santé mentale et toxicomanie, problèmes de santé et sans-abri, sans-papiers...).

3.7.5.3 Un hébergement en abri de nuit, et après ?

Un dispositif d'hébergement d'urgence n'est pertinent que s'il est intégré dans un environnement dynamique et pluridisciplinaire permettant aux personnes hébergées durant la nuit d'avoir recours à différents services et prestations en journée.

La plupart des abris de nuit existants fonctionnent avec un réseau de **relais en journée** qui accueillent et accompagnent les personnes qui le souhaitent à la sortie de l'abri. Les abris de nuit s'associent ainsi avec les services d'accueil de jour et les restaurants sociaux à proximité pour assurer la continuité de l'accueil entre la nuit et le jour. Certains abris de nuit et accueils de jour ont le même pouvoir organisateur et partagent une partie de l'équipe éducative. Les abris de nuit travaillent également en partenariat avec les maisons médicales, les pharmacies, les centres de santé mentale, les épiceries sociales ou les hôpitaux, afin de faciliter l'accès de leur public au réseau de soins et à des services adaptés aux personnes précarisées.

Les abris de nuit **orientent** également les personnes vers les administrations et le CPAS pour réaliser des démarches administratives multiples (adresse de référence, récupération de droits, aide sociale...). Il est dès lors important que ces administrations soient accessibles.

La présence sur le territoire d'un Relais Social et d'un dispositif d'urgence social est également un atout



« Vu le nombre de personnes certains soirs devant la porte, nous avons instauré un système de carte. Nous distribuons une carte par personne et nous tirons 16 chiffres au hasard. Les personnes ayant le chiffre tiré peuvent rentrer. Pour les autres personnes, nous n'avons pas de solution. Dans le cadre de la législation, nous sommes tenus de donner les informations concernant les autres abris de nuit. Il est impossible pour les personnes après l'ouverture, donc 20h30, de prendre un train et d'arriver à l'abri de nuit de Namur qui est le plus proche pour l'ouverture. Donc les personnes passent la nuit dehors, dans les halls des appartements, dans la salle d'attente de la police et à l'hôpital. Certaines trouvent des solutions dans des squats, mais dans des conditions inhumaines. »

Extrait du rapport d'activité 2018 de Soleil d'Hiver

puisque ceux-ci organisent les collaborations entre les différents opérateurs de l'aide aux personnes et facilitent la mise en place de projets interdisciplinaires avec les opérateurs de la santé (physique ou mentale), de la toxicomanie, etc.

Enfin, l'accueil en abri de nuit étant ponctuel, ceux-ci orientent régulièrement les personnes vers des **hébergements à plus long terme** tels que les maisons d'accueil. L'existence d'un réseau diversifié d'opérateurs d'hébergement et de logement (AIS, APL, Logements sociaux, *Housing First*), au niveau local, permet de participer au processus de sortie de l'urgence et de réinsertion vers le logement.

3.7.6 La création des nouveaux abris de nuit wallons à partir de 2017

En janvier 2017 une nouvelle réglementation est entrée en vigueur, prévoyant, d'une part, le subventionnement partiel des abris de nuit et, d'autre part, une nouvelle programmation territoriale des abris de nuit. Cette programmation prévoit la présence d'au moins un abri de nuit par ville de plus de 50 000 habitants et par province. Cette dernière disposition impliquait la création et la reconnaissance de **5 nouveaux services** dans des villes et provinces qui n'en étaient pas encore pourvues.

« Un abri par province, c'est un minimum [...] Sans cela, de nombreux SDF sont forcés à un exode urbain et se retrouvent dans des grandes villes qu'ils ne connaissent pas. »⁶⁹

Avec cette initiative, le Ministre de l'Action sociale entendait répondre au manque de structures d'accueil d'urgence sur une partie du territoire wallon. En effet, depuis l'entrée en vigueur du décret de 2004⁷⁰, 8 abris de nuit

⁶⁸ L'accueil des personnes accompagnées d'animaux suscite des réflexions et de nouvelles collaborations avec le secteur du bien-être animal sont en constructions afin de rendre possible ou d'améliorer l'accueil des animaux de compagnies en structures d'hébergement pour personnes en difficultés sociales (accueil en pension dans des chenils, soins vétérinaires, alimentation, formation des équipes éducatives...).

⁶⁹ Maxime Prévôt cité dans l'article « Bientôt de nouveaux abris de nuit », Alter Echos, 8 juillet 2015

⁷⁰ 12 février 2004 — Décret relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales

étaient en activité dans les 4 grandes villes wallonnes (Namur, Liège, Charleroi et Mons) ainsi qu'à Seraing (périphérie liégeoise) et Mont-sur-Marchienne (périphérie de Charleroi). Cependant, les provinces du Brabant wallon et du Luxembourg ne disposaient pas de structure d'accueil d'urgence pérenne et reconnue par la Région.

Des initiatives locales avaient pourtant vu le jour suite aux constats d'un besoin grandissant de structures d'accueil.

Ainsi, **à Arlon**, l'abri de nuit a ouvert en 2008 suites aux recommandations des éducateurs de rue. Sur impulsion de l'échevin des affaires sociales et du logement, le service a démarré ses activités et a fonctionné sans subvention jusqu'en janvier 2018, date à laquelle il fut le premier abri de nuit agréé suite à la réforme.

En 2012, la province du Brabant wallon avait soutenu financièrement l'ouverture d'un abri de nuit hivernal **à Ottignies**. Il était convenu que les locaux ne seraient ouverts que par des températures négatives. Mais le projet n'a pas pu être pérennisé. Aujourd'hui encore, le Brabant wallon est la seule province ne disposant d'aucun abri de nuit.

À Verviers, le CPAS avait mis en place en 2012, dans le cadre du Dispositif d'Urgence Sociale, trois lits pour des personnes vivant à la rue. « Les personnes restent la nuit, sans veilleur de nuit, sans gardien, sans éducateur. Le lendemain matin, on vient rouvrir les portes de manière à ce que les personnes puissent soit faire leurs démarches, soit se consacrer à la recherche de logement. »⁷¹

Depuis janvier 2017, les abris de nuit d'Arlon (Soleil d'Hiver), Tournai (Auxiliis) et Mouscron (Au Souffle Nouveau) ont été ouverts, agréés et subventionnés par la Région wallonne. Les pouvoirs organisateurs de ces 3 projets sont des ASBL.

3.8 Les maisons d'hébergement de type familial

Les maisons d'hébergement de type familial sont des petites structures d'accueil de maximum 9 personnes qui offrent aux personnes en difficultés sociales un hébergement à durée limitée dans le temps (6 mois maximum)⁷² ainsi qu'un accompagnement adapté et axé sur l'acquisition ou la récupération de l'autonomie.

L'intention du législateur était d'éviter la création de structures d'hébergement non agréées évoluant en dehors de toute réglementation. La solution fut de pro-

poser une reconnaissance à des services de petites tailles, fonctionnant sur le principe de la communauté et qui n'étaient pas en mesure de rencontrer toutes les obligations dévolues aux maisons d'accueil et aux maisons de vie communautaire.

Ainsi, les maisons d'hébergement de type familial ne sont pas tenues de répondre aux mêmes obligations en matière de projet pédagogique, d'outil d'accompagnement social (PAC, PAI, Rapport social...), de cadre du personnel, de récolte de données ou de taux d'occupation que les maisons d'accueil ou les maisons de vie communautaire. Par ailleurs, les maisons d'hébergement de type familial sont agréées mais pas subventionnées.

En 2009, il existait 4 maisons d'hébergement de type familial agréées par la Région wallonne : Emmaüs Quart Monde, La Source, Accueil Sainte Marie et Trait D'Union.

Dès 2013, seulement deux de ces structures étaient encore en activité (Emmaüs Quart Monde et Accueil Sainte Marie). Elles ont poursuivi leur mission jusqu'en 2018, date à laquelle Emmaüs est devenue une maison d'accueil. Quant à l'Accueil Sainte Marie, gérée depuis sa création par une communauté religieuse, a cessé d'accueillir du public.

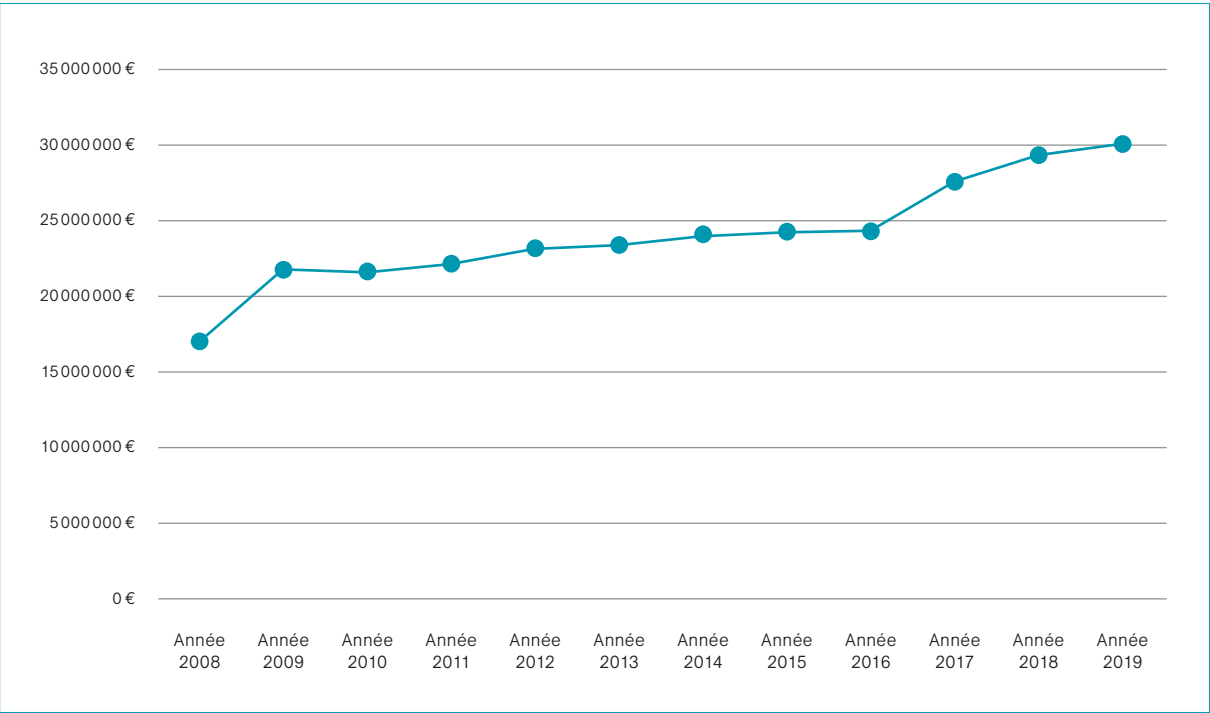
N'étant pas subventionnées ni soumises au même régime d'inspection, les maisons d'hébergement de type familial étaient peu intégrées dans le réseau et ne participaient que rarement aux activités du secteur. Elles ne participaient pas non plus au système de récolte de données.

Après 15 années d'exercice du décret, on constate que l'agrément des « maisons d'hébergement de type familial » n'a pas rencontré le succès attendu. De plus, on constate qu'il existe toujours un grand nombre de structures d'hébergement non agréées en Wallonie, qui n'ont pas souhaité intégrer l'une des missions prévues par le décret et qui continuent à fonctionner en parallèle du secteur des maisons d'accueil.

3.9 Évolution des subventions du secteur

Les subventions allouées au secteur de l'aide aux personnes en difficultés sociales sont destinées à couvrir les frais de personnel, les frais de fonctionnement et

Évolution des subventions



les frais de formation. L'allocation budgétaire pour les services d'hébergement tient également compte des Accords du Non-Marchand.

On constate que depuis 2007, le subventionnement du secteur suit une courbe de progression. À deux reprises, il a connu une augmentation majeure. Cela correspond, en 2009, au financement des 5 missions spécifiques et aux Accords du Non-Marchand, et en 2017, au subventionnement des abris de nuit et à la reconnaissance de 4 nouvelles maisons d'accueil pour l'accompagnement des victimes de violences conjugales.

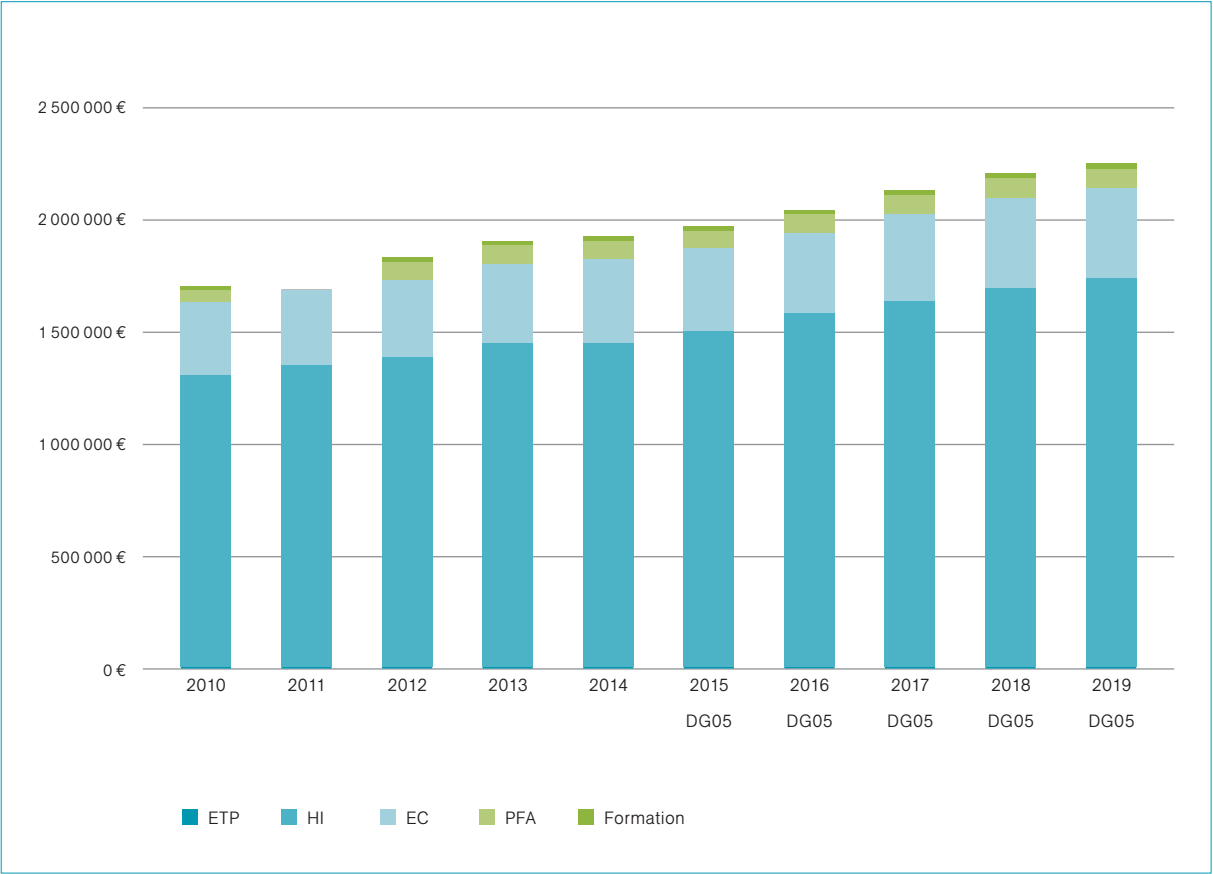
Malgré cette évolution positive pour le secteur, les services rencontrent toujours des **difficultés** à pérenniser leurs actions car le mode de subvention tel qu'il est organisé réglementairement ne permet pas de couvrir toutes les dépenses. Les frais liés à l'hébergement ne sont pas pris en compte dans la subvention et ne peuvent être couverts que par la participation financière des hébergés. De plus, les frais relatifs au personnel administratif ou ouvrier ainsi que les charges d'infrastructures (travaux, remises à neuf, travaux de mise aux normes...) ne font également pas partie des dépenses prises en charges.

Afin de ne pas trop répercuter ces frais dans le prix de journée payés par les hébergés, les services doivent encore régulièrement avoir recours aux dons et aux événements caritatifs pour assurer la pérennité de leur activité. Ils répondent également à des appels à projets ponctuels pour développer une activité ou proposer un service spécifique aux personnes hébergées (Fondation Roi Baudouin, Prix fédéral de lutte contre la pauvreté, Viva For Life...).

Enfin, il faut souligner qu'une partie du personnel pédagogique (assistant sociaux, éducateurs) mais aussi administratif et ouvrier sont couverts par d'autres subventions, non structurelles, telles que les emplois APE, le Fond Maribel, PTP ou des financements provenant des pouvoirs communaux ou des CPAS (article 60).

⁷¹ www.rtbef.be, « Le CPAS de Verviers vient d'inaugurer son Dispositif d'Urgence Sociale », 18 décembre 2012
⁷² 29 septembre 2011 - Code wallon de l'action sociale et de la santé, Article 66 et 76

Évolution Subvention Accords Non-Marchand (DG05)



3.10 Les Accords du Non-Marchand

Les Accords du Non-Marchand ont un impact important dans l'évolution des subventions du secteur. Ceux-ci permettent de couvrir des frais non couverts par la subvention structurelle. Il s'agit principalement des heures inconfortables mais aussi de l'embauche compensatoire, de la prime de fin d'année et de la formation.

Plusieurs mesures ont été prises au cours de ces dernières années :

- 2007-2009 : heures inconfortables, jours de congés avec embauches compensatoires ;
- 2010-2011 : prime de fin d'année, formation ;
- 2019 : prime de fin d'année.

La mesure principale (en termes de subventionnement) concerne le financement des heures de prestations irrégulières (soirées / nuits, week-end et jours fériés).

Il s'agit de subventions spécifiques (soit ponctuelles, soit récurrentes comme la subvention infrastructures 2012, le Plan Marshall insertion par le logement et violences conjugales).

CHAPITRE 4

EMPLOI ET FORMATION

4.1 La formation

4.3.1 Les obligations légales

Réglementation de la Région wallonne

Le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé⁷³, dans son article 96, stipule que « Les membres du personnel subventionné de la maison d'accueil et de la maison de vie communautaire suivent une formation continuée selon les modalités fixées par le Gouvernement. ». Le code wallon précise que « Tous les ans, un ou plusieurs membres de l'équipe éducative de la maison d'accueil, de la maison de vie communautaire ou de l'abri de nuit suivent au minimum trente heures de formation, en ce compris la supervision, en rapport avec les missions de l'établissement, selon les modalités suivantes :

- Dix heures minimums consacrées à l'analyse de l'évolution du droit social; dix heures minimum consacrées à l'évolution des pratiques d'accueil et d'accompagnement des personnes en difficultés sociales;
- Dix heures minimums de supervision ou de formation consacrées à d'autres thèmes en rapport avec l'hébergement » (article 92).

Une particularité de cette disposition est de rendre quasiment obligatoire les supervisions. Une autre précision est apportée dans le code wallon à propos de l'organisation de la formation continue : « Les frais de formation du personnel et du personnel administratif peuvent être comptabilisés dans les frais de fonctionnement » (article 43).

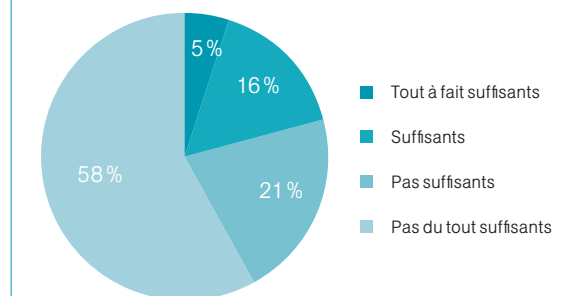
Pour se conformer à leurs obligations, les services de la Région wallonne reçoivent une subvention de 36,5€ par an et par équivalent temps plein (indexation 2019). Par ailleurs, une enveloppe financière distincte est réservée à la formation et répartie au prorata du nombre d'équivalents temps plein (arrêté au 31.12.2009)⁷⁴. Cet accord précise que dans l'utilisation de ces moyens, il sera porté une attention prioritaire :

- à la formation qualifiante, classifiante et certifiante ;
- à la formation continuée au regard de la fonction exercée ;
- au remplacement du travailleur en formation ;
- dans le cadre d'un plan de formation au niveau local.

En termes de modalités d'exécution, cette matière est traitée dans les organes de concertation locaux conformément aux compétences qui leurs sont dévolues. Pour les institutions où il n'existe pas de délégation syndicale, le plan de formation sera communiqué aux permanents syndicaux régionaux.

En 2018, l'AMA a mené une enquête sur les besoins en formations auprès des services membres. Les institutions wallonnes ont clairement indiqué l'insuffisance de ces subventions pour financer les formations de leurs personnels. En effet, 58 % des directeurs interrogés ont déclaré que ces subventions ne sont « pas du tout suffisantes » et 21 % « pas suffisantes ». Cela nous fait un total de 79 % de directeurs insatisfaits.

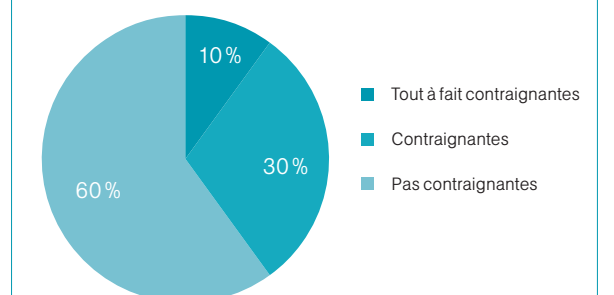
Moyens alloués par la Région wallonne



Au regard des coûts engendrés par les formations et des subventions prévues pour la formation du personnel, force est de constater que les frais restent très important pour les employeurs.

De plus, les exigences en termes de formation figurant dans la réglementation wallonne sont considérées comme contraignantes par un peu moins de la moitié des vingt directeurs ayant participé à l'enquête.

Exigences de la Région wallonne en terme de formations



⁷³ Ce code reprend les dispositions du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales

⁷⁴ Voyez l'Accord-cadre tripartite pour le secteur non marchand privé wallon 2010-2011 du 24 février 2011

Efforts de formation

De 1986 à nos jours, les partenaires sociaux belges ont pris différentes mesures en faveur de la formation continue, notamment au travers de la mobilisation de 1,9 % de la masse salariale du secteur privé.

En 2005, le « Pacte de solidarité » a prévu un effort de formation pour les entreprises. Celles-ci sont tenues d'augmenter d'au moins 0,1 % la masse salariale totale annuelle consacrée à la formation ou de relever annuellement de 5 % le taux de participation à la formation. La mise en œuvre prévoit la conclusion de Conventions Collectives de Travail au niveau sectoriel et des sanctions en cas de non-respect de l'effort.

Afin que la sanction puisse être appliquée, le service des Relations collectives de travail du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale établit chaque année une liste des secteurs qui n'ont pas réalisé suffisamment d'efforts en matière de formation. Sur la base de cette liste, l'ONSS envoie aux entreprises des secteurs concernés un avis de débit indiquant le montant de la cotisation patronale majorée à payer.

Le contrôle de cette obligation est effectué sur la base des données relatives à la formation figurant dans le bilan social.

Le bilan social

Le bilan social s'applique à toutes les entreprises tenues d'établir et de publier des comptes annuels en vertu de la législation comptable (transmis à la Banque Nationale de Belgique). Pour les ASBL, il s'agit de celles qui occupent au moins 20 personnes en équivalents temps plein (ETP).

Ce bilan social doit être établi à la clôture de l'exercice, à l'image des autres éléments des comptes annuels. Le bilan social étant un des éléments des comptes annuels, les mêmes règles s'y appliquent.

La partie du Bilan social consacrée aux efforts annuels de formation reprend notamment les renseignements concernant les coûts et la participation des travailleurs à la formation durant le temps de travail au cours de l'exercice (Centrale des bilans, BNB, www.bnb.be).

Dans ces documents, trois types d'activités de formation sont identifiés dans le bilan social : la formation formelle, la formation moins formelle et informelle et la formation initiale :

- **La formation formelle** comprend les cours et stages planifiés, à destination des travailleurs, dispensés par des formateurs dans un but professionnel. Ces formations peuvent être internes, dans le cas où l'entreprise a elle-même conçu et géré la formation, ou externes, dans le cas où elles sont conçues et gérées par un organisme extérieur à l'entreprise. Elles se déroulent dans un lieu nettement séparé du lieu de travail (salle de classe, centre de formation, atelier).
- **La formation moins formelle ou informelle** reprend toutes les initiatives de formation autres que les cours et stages, qui se déroulent avec les outils de travail sur le lieu de travail ou en situation de travail :
 - Formation sur le tas ;
 - Tutorat, coaching ;
 - Supervision, intervention ;
 - Acquisition de savoirs faire ;
 - Rotation du personnel sur les postes de travail, échanges, détachements ;
 - Participation à des cercles de qualité ou d'apprentissage ;
 - Autoformation et formation à distance (planifiées) ;
 - Participation à des conférences, ateliers, exposés.

Les brainstormings, séances d'information, accueil des nouveaux travailleurs sans contenu formatif ne sont pas pris en compte.

- **La formation initiale** se réfère aux systèmes de formation en alternance où les élèves suivent une formation théorique en articulation avec une formation pratique en entreprise (contrat d'apprentissage, convention d'insertion professionnelle, formation au patronat) :
 - Acquisition d'un diplôme ou d'un certificat officiel répertorié ;
 - Formation constitue l'activité principale de la personne ;
 - Durée de formation de minimum 6 mois.

4.3.2 Le coût des formations

Pour pouvoir accéder à une formation, un certain nombre de coûts sont à prendre en compte. Comme nous l'avons vu, les services reçoivent des subventions, des aides régionales et fédérales. Ils peuvent également faire appel à des interventions financières prises en charge par les fonds de formation sectoriels. Les formations ont un effet un coût. Les montants à prendre

à considération sont les coûts liés au temps de travail, les coûts liés à la formation en elle-même et ceux liés au déplacement.

Le coût direct

Le coût direct de la formation est composé de la rémunération des travailleurs participant à la formation (rapport entre le nombre d'heures de formation et le salaire, c'est-à-dire le salaire brut + les charges sociales) et les frais de déplacement liés à la formation. Le remplacement du travailleur en formation engendre également des frais. Enfin, il y a également les versements et cotisations à des fonds collectifs (comme la cotisation de 0,10 % « emploi et formation des groupes à risque » à l'ONSS et le versement au fonds de financement du congé-éducation)

Le coût lié la formation

Les frais spécifiques de formation sont la rémunération des formateurs et/ou des personnes chargées de l'organisation des formations, ainsi que les frais de fonctionnement si c'est une formation organisée en interne. S'il s'agit d'une formation externe, il faudra prendre en considération les coûts facturés par l'organisme de formation et les dépenses pour les fournitures, ainsi que les droits d'inscription et les frais de déplacement. Le coût en termes de location de salles est également à prendre en compte.

Le coût net pour l'entreprise est l'addition du coût brut de la formation et des cotisations à payer et/ou versement collectifs, moins les subventions et autres avantages financiers reçus pour la formation.

4.3.3 Acteurs et actions possibles liées à la formation

Il existe d'autres types d'aide ou de subventions que celles octroyées par la Région wallonne. Il s'agit des subventions provenant de fonds collectifs (primes ou toute autre intervention financière prises en charge par les fonds de formation sectoriels) et des aides régionales (la part prise en charge par les Régions dans les formations financées par des chèques-formation), fédérales (subventions reçues dans le cadre du congé-éducation) ou européennes.

Fonds social de formation pour le secteur des institutions et services d'aide aux jeunes et aux handicapés — ISAJH (319.02)

Le fonds ISAJH soutient la formation des travailleurs du Non-Marchand depuis plus de vingt ans sous formes de

différentes actions. Il finance l'accompagnement et la supervision d'équipe, l'aide et la mise en place de plans de formation et propose des bilans de compétence. Il finance le remplacement des travailleurs en formation, soutient la formation de base et rembourse les droits d'inscription. Il propose un soutien au tutorat, réalise des études et soutient les initiatives de terrain sous forme d'appels à projet dont le but est la formation, de création d'outils pédagogiques... Enfin, le fonds ISAJH organise des journées d'informations et de sensibilisation à l'utilisation de la « Boîte à outils sur le bien-être au travail dans le secteur non marchand » (BOBET), créée par l'ABBET.

Le Fonds ISAJH permet également aux travailleurs de s'inscrire gratuitement aux formations proposées par le catalogue Formapef. Cette action s'adresse à tous les travailleurs de la SCP 319.02.

FEDEPRO

L'asbl FEDEPRO a été créée le 29 septembre 2011. Le sigle « FEDEPRO » fait référence à « Formation et Développement Professionnels ». L'objectif majeur de cette instance est d'être un opérateur commun pour la formation, enjeu majeur dans le secteur de la SCP 319.02, qui pourra répondre aux besoins de formation des fédérations non rencontrés et particulièrement à ceux des cadres, responsables et directions des services affiliés aux fédérations de la SCP 319.02.

UNIPSO

L'UNIPSO (l'Union des entreprises à profit social) a été créée en 2008. Ses objectifs sont la défense, la représentation et la promotion du secteur à profit social. L'UNIPSO compte une trentaine de membres, confédérations ou fédérations d'employeurs privés et publics couvrant différents secteurs à profit social : hospitaliers ; soins de santé (maisons de repos, crèches, santé mentale...) ; aides et soins à domicile ; services d'éducation et d'hébergement ; entreprises de travail adapté et ateliers sociaux ; socioculturel et insertion socioprofessionnelle ; enseignement ; organisations d'actions sociales (mutuelles...). Elle défend et représente le secteur à profit social auprès des pouvoirs publics et dans le cadre de la concertation sociale. Son objectif est d'encourager les synergies entre secteurs

La Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA)

Les échanges réguliers avec les membres de l'AMA mettent continuellement en lumière les difficultés rencontrées par les professionnels de terrain dans la réalisation de leurs missions. Les changements rapides

et continuels aussi bien des publics accueillis que des problématiques rencontrées (souvent lourdes, cumulées et intriquées) sont régulièrement mis en évidence. Face à la complexité des situations vécues par les personnes en difficultés, les travailleurs ont dû adapter leurs pratiques professionnelles, innover, créer des projets. Cependant, nombre d'entre eux sont en demande de soutien, de réflexion, de formation par rapport à ces évolutions et ces changements.

C'est pourquoi, depuis 2010, l'AMA propose à ses membres et aux autres services du secteur sans-abri différents types de formations (formations, interventions, groupes de travail). L'offre de formations de l'AMA s'inscrit dans une offre beaucoup plus élargie de formations qui sont proposées par différents acteurs de la formation : Formapef, FEDEPRO, organismes de formations... La plus-value des formations proposées par l'AMA est qu'elles répondent à une nécessité de se retrouver entre professionnels du secteur sans-abri afin de pouvoir échanger sur les pratiques spécifiques de l'aide et de l'accompagnement de personnes sans abri et mal logées. Ainsi, une évaluation des besoins en formation a été mise en place en 2018 afin d'adapter l'offre de formations de l'AMA au plus proche des besoins des travailleurs et directeurs des services.

4.3.4 Obstacles rencontrés par les services

Les services sont confrontés à une série d'obstacles réduisant les possibilités d'envoyer les travailleurs en formations. En effet, l'institution doit continuer à fonctionner lorsque les travailleurs partent en formation. Or, le **nombre de travailleurs** au sein d'un service est déjà parfois très **restreint**.

De plus, les réalités du terrain ne permettent souvent pas de **dégager du temps** pour la formation.

Les possibilités de formations dépendent aussi de la fonction exercée. Ainsi, selon certains services, les éducateurs doivent être sur le terrain et n'ont pas autant la possibilité d'aller en formation.

Le coût des formations est également un frein. Comme nous l'avons vu plus haut, les formations peuvent coûter cher au regard des subventions octroyées par la Région.

Motivation des travailleurs

La motivation des équipes est parfois aussi un problème. Certains travailleurs veulent toujours aller en formation, d'autres jamais. Les services se demandent

dès lors comment maintenir un équilibre. Certains services connaissent également un grand taux de turnover dans les équipes. Dès lors, envoyer un travailleur en formation peut être vu par les institutions comme une perte de temps.

Offre de formations

L'offre de formations et l'identification des formateurs sont également souvent très compliquées. Une formation qui fonctionnait bien peut ne plus être proposée ou avoir changé aujourd'hui.

Par ailleurs, **la transmission** de l'information, des connaissances et des compétences acquises lors des formations au reste de l'équipe est beaucoup questionnée. C'est pourquoi certains services privilégient désormais les formations collectives adressées à une équipe entière, afin de favoriser le développement de pratiques communes ainsi qu'une réflexion sur les questions de fond liées au sens du travail social aujourd'hui.

L'éloignement géographique

Certains services de la Région wallonne rencontrent également des difficultés liées à l'**éloignement de leurs services par rapport aux lieux de formations**. Les déplacements sont ainsi plus longs et plus coûteux. Pour résoudre cela, certains services s'investissent davantage dans des activités organisées au niveau local. La plupart des institutions ont recours à des formations mises en place par les Relais Sociaux ou la province. Par exemple, les services du Brabant Wallon et du Luxembourg ont établi des partenariats avec leur province afin de mettre en place des formations pour leur personnel.

CHAPITRE 5

LES STRUCTURES D'ACCOMPAGNEMENT NON-AGRÉÉES

5.1 L'accueil de jour et de soirée

Un ensemble de services aux personnes est actuellement mis en place sans reconnaissance administrative ou décréte. Ces projets ont émergés suite aux mutations multiples de la société civile et du travail social, traduisant des besoins différenciés de personnes en difficulté sur le territoire. Ainsi, de nombreux services d'accueil virent le jour.

Les services d'accueil de jour sont des « lieux à bas seuil d'accès, ouverts en journée / soirée à des adultes et familles désaffiliés. Ils assurent un accueil respectueux, des services d'aide à la vie quotidienne, avec pour finalités l'amélioration du bien-être et la construction de liens sociaux ». ⁷⁵

Les services d'accueil de jour sont habituellement installés dans les centres urbains et font partie du tissu associatif local proposant du lien et des services de premières nécessités aux personnes précarisées. Ils travaillent conjointement avec les éducateurs de rue ou les structures d'hébergement d'urgence tel que les abris de nuit.

Le **public** visé par les services d'accueil de jour sont des personnes majeures (plus rarement des familles) socialement fragilisées, vivant dans des conditions précaires et rencontrant des difficultés en termes de logement. En effet, le rapport au logement est essentiel. Certains publics passent dans des centres d'accueil de jour pour rompre avec l'isolement social bien qu'ils possèdent un logement. D'autres publics n'en possèdent pas et sont contraints d'alterner un hébergement en abri de nuit puis en services d'accueil de jour.

A *contrario* de la Région bruxelloise ⁷⁶, il n'existe pas actuellement de définition officielle permettant de spécifier la mission des services d'accueil de jour, puisque ceux-ci ne figurent dans aucune réglementation en Région wallonne. Cependant, on peut identifier une série de missions que se sont données les services afin de répondre aux besoins du public cible.

Par accueil de jour, on entend d'abord toutes les activités et prestations offertes par des services travaillant en journée. Il s'agit de services et de soins répondant à des **besoins de premières nécessités** comme des douches, des repas, des soins infirmiers de base, des siestes, des lessives...

Les services d'accueil de jour disposent d'une **équipe éducative et sociale** qui organise l'espace en lieux

d'écoute, d'accompagnement et/ou de permanences sociales.

Ces services mettent également en place des **projets socio-culturels ou d'insertion sociale** permettant au public en situation d'exclusion de retrouver du lien social, du bien-être et d'intégrer un parcours d'insertion.

Pour fonctionner et intégrer le réseau de partenaires locaux, les services d'accueil de jour sont souvent liés à un **Relais social**. La coordination de l'accueil de jour est en effet l'un des 4 pôles d'action des Relais sociaux ⁷⁷. Ces services bénéficient de financements récurrents via les Relais sociaux. Par ailleurs, le Relais social permet à ces services d'intégrer un réseau et des partenariats avec d'autres opérateurs qui travaillent avec le même public et/ou sur les mêmes problématiques.



« Après 16h, c'est entre 60 et 100 personnes qui franchissent chaque jour leur porte. Ces personnes sont alors encadrées par 4 éducateurs saisonniers, dirigés par Carmen, la responsable de l'accueil de soirée. L'accueil de soirée travaille en collaboration avec Carolo rue : « l'équipe de Carolo rue tente de créer un contact avec les personnes sans abri qui sont susceptibles de se rendre chez nous par la suite. Nous accueillons différents profils : les toxicomanes, les personnes présentant des problèmes psychologiques et parfois même des gens qui n'ont simplement plus de chauffage chez eux ». À 20h, les bénéficiaires ont l'opportunité de se rendre à l'abri de nuit qui prend alors le relais de l'accueil de soirée. »

Accueil de soirée du CPAS de Charleroi

⁷⁵ Définition des « services d'accueil de jour » fixée par l'AMA à l'occasion du Groupe de travail « services d'accueil de jour Bruxellois » en 2008

⁷⁶ L'ordonnance de la COCOF relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri définit l'accueil de jour comme : « le service ouvert en journée proposant aux personnes sans abri un accueil, une prise en charge psychosociale, un service d'accompagnement administratif et au moins un des services d'aide à la vie quotidienne ».

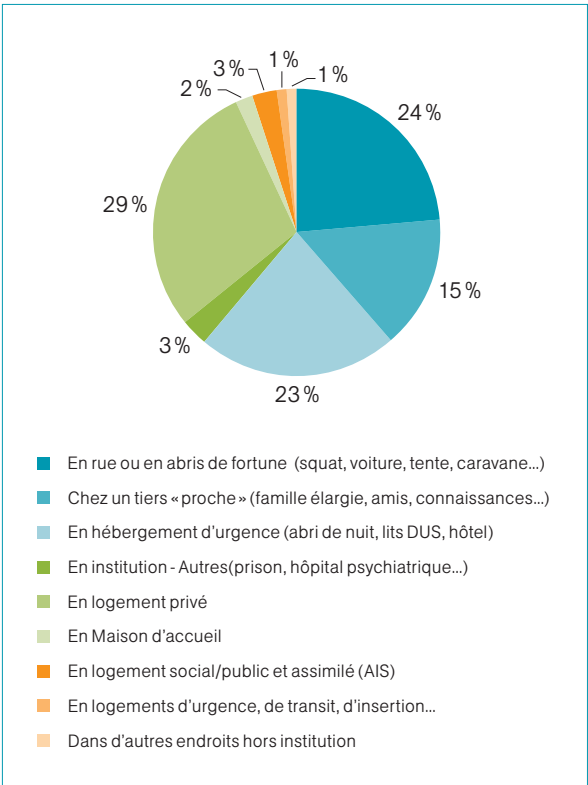
⁷⁷ Les 4 pôles d'action sont : L'accueil de jour, l'accueil de nuit, le travail de rue et l'urgence sociale

Les services d'accueil de jour sont particulièrement sollicités **en période hivernale** via le Plan Grand Froid. Ils doivent renforcer l'accueil et étendre les horaires d'ouverture. Dans certaines villes, un accueil **en soirée** s'organise en période hivernale et le week-end. Les personnes sont accueillies dans un local chauffé où elles bénéficient (gratuitement ou à moindre frais) de différents services tels que des collations, des goûters, des activités ludiques, et des services sociaux (permanences sociales, accompagnements et suivis, soins, etc.). L'accueil de soirée permet de faire la jonction avec les structures d'hébergement pour la nuit

Chiffres récoltés dans le cadre de la collecte de données des services relevant d'un Relais social pour l'accueil de jour bas seuil – année 2017

Cette récolte de données concerne 19 services d'accueil de jour et de soirée (bas seuil) implantés dans 6 villes wallonnes (Charleroi, Liège, Mons, Tournai, La Louvière et Verviers) et qui font partie d'un Relais social. Malheureusement, cette récolte ne concerne pas tous les services d'accueil de jour existant en

Répartition des usagers par type de logement / hébergement de l'accueil de jour – bas seuil en Wallonie (2017)⁸¹



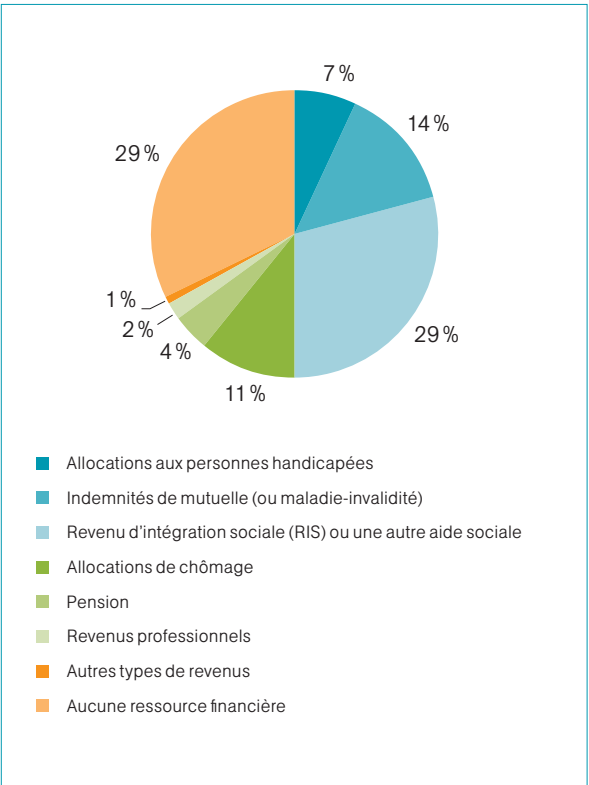
Wallonie puisqu'elle se limite aux services membres des Relais sociaux, ceux-ci n'étant que des structures urbaines (plus de 50 000 habitants). Rappelons que les provinces du Luxembourg et du Brabant wallon ne disposent pas de Relais sociaux sur leur territoire, les accueils de jour actifs dans ces provinces ne font donc pas partie des statistiques présentées ci-après.

En 2017, plus de **126 000 accueils**⁷⁸ ont été réalisés par les 19 services d'accueil de jour bas seuil participants à l'enquête.⁷⁹

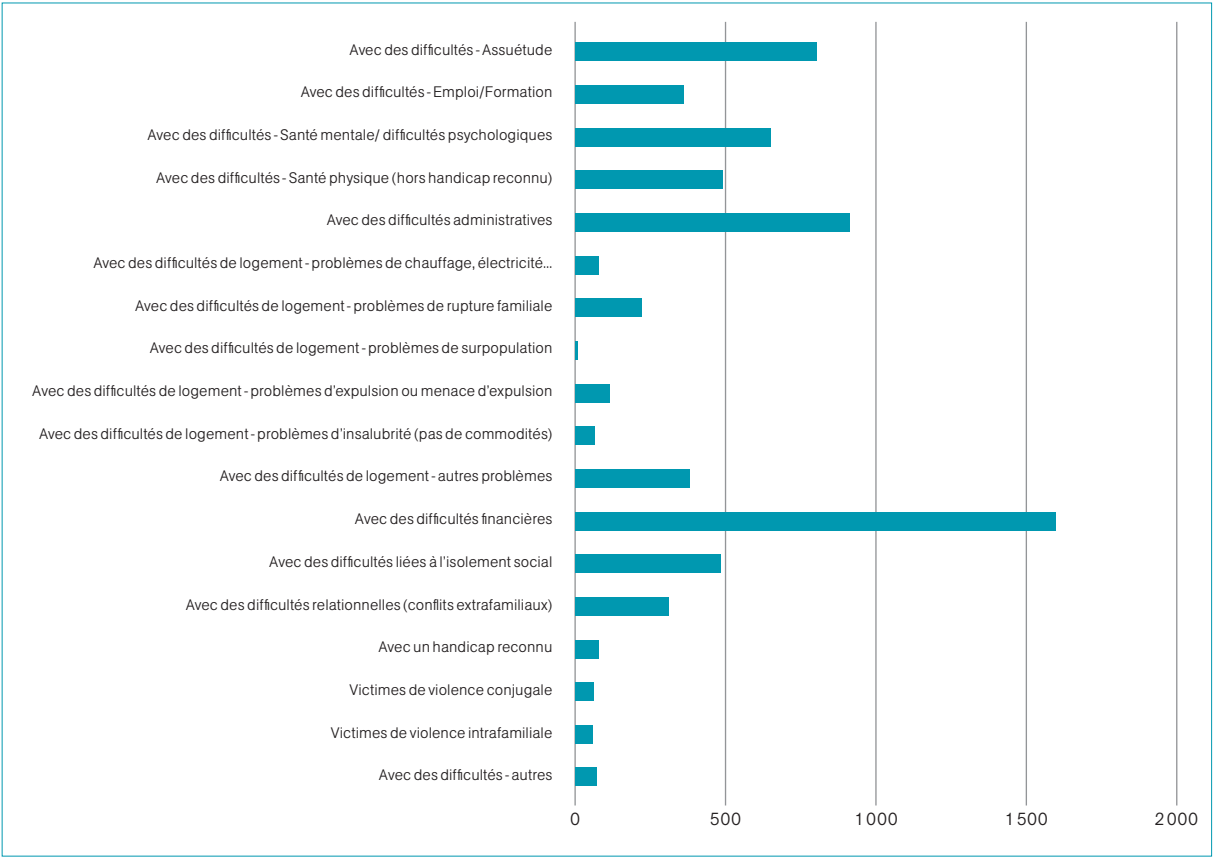
Les personnes fréquentant les services d'accueil de jour sont majoritairement des **personnes isolées**.

Les **hommes** représentent la majorité des personnes accueillies: **80 % des 8 176 bénéficiaires**⁸⁰. Les personnes fréquentant les accueils de jour sont généralement des personnes isolées. Ceci s'explique par plusieurs facteurs. D'abord, Les services d'accueil de jour s'adressent principalement à un public majeur, probablement pour des raisons de sécurité et d'inadéquation de l'infrastructure aux enfants. Les familles avec enfants sont alors réorientées vers des structures plus adaptées.

Répartition des usagers par type de revenu principal – Année 2017⁸³



Difficultés déclarées par les usagers des services d'accueil de jour – bas seuil – des Relais Sociaux urbains en Wallonie – données provenant de 12 services partenaires de 5 Relais sociaux (2017)



De plus, les personnes vivant en rue ou en structure d'accueil d'urgence sont rarement accompagnées de leurs enfants. Ceux-ci vivent avec des proches, un parent ou ont été placés en structures d'aide à la jeunesse.

- « L'identification du type de **logement/hébergement** occupé par la personne la semaine précédant son accueil dans le service d'accueil de jour fait apparaître :
- d'une part, des personnes "sans logement" (47 %) dormant soit en "abri de nuit" (23 %), soit « en rue ou en abri de fortune tels que squat, voiture, tente, caravane... » (24 %);
 - et d'autre part, des personnes qui, bien que bénéficiant d'un logement, sont en situation de "mal logement" ou de logement précaire (45 %) en habitant dans un "logement privé" (29 %) ou "chez un proche (famille élargie, amis, connaissances...)" (15 %) ».⁸²

La majorité du public des services d'accueil de jour bas seuil bénéficie de revenus de remplacement tels que le Revenu d'Intégration Sociale (29 %), la Mutuelle (14 %), les allocations pour personnes handicapées (7 %) ou

⁷⁸ IWEPS, « Fiche accueil de jour – Bas seuil, Réalisé par les services partenaires des Relais sociaux », consulté le 8 octobre 2019, Collecte de données 2017

⁷⁹ Ces chiffres ne concernent que l'accueil de jour bas seuil, ne sont pas repris ici les chiffres relatifs aux autres pôles d'accueil de jour, l'aide alimentaire, l'aide au logement, prostitution et santé.

⁸⁰ IWEPS, « Fiche accueil de jour – Bas seuil, Réalisé par les services partenaires des Relais sociaux », consulté le 8 octobre 2019, Collecte de données 2017

⁸¹ IWEPS, « Fiche accueil de jour – Bas seuil, Réalisé par les services partenaires des Relais sociaux », consulté le 8 octobre 2019, Collecte de données 2017

⁸² IWEPS, « Fiche accueil de jour – Bas seuil, Réalisé par les services partenaires des Relais sociaux », consulté le 8 octobre 2019, Collecte de données 2017

⁸³ IWEPS, « Profil des usagers de l'accueil de jour Bas seuil, données 2017, consulté le 8 octobre 2019, Collecte de données 2017

les allocations de chômage (11 %). Par ailleurs, 32 % des usagers des services d'accueil de jour bas seuil vivent sans aucune ressource financière.

Les usagers des services d'accueil de jour bas seuil sont confrontés à des problématiques qui se cumulent comme la plupart des publics d'autres structures. Celles qui ressortent le plus sont celles liées à leur situation financière et administrative. Une grande partie souffre de problèmes de santé physique, de santé mentale et/ou d'assuétude. Ils rencontrent également des difficultés liées au logement (logement insalubre, expulsion, logement trop petit ou inadapté). Enfin, certains connaissent des situations familiales et sociales complexes : violences familiales ou conjugales, difficultés relationnelles, isolement social, etc.

5.2 L'accompagnement en rue

Le travail de rue constitue une passerelle entre la rue et les opérateurs sociaux. Les travailleurs de rue prennent contact avec les habitants de la rue afin de leur offrir une écoute inconditionnelle. Ils tentent de les soutenir dans leur contexte de vie, en tenant compte de leur rythme et de leur mode de vie. C'est dans le respect de ce cadre que les personnes en rue pourront, si elles en expriment le souhait, être orientées vers les services les plus adaptés à leurs besoins et à leurs demandes. Une dynamique de changement peut alors se mettre en place, tout en tenant en compte les demandes et les aspirations des personnes.

L'accompagnement social en rue est basé sur :

- un suivi relationnel (construction de relations de confiance);
- des interventions passives (informer, clarifier, soutenir);
- des interventions actives (agir, accompagner, guider) au niveau des soins de santé ponctuels, du rôle de relais vers les services adéquats (maisons d'accueil, hôpitaux, médecins, CPAS) et d'accompagnement dans les démarches administratives.

L'accompagnement est généralement prévu pour une durée indéterminée.

Le travail de rue se fait « dans la rue » ou à un endroit choisi et connu des bénéficiaires. Le respect de leurs fonctionnements et de leurs valeurs est primordial. Les travailleurs de rue se considèrent comme « des invités » sur leur territoire, ne travaillent qu'à partir de leurs demandes et ne leur imposent pas de solutions.



« Depuis 2010, certains nouveaux services pratiquent le "zonage institutionnel", c'est-à-dire qu'ils se rendent dans les lieux d'accueil de jour fréquentés par les grands précarisés. Cette pratique démontre à quel point il est nécessaire d'aller vers les personnes car certaines ne sont pas connues, pas suivies, ou n'ont pas de projet cohérent. Les grands précarisés ne sont pas toujours en demande d'aide ; cette demande, il faut la faire émerger, en créant un lien de confiance et en les amenant ensuite vers les institutions. »

Coordination du travail de rue — Relais social de Namur

Il s'agit avant tout un travail « d'accroche » d'un public qui fréquente peu (ou pas) les structures traditionnelles d'aide et de soin.

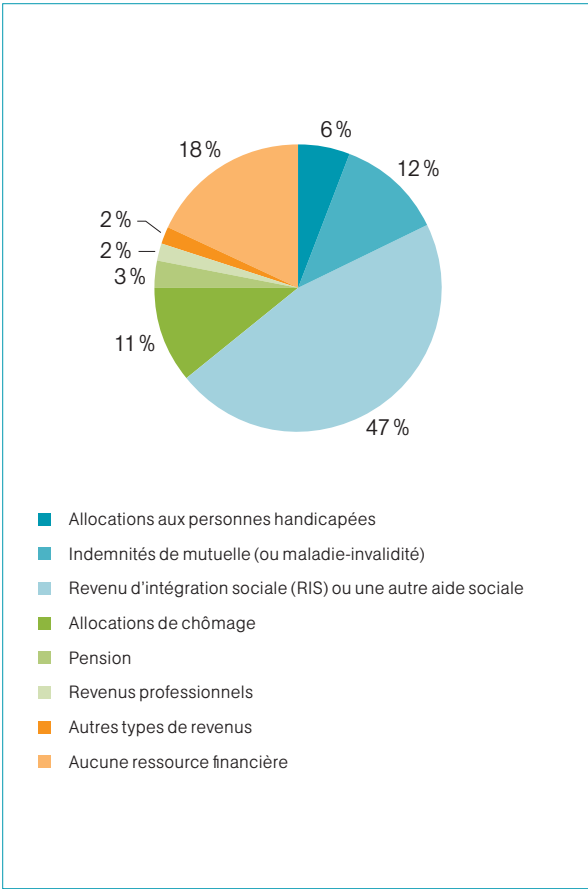
En fonction des besoins constatés au niveau local, les centres urbains ont mis en place des équipes d'éducateurs de rue. La coordination du travail de rue est également une des missions des Relais sociaux. Par ailleurs, une intervention en rue visant un public spécifique : les personnes sans abri, les personnes prostituées, les maraudeurs « santé » (Relais santé) ou les personnes toxicomanes s'est également organisée.

Ces équipes d'éducateurs de rue sont davantage actives pendant les Plans Hiver et les grandes chaleurs. De fait, quand les températures le nécessitent, les travailleurs sont particulièrement vigilants aux risques sanitaires (hypothermie et déshydratation). Ils répondent également aux signalements faits par les citoyens qui s'inquiètent d'une situation constatée en rue.

Chiffres récoltés dans le cadre de la collecte de données des services de travail de rue relevant d'un Relais social (année 2017).⁸⁴

Cette récolte de données concerne 8 services de travail de rue implantés dans 7 villes wallonnes (Charleroi, Liège, Mons, Tournai, La Louvière, Namur et Verviers) et qui font partie d'un Relais social. Malheureusement, cette récolte ne concerne pas tous les services de travail de rue existants en Wallonie puisqu'elle se limite aux services membres des Relais sociaux, ceux-ci n'étant que des structures urbaines (+ de 50 000 habitants). De même, parmi les 8 services partenaires des

Répartition des usagers par type de revenu principal — données issues de 7 services partenaires de 6 Relais sociaux — Année 2017⁸⁶



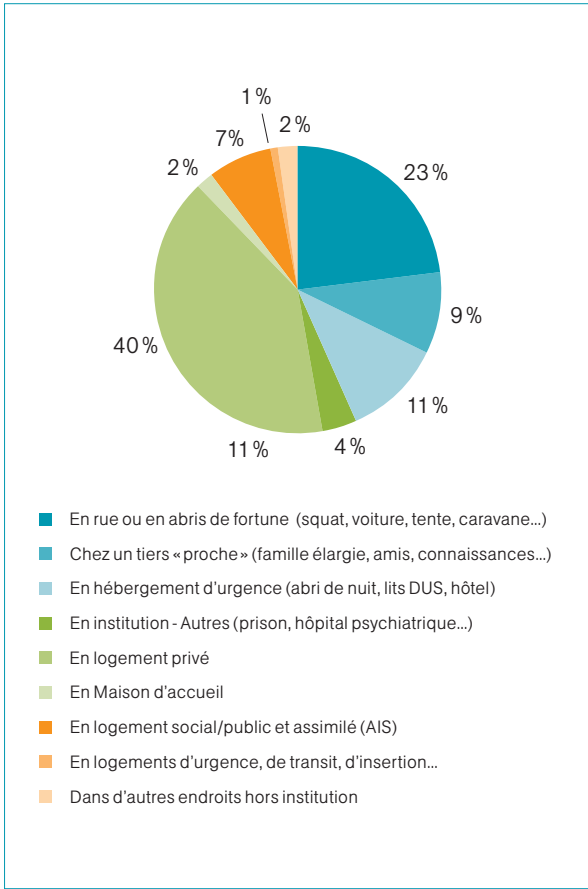
Relais sociaux, certains n'ont pas nécessairement répondu à toutes les questions.

En 2017, plus de **60 000 interventions en rue**⁸⁵ ont été réalisées par 7 services de travail de rue partenaires de 6 Relais sociaux urbains de Wallonie. Cela représente environ **2 063 personnes** différentes.

La répartition par type de revenu fait apparaître que plus de trois quart des personnes disposent d'allocations sociales⁸⁷ : 47 % de l'ensemble bénéficient d'un revenu d'intégration sociale, 12 % de la Mutuelle, 11 % des allocations de chômage et 6 % des allocations pour personnes handicapées. 18 % de l'ensemble des personnes ne disposent d'aucune source de revenu.

Les personnes ont été questionnées sur le type de logements ou d'hébergements qu'ils occupaient la semaine précédant la « prise en charge ». Il apparaît

Répartition des usagers par type de logement / hébergement occupé la semaine précédant la prise en charge — Année 2017⁸⁸



que 40 % des personnes habitaient un logement privé alors que 43 % étaient sans-abri au sens de la typologie Ethos (c'est-à-dire qu'ils vivaient en rue ou en abri de fortune, chez un tiers ou en hébergement d'urgence). Une plus faible proportion avait séjourné en maison d'accueil ou dans d'autres institutions (prison, hôpital, etc.).

⁸⁴ IWEPS, « Travail de rue, Réalisé par les services partenaires des Relais sociaux », consulté le 8 octobre 2019, Collecte de données 2017

⁸⁵ Idem

⁸⁶ Idem

⁸⁷ Idem

⁸⁸ Idem

5.3 Des dispositifs innovants axés sur le logement : *Housing First*, Capteurs logements...

En ce début de 21^e siècle, les opérateurs de l'aide aux personnes sans abri s'engagent dans de nouveaux chantiers notamment sur le terrain du logement. Ayant constaté la saturation de leurs services et les difficultés pour le public à trouver et à conserver un logement décent, les opérateurs du social mettent en places des projets facilitant l'accès de leurs publics au logement.⁸⁹

Désormais, la lutte contre le sans-abrisme n'est plus envisagée sous le seul axe de l'hébergement. L'insertion par le logement constitue une « approche complémentaire »⁹⁰ pour répondre à la diversité des publics et des problématiques qui mettent à l'épreuve le secteur.

Depuis toujours, les maisons d'accueil ont développé des projets de post-hébergement et de captation de logements (parfois même en « fidélisant » certains propriétaires), permettant aux anciens hébergés de poursuivre un accompagnement social une fois installés dans un logement. En 2009, cette mission de post-hébergement a été enfin reconnue et subventionnée par la Région wallonne. Afin d'esquiver les difficultés d'accès à des logements adaptés et peu chers, des services vont également créer du logement destiné à leurs anciens hébergés. Ces projets mèneront à la création des **Associations de Promotion du Logement** (dont plusieurs maisons d'accueil sont à l'origine), dispositif proposant du logement et de l'accompagnement social pour personnes précarisées.

En 2013, un modèle inspiré des États-Unis fait son apparition en Belgique. Il s'agit du **Housing First** qui est développé dans plusieurs villes wallonnes par l'État fédéral grâce à des financements de la Loterie Nationale. Le *Housing First* s'est petit à petit installé comme modèle complémentaire au secteur de l'hébergement. Le *Housing First* place l'accès au logement comme étape prioritaire de la réinsertion sociale. Ces projets visent spécifiquement des personnes qui ne trouvent pas de place dans le dispositif d'hébergement classique. Il s'agit de personnes ayant une longue expérience de vie en rue et cumulant des problématiques de santé mentale et d'assuétudes. Une fois intégrée dans le logement, une équipe pluridisciplinaire (éducateurs, assistants sociaux, infirmiers, psychologues, etc.) apporte un accompa-



« À Namur, le projet de capteur de logement est un projet partenarial impliquant, au départ, trois types d'acteurs issus de trois secteurs différents :

- La santé mentale : Réseau Santé Namur
- L'action sociale : partenariat avec le Relais Social Urbain Namurois
- Le logement : partenariat avec une Agence Immobilière Sociale (A.I.S.)

Afin d'organiser l'accompagnement psycho-social et pour pouvoir introduire une nouvelle demande, de nombreux partenaires du paysage namurois ont signé une convention spécifique. »

Relais Social de Namur — Projet Capteur Logement

gnement psycho-social adapté aux besoins et aux problématiques de la personne. Les projets proposés par les Relais sociaux de Charleroi, Liège et Namur ayant des résultats concluants, la Wallonie, par l'intervention conjointe des Ministres de l'action sociale et du logement, s'est engagée à pérenniser la mission et à l'étendre à d'autres villes telles que Mons, Tournai et Charleroi.

En parallèle et en collaboration avec les projets de *Housing First*, des initiatives de captation de logement se sont développées. Le Capteur logement favorise l'accès au logement des personnes précarisées. Il s'invite comme intermédiaire entre le candidat locataire et le propriétaire afin d'apaiser les inquiétudes de ce dernier. Il tente de, lui apporter des garanties (garanties financières, accompagnement social en logement). Il prépare également le candidat aux réalités du marché locatif. Ces initiatives permettent de rendre le logement « traditionnel » privé plus accessible aux personnes présentant un profil moins attrayant aux yeux d'un propriétaire en raison de faibles ressources, du montant élevé des loyers et des charges mais aussi des préjugés liés à leur sources de revenu (RIS, allocations pour personne handicapée, etc.) ou à leurs problématiques.

Les Relais Sociaux de Namur, Charleroi et Liège portent les initiatives de « Capteur logement » depuis 2012. Les Relais Sociaux de La Louvière, Tournai et Mons ont, par la suite, développé un pôle de captation de logement. C'est la Région wallonne qui intervient principalement dans leur financement.

5.4 Les structures d'hébergement non-agrées (SHNA)

Bien que diverses institutions reconnues offrent des hébergements adaptés à différentes catégories de personnes en difficulté, une part du public en errance est orientée vers des structures d'hébergement non-agrées. Cela concerne surtout la frange la plus fragilisée de ce public, des personnes présentant souvent un diagnostic multiple et qui nécessiterait justement un encadrement spécifique que ces structures ne sont généralement pas à même d'assurer.⁹¹

Ces structures ont des fonctionnements, des tailles, des statuts, des publics-cibles et des philosophies de travail forts différents. Il n'est pas possible de considérer qu'elles forment un secteur à part entière. Elles s'apparentent au secteur de la santé mentale, des maisons de repos, du logement ou encore du handicap. En effet, leurs histoires, leurs publics-cibles, leurs statuts administratifs et financiers font d'elles des structures distinctes ayant comme seul point commun de ne pas être agréées. Autrement dit, elles fonctionnent en dehors de tout cadre légal, ce qui ne permet pas de garantir le bien-être minimum tant des résidents que des travailleurs de ces centres.

Certaines institutions, offrent un hébergement et des services corrects, adaptés aux profils et aux besoins des résidents. Pourtant, l'existence de plusieurs dizaines de structures non-agrées (dont nous ne connaissons pas le nombre exact), suscite de nombreuses questions et inquiétudes de la part des acteurs sociaux. En effet, l'accueil d'un public vulnérable, souvent dépendant, hébergé dans des infrastructures inadaptées sans aucun contrôle de la part des autorités publiques. Les opérateurs du social ainsi que les autorités publiques qui régissent l'aide aux personnes vulnérables (l'Action sociale, l'AViQ...) ont régulièrement émis des craintes quant aux conditions d'hébergement (hygiène, maltraitance, surmédication), au respect de l'éthique professionnelle (logique mercantile) et à la qualité de l'accompagnement psycho-social proposé dans ces structures.

De manière générale, les SHNA évoluent depuis de nombreuses années dans une zone de flou puisqu'elles répondent, semble-t-il, à des besoins non couverts par ailleurs. En tous cas, il semble que certaines autorités communales ainsi que différents acteurs socio-sanitaires fassent régulièrement appel à elles, faute de places d'hébergement ailleurs.

De plus, il faut tenir compte d'un contexte plus large tel que l'augmentation de la pauvreté, les difficultés d'accès

au logement, la multiplication des problématiques rencontrées par les personnes... ainsi que de différents facteurs qui ont sans doute contribué ces dernières années à l'émergence ou du moins à l'augmentation des SHNA :

- Les structures agréées, telles que les maisons de repos, les maisons d'accueil, les maisons de soins psychiatriques, etc., sont saturées ;
- Le logement à prix abordable et de qualité est difficilement accessible à une importante partie de la population. De plus, les logements sociaux ou gérés par des Agences Immobilières Sociales ne sont pas assez nombreux ni équitablement répartis sur le territoire des différentes provinces ;
- La réforme appelée « Psy 107 » visait à réduire le nombre de lits psychiatriques, en compensant cette diminution par de l'accompagnement psycho-social ambulatoire. Dans ce cadre, une série de personnes, en incapacité de vivre de manière autonome dans une habitation privée, se sont retrouvées sans solution de milieu de vie adapté ;
- Plusieurs modifications de la réglementation des maisons de repos ont eu comme conséquence la fermeture de maisons qui ne remplissaient plus les critères d'agrément. Certains lits ont ainsi été « rachetés » par des grands groupes privés, avec comme corollaire direct une augmentation des frais de séjour limitant ainsi l'accès à ces maisons de repos aux publics les plus précaires. De plus, ces réglementations ont aussi limité l'accès aux personnes de moins de 60 ans ;
- Il n'existe pas de lieux de vie résidentiels pour les personnes de moins de 60 ans qui manquent d'autonomie et cumulent des problématiques et pathologies diverses.⁹²

⁸⁹ LELUBRE Marjorie, Le prix de l'insertion : Accompagner vers le logement comme une solution au sans-abrisme, 2018, pp. 36-37.

⁹⁰ *Idem*

⁹¹ « "Maisons pirates"...vraiment ? Les Services d'Hébergement Non Agrées : pour qui?, comment?, pourquoi? » - Revue l'Observatoire, Travailler avec les proches, n° 89 (décembre 2016 paru en janvier 2017).

⁹² Point de vue de l'AMA sur les structures d'hébergement non agréées (SHNA) ou « Maisons pirates », Note de l'AMA, 2018, p. 3.

En janvier 2018, la Commission de l'action sociale du Parlement wallon sollicitait des acteurs de l'AVIQ, de la santé mentale, des représentants des CPAS et les fédérations du secteur de l'aide aux personnes sans-abri afin de remettre un avis sur une première mouture d'un projet de décret visant à reconnaître les structures d'hébergement non-agrénées.

Bien qu'il y ait accord sur la nécessité de légiférer, les experts ont exprimés leurs réserves quant au risque de faire entrer des initiatives mercantiles au sein du Code wallon de l'action sociale et de la santé.

À la suite des différentes consultations, en mars 2018, la Région wallonne a légiféré en proposant un décret,

intégré au Code wallon de l'action sociale et de la Santé, sur « l'hébergement collectif des personnes en difficultés prolongées »⁹³. La création de ce nouvel agrément devrait permettre de faire rentrer les services non-agrétés dans un cadre réglementaire. Ce décret prévoit, par ailleurs, des mesures visant à mettre un terme aux activités des centres qui n'entreprendraient pas les démarches pour se faire agréer.

En novembre 2019, des arrêtés d'exécution ont été pris malgré la volonté de la déclaration de politique régionale 2019-2024 de modifier ce décret.

93 29 mars 2018 - Décret insérant dans le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé des dispositions relatives à l'hébergement collectif de personnes en difficultés prolongées

CHAPITRE 6

PROJET AMA'TOUR 2020

6.1 Origine de l'AMA'TOUR

Avant sa publication finale, l'équipe de l'AMA profita de la rédaction de ce tout premier rapport sectoriel pour le présenter à ses membres wallons. Ce projet s'intitula l'« AMA'TOUR ».

En effet, chaque service est indissociablement lié à son environnement local et/ou territorial et s'inscrit dans un bassin de vie spécifique. Dès lors, il a été décidé d'impulser six rencontres dans chaque province de Wallonie, dans l'objectif d'accroître les relations entre les membres, d'améliorer leur réseau et de partager leurs pratiques, leurs collaborations et leurs partenariats au sein de ces bassins de vie.

6.2 Présentation du rapport sectoriel

Dans cette optique, la rédaction du rapport sectoriel fut opportunément utilisée afin de donner corps à ces rencontres provinciales. Ainsi, l'AMA présenta à ses membres la situation du secteur et les constats qui pouvaient y être faits, tant au niveau de la Région que de leur province.

Plus que la simple présentation d'un rapport, l'AMA'Tour fut également l'occasion pour les services membres et la Fédération d'échanger sur la situation du secteur et sur les difficultés qui y sont rencontrées.

De nombreuses questions ont été abordées : quelles sont les manques concrets qu'ils voudraient voir pallier ? Quels sont les besoins des acteurs de terrain pour assurer le bon fonctionnement de leur service ? Que pourrait-on améliorer, renforcer voire ajouter dans la législation pour donner les moyens nécessaires aux acteurs de terrain afin qu'ils accomplissent au mieux leurs missions ?

6.3 Perspective de la refonte du décret de 2004 au cours de la législature 2019-2024

Car parallèlement à ces rencontres, l'AMA était et est toujours partie prenante du groupe de travail organisé par la Ministre de l'Action sociale, Mme Christie Morreale.

Ce groupe de travail vise un double objectif :

- Refondre le décret de 2004 qui régit notre secteur selon les besoins nouveaux des acteurs de terrain, afin de l'adapter aux réalités et aux évolutions constatées par le secteur ;
- Implémenter un cadre légal clair pour les centres d'accueil de jour, à l'instar de la Région Bruxelles-Capitale. Ainsi, la présentation du rapport sectoriel permettait d'établir un « diagnostic » objectif de l'état de notre secteur. Ensuite, nous invitons les membres à réfléchir et à partager leurs réalités de terrain, précisément en vue de contribuer à la prochaine refonte du décret.

Dès lors, ces rencontres et ces échanges nous ont permis de mettre en évidence de nouveaux éléments au rapport qui nous semblait pertinent d'ajouter.

6.4 Bilan de l'AMA'TOUR

Nonobstant les diversités et spécificités des services présents en Région wallonne, une série de problématiques rencontrées sont apparues de façon récurrente et partagée par la majorité des travailleurs.

Nous les avons ici repris sous cinq catégories :

- L'évolution et la complexification des profils et des problématiques des publics hébergés ;
- Le manque de moyens humains et financiers ;
- La nécessité d'une politique transversale de prévention et de lutte contre le sans-abrisme ;
- Les aspects généraux de la législation à modifier ;
- Les relations et la coordination entre services et institutions extérieures.

6.4.1 Évolution et complexification des profils et problématiques des publics hébergés

L'une des problématiques les plus abordées lors de l'AMA'TOUR a été la présence de plus en plus importante de personnes souffrant de troubles de santé mentale. De nombreux services ont relayé leurs difficultés à devoir accompagner un nombre croissant de personnes présentant des troubles psychiques importants.

Outre cette évolution qui est de nature à nous interpeller, les difficultés rencontrées par les services face à ce public sont multiples. D'abord, des questions se posent quant à la possibilité d'accueillir et d'accompagner de

manière qualitative une personne souffrant de troubles mentaux au sein de structures qui ne disposent ni de personnel médical compétent ni de moyens budgétaires spécifiques. De plus, cette difficulté est accentuée dans le cas où la personne cumule d'autres problématiques lourdes (assuétude, handicap, etc.). Par ailleurs, s'insérant dans des structures de vie en collectivité, les questions liées à leur adaptation avec les autres hébergés et à l'environnement apparaissent également. Enfin, les équipes des services ayant déjà une charge de travail importante, elles se trouvent souvent désarmées face à ce public.

Même si la santé mentale ressort nettement de nos échanges, il apparaît plus largement que la situation des publics rencontrés se diversifie et se complexifie. Les mêmes constats et problématiques sont rencontrés pour d'autres profils, notamment pour les personnes atteintes d'un handicap et pour celles souffrant d'une ou plusieurs addictions.

Les maisons d'accueil, les maisons de vie communautaire, les abris de nuit et les centres d'accueil de jour sont régulièrement confrontés à ces profils qui, de nouveau, peuvent cumuler plusieurs de ces problématiques. L'ensemble des difficultés reprises ci-dessus valent aussi pour ces types de public.

6.4.2 Le manque de moyens financiers et humains

Une des principales préoccupations du secteur réside également dans le cadre de subventionnement prévu par la réglementation. Il est globalement considéré comme insuffisant par rapport aux missions et aux objectifs visés par les structures d'accueil et d'hébergement.

Concrètement, celles-ci estiment que pour pouvoir héberger décemment des publics diversifiés et les aider à retrouver leur autonomie à la fin de leur séjour, un renforcement du cadre de subventions du personnel et des frais de fonctionnement est indispensable.

Au niveau du personnel, cela passe notamment par un renforcement des équipes d'accompagnement existantes (éducateurs, assistants sociaux), par l'introduction de nouveaux profils au sein d'équipes multidisciplinaires (infirmiers, psychologues), mais également par le financement du personnel ouvrier (pour l'entretien des bâtiments) et du personnel administratif (pour répondre aux exigences administratives). Ce renforcement doit concerner à la fois le personnel « de base » des maisons d'accueil et d'hébergement, et le personnel prévu pour assurer les missions spécifiques.

Il est à noter que pour **les maisons de vie communautaire et les abris de nuit**, le faible cadre de subventions pour les frais de personnel et de fonctionnement constitue réellement un obstacle au maintien de ce type de service de façon pérenne et viable.

Au niveau des subventions des **frais de fonctionnement**, il serait nécessaire que ceux-ci couvrent les frais réels pour l'accompagnement et l'hébergement des personnes.

À ce propos, l'idée de créer un « **fonds infrastructure** » par la Région wallonne a été plusieurs fois émise. Il s'agirait d'un fond dédié spécialement à la rénovation et à la création des bâtiments d'accueil et d'hébergement. En effet, la plupart des bâtiments sont vieillissants. Ils engendrent de plus en plus de coûts pour les services. La mise en place d'un tel fond fait consensus auprès de nos membres afin de proposer un cadre de travail et un accueil digne aux personnes accompagnées.

Enfin, comme il a été rappelé dans ce rapport, des **formations** obligatoires sont prévues par la législation (subventionnement par équivalent temps plein à hauteur de 36,5€ en 2019). Pour la plupart des services, ce montant est clairement insuffisant par rapport au coût réel des formations. Là aussi, une amélioration du cadre de subvention semble essentielle.

6.4.3 La nécessité d'une politique transversale dans la prévention et la lutte contre le sans-abrisme

Nous avons pu constater que beaucoup des services présents lors de nos rencontres aspirent à une réelle transversalité des politiques publiques dans la lutte contre le sans-abrisme. Or, il est ressorti des échanges que notre secteur en est dépourvu. En effet, la transversalité a tout son sens dans un secteur à la fois généraliste, lié à de nombreuses autres institutions et directement influencé par une pluralité de facteurs qui lui sont extérieurs (politique du logement, économie, social, etc.). Par ailleurs, les politiques de prévention et de lutte contre la pauvreté devraient faire l'objet d'un renforcement dans cette optique.

6.4.4 Aspects généraux à modifier dans la législation

Outre cet aspect, les services présents ont pointé une série de mesures qui pourraient améliorer leur fonctionnement au quotidien.

Tout d'abord, la question de la durée d'hébergement limitée dans les maisons d'accueil fait l'objet de

questionnement auprès des services. En effet, les maisons d'accueil offrent un accompagnement et un hébergement limité dans le temps. Or, d'une part le profil des publics s'est davantage complexifié ces dernières années ce qui nécessite un encadrement de longue haleine. D'autre part, comme nous l'indiquons précédemment, les services d'aides sont saturés de demandes d'hébergement. Dès lors, certaines maisons d'accueil sont contraintes de dépasser le nombre maximal de dérogations possibles ce qui pose une réelle interrogation sur la pertinence de la durée d'hébergement.

Ensuite, il est nécessaire d'étendre la mission de post-hébergement pour en faire une mission de base pour l'ensemble des maisons d'accueil wallonnes. En effet, cette mission est limitée à une maison par arrondissement administratif. Or, sur le terrain, toutes les maisons d'accueil assurent un accompagnement des anciens hébergés après leur séjour dans la maison, mais sans pour autant être subventionnées pour ce faire. Or, le post-hébergement est une des clefs qui permet de faciliter la transition vers le logement, de conserver un lien avec l'hébergé et de rompre avec l'isolement social.

De manière générale, les critères d'accès légaux aux 5 missions spécifiques des maisons d'accueil sont excessivement restrictifs. Notamment, les critères de territorialité et de capacité d'hébergement empêchent bon nombre de services d'assurer leurs missions efficacement à l'égard des publics.

Parallèlement, le besoin d'étendre l'accès à ces missions spécifiques aux maisons de vie communautaires a été souligné. En effet, comme nous l'avons montré, les MVC hébergent un public aux profils plus complexes et nécessitant un accompagnement de plus longue durée.

Enfin, la reconnaissance et le subventionnement des structures d'accueil de jour — à l'instar de la Région Bruxelles-Capitale — fait également consensus. Outre la reconnaissance proprement dit, tout travail législatif de définition de ce qu'est un accueil de jour, de ses missions et activités doit être entrepris. Ces centres existant déjà, la législation doit s'adapter et répondre aux besoins des publics.

6.3.5 Relation et coordination entre services et institutions extérieures

Notre secteur est de facto associé à d'autres institutions et services. En effet, pour veiller à une approche globale de l'hébergé, il leur est nécessaire d'entretenir des relations — partenariats avec les secteurs de la santé, du handicap, du logement, du travail, de la formation etc.

Les CPAS, les Relais sociaux, les services d'aide à la jeunesse, les centres pénitenciers, les hôpitaux (notamment psychiatriques), les agences immobilières sociales, les mutuelles, les services de médiations de dettes, les écoles, etc., sont des partenaires privilégiés.

Or, la coordination avec et entre institutions peut s'avérer un réel parcours du combattant à différents niveaux. Il serait utile d'optimiser et de simplifier la coordination entre les services qui accompagnent les mêmes personnes.

Enfin, les services considèrent que la mise en concurrence des structures d'accueil et d'hébergement pour personne en difficulté est inappropriée. Au contraire, il existe une réelle complémentarité entre des services s'adressant à des publics aux profils variés. Les pouvoirs publics devraient davantage exploiter cette complémentarité dans une approche transversale de lutte contre le sans-abrisme.

CHAPITRE 7

ÉVOLUTIONS DES PROBLÉMATIQUES SOCIALES

7.1 Constats globaux

Afin de comprendre les problématiques qui se posent à un niveau individuel chez les personnes accueillies en centre d'hébergement, nous devons d'abord nous pencher sur la réalité globale et structurelle vécue par la population wallonne au regard de l'augmentation globale de la pauvreté et de la précarité.

Les « chiffres clés de la Wallonie »⁹⁴, publiés par l'IWEPS en 2018, dressent une série de constats à ce sujet.

La Wallonie occupe avec Bruxelles le bas du classement des régions d'Europe en termes de taux de pauvreté. En 2018, plus d'un wallon sur quatre vivait dans un ménage en situation de **risque de pauvreté ou d'exclusion sociale**.⁹⁵ 21 % de la population wallonne, et 46 % des familles monoparentales, vivaient dans un ménage dont le revenu net est inférieur au seuil de risque de pauvreté.⁹⁶ Les familles monoparentales sont particulièrement vulnérables puisque 23 % de celle-ci vivent en situation de déprivation⁹⁷ matérielle grave (par exemple, la majorité d'entre elles ne peuvent pas partir une semaine en vacances par an et n'ont pas suffisamment d'épargne disponible pour faire face à une dépense imprévue de l'ordre de 1 000€).⁹⁸

En 2017, la moitié des ménages locataires consacrait plus de 26 % de leur revenu au loyer, un quart y consacrait plus de 38 %.

On estime qu'environ 12 % des enfants vivent dans des ménages **sans revenus du travail**. 3 % des majeurs bénéficient du **Revenu d'intégration sociale (RIS)**. Le taux des bénéficiaires du RIS varie fortement selon les régions. Le nombre de bénéficiaires du RIS est plus important dans les villes du bassin industriel (Mons, La Louvière, Charleroi, Huy, Liège, Verviers).

Le taux de **chômage** des jeunes (32,8 %) est deux fois plus élevé que le taux de chômage global (14,6 %). En 2017, 15,5 % des 18-24 ans ne disposaient pas d'un emploi et ne suivaient ni enseignement ni formation. Le taux d'inactivité des jeunes est d'autant plus important pour ceux qui ont quitté l'enseignement sans diplôme du secondaire.

Entre 2014 et 2016, on constate une importante augmentation des **revenus d'insertion** découlant du durcissement des conditions d'accès et de la limitation dans le temps des allocations de chômage. Un

nombre croissant de demandeurs d'emploi ont perdu leurs allocations et ont été contraints de demander le RIS après d'un CPAS. Les 18-24 ans sont plus sévèrement touchés par cette réforme.⁹⁹ Notons qu'une partie significative de ces personnes ne demanderont pas le revenu d'intégration ou ne l'obtiendront pas. En Wallonie, comme pour le reste de la Belgique, le non-recours au droit à l'aide sociale est un phénomène extrêmement inquiétant.

Un autre indicateur est fourni par les chiffres de l'endettement et du **surendettement**. En Wallonie, 7,6 % des personnes ayant contracté un crédit à la consommation ont un défaut de paiement. Par ailleurs, 2,3 % des wallons ayant un crédit hypothécaire présentent des difficultés de remboursement.¹⁰⁰

La **précarité énergétique** est également un indicateur de la pression qu'exerce le budget « logement » sur un ménage. La définition de la déprivation matérielle sévère comprend d'ailleurs l'impossibilité, pour des raisons financières, de payer les charges et chauffer correctement son logement. En Wallonie, on observe une augmentation régulière de la proportion de défaut de paiement tant en gaz qu'en électricité. Cela témoigne d'une paupérisation accrue d'une partie de la population wallonne, qui n'a plus les moyens financiers d'accéder à l'énergie.¹⁰¹

94 IWEPS, *Les chiffres clés*, 2018

95 IWEPS, *Les chiffres clés*, 2018, p. 177

96 IWEPS, *Les chiffres clés*, 2018, p. 178

97 « L'indicateur de déprivation développé au niveau européen approche de plus près les conditions de vie réelles des enfants. Il est basé sur l'accès à un ensemble de 17 items considérés comme essentiels : l'enfant mange-t-il des fruits et légumes chaque jour ? Vit-il dans un logement correctement chauffé ? Peut-il participer à des excursions et fêtes scolaires ? Invite-t-il parfois des amis à la maison ? Part-il au moins une semaine par an en vacances ? ... On considère qu'un enfant est en situation de déprivation lorsqu'il est privé d'au moins trois des 17 items. », *Pauvreté des enfants : un autre regard sur une réalité alarmante*, Fondation Roi Baudouin, 2018

98 IWEPS, *Les chiffres clés*, 2018, p. 185

99 IWEPS, *Les chiffres clés*, 2018, p. 195

100 Centrale des crédits aux particuliers, *Statistiques 2017*, p. 13

101 IWEPS, *Les chiffres clés*, 2018, p. 199

Toujours selon une étude de l'IWEPS, en 2017, plus 115 000 wallons ont bénéficié d'une **aide alimentaire** via le Fond Européen d'aide aux plus démunis (FEAD). Ce chiffre ne tenait pas compte des personnes qui avaient reçu une aide sous forme de colis alimentaires, ou de celles non comptabilisées par les associations agréées. L'accès aux besoins de base tel que l'alimentation devient de plus en plus problématique pour beaucoup de ménages wallons. « Le nombre de colis distribués par famille serait passé de 18 par an et par famille à 25 colis par an et par famille en juin 2017. Les associations soulignent aussi qu'un nombre de plus en plus important de personnes continuent à bénéficier de cette aide dans la durée. L'aide alimentaire est pourtant présentée comme une aide d'urgence et par définition provisoire. »¹⁰²

Enfin, l'accès aux soins de santé n'est pas égal pour tous. En effet, bien que la Belgique bénéficie de l'un des meilleurs systèmes de sécurité sociale d'Europe, les inégalités s'accroissent au détriment des populations les moins favorisées. « Les causes de ce phénomène dépassent de loin le domaine de l'accès financier aux soins et de leur qualité. De nombreux facteurs comme les conditions de travail et de logement, le revenu, l'environnement, le niveau de formation, etc. expliquent ces inégalités. »¹⁰³

Différentes enquêtes menées par les mutuelles chrétienne et socialiste ainsi que par l'institut scientifique de santé publique présentent des constats inquiétants quant à l'impact du statut social sur la santé.

On constate notamment « qu'à 25 ans, les personnes sans diplôme ont une espérance de vie de 3 à 5 ans inférieure à celle [des personnes] qui ont fait des études supérieures de type long. »¹⁰⁴

Décéder dans l'année est un risque 45 % plus fréquent pour ceux et celles qui appartiennent à la classe sociale la plus faible, par rapport à la plus élevée. Les populations défavorisées ne vivent pas seulement moins longtemps, elles sont aussi plus souvent confrontées à des maladies graves et invalidantes.¹⁰⁵

« Se trouver en bas de l'échelle sociale fragilise également la santé mentale. Ainsi, [une étude] met en évidence que la classe la plus faible a une fréquence de consommation d'antidépresseurs supérieure de 14 % à celle de la classe la plus élevée. »¹⁰⁶

Le recours aux dispositifs et structures de soins est également différencié socialement. Les personnes de statut socio-économique moins élevé ont plus souvent recours aux services d'urgences (qui ne nécessitent pas toujours de libérer directement des sommes en liquide) alors que la fréquentation de spécialistes et de médecins géné-

ralistes augmente avec le statut socio-économique. Enfin, les enquêtes de santé mettent en évidence que « les personnes socio-économiquement moins favorisées sont plus nombreuses à reporter des soins pour des raisons financières : cela concerne 18 % des personnes appartenant à la classe la moins favorisée contre 9 % des personnes de la classe la plus favorisée. »¹⁰⁷

Il est important de souligner qu'au fil des années on constate de manière générale une **importante accumulation des problématiques**, ce qui entraîne une complexification du travail d'accompagnement et d'orientation des personnes dans et vers les structures adéquates.

Nous allons à présent analyser plus en détail les différentes problématiques rencontrées auprès du public accueilli dans le secteur.

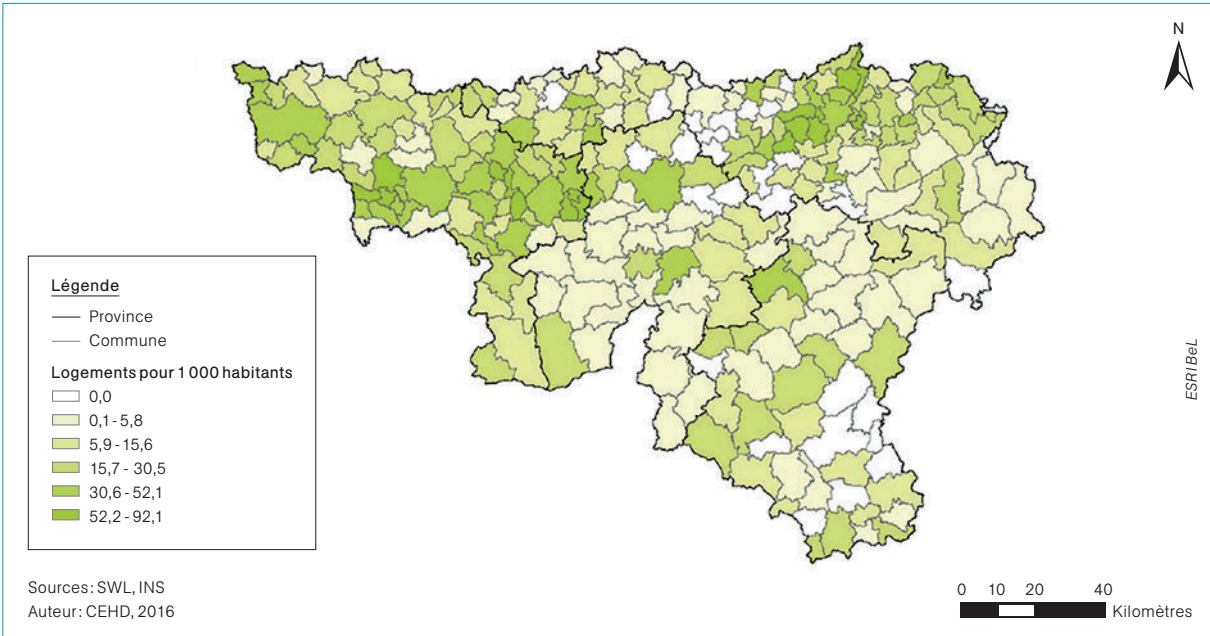
7.1.1 L'accès au logement

L'article 23 de la Constitution belge proclame que « chacun a droit à un logement décent ». Pourtant, les wallons ne sont pas tous égaux devant l'accès à un logement adéquat. Face aux prix des loyers et aux charges élevés, des familles sont contraintes de vivre dans des logements vétustes, surpeuplés, de mauvaise qualité et à l'écart des infrastructures communales. Les défis en termes de mobilité (transports en commun) viennent encore renforcer l'isolement de ces ménages. Parfois, parce que les coûts liés au logement deviennent trop élevés ou à la suite d'une crise, des personnes se retrouvent sans logement.

De manière générale, on constate que pour les ménages avec un statut socio-économique moins élevés, le montant du loyer pèse lourdement sur le budget général. En 2017, le loyer mensuel moyen versé par les ménages locataires wallons était de 506€. En 2019, selon la CEHD il est désormais de 616€. On observe depuis 2005 que les loyers augmentent plus rapidement que l'indice des prix à la consommation, sans que la taille ni la qualité des logements n'augmentent. La part du revenu net des ménages consacrée au loyer augmente donc pour les ménages locataires.

Les défis liés à la recherche d'un habitat décent et adapté pour les ménages à moyen ou bas revenus poussent les familles à faire des choix dans leurs besoins de base : habitat décent ? Soins de santé de la famille ? Conforts de base (alimentation, vêtements, loisirs) ? Charges locatives (électricité, eau, chauffage) ? Mobilité ? Pour les provinces les plus prisées (proximité avec Bruxelles pour le Brabant wallon, attrait du Grand-duché pour le sud Luxembourg), l'escalade des prix provoque l'exode des populations les moins favorisées vers les provinces voisines et les centres urbains moins chers. Le marché

Nombre de logements publics pour 1 000 habitants par commune en 2015
— Les chiffres clés du logement public en Wallonie 2016 ¹¹¹



locatif privé n'est donc plus une solution économique et adaptée aux ménages à faibles revenus.

Reste le public logement. Les sociétés de logements de service public (SLSP) devraient garantir l'accès au logement à bon prix pour les catégories de populations les moins aisées de Wallonie. Ici également, le constat est le même dans toutes les provinces : l'offre n'est pas en mesure de suivre la demande.

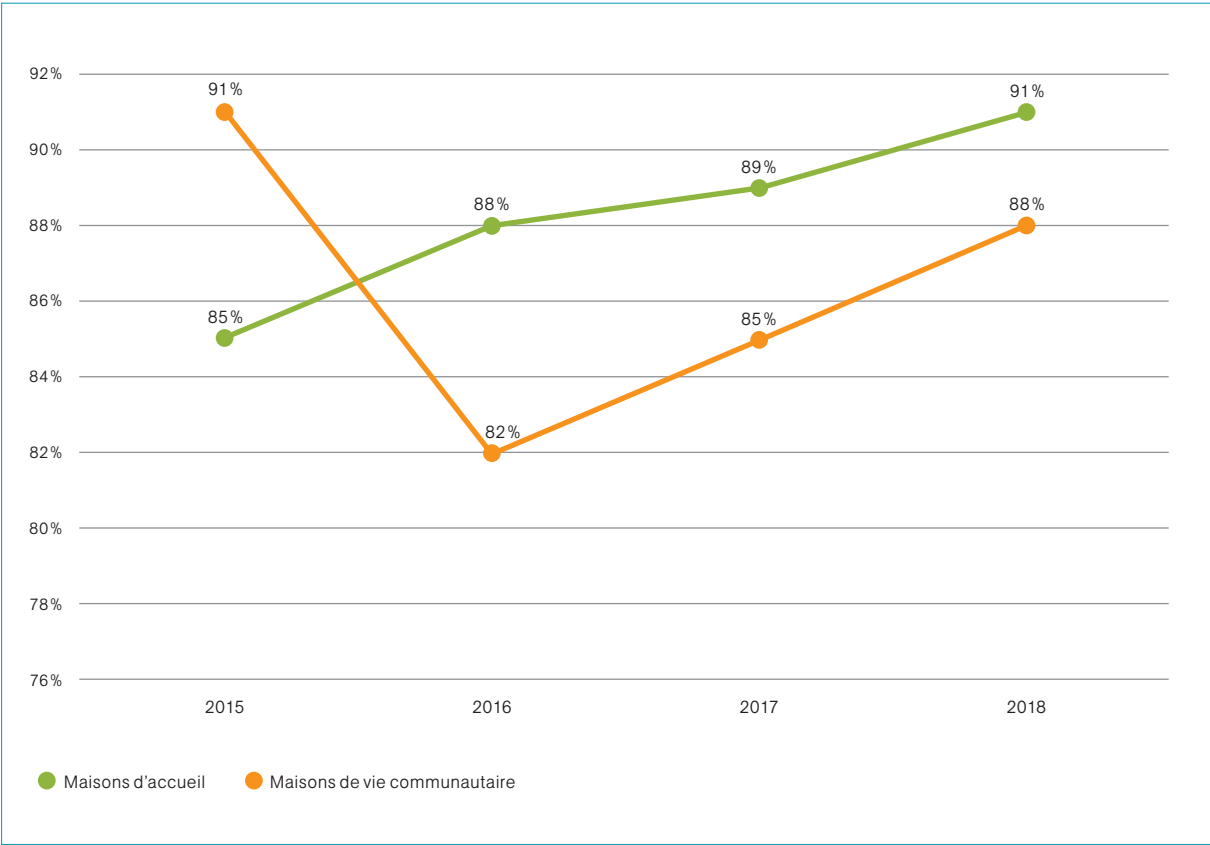
L'offre de logements sociaux en Wallonie s'élève à 101 589 logements en 2016, soit 5,3 % de l'ensemble du parc de logement en Wallonie. La même année, 39.464 ménages étaient en attente d'un logement social.¹⁰⁸

De plus, les logements sociaux sont inégalement répartis sur le territoire wallon. « La province du Luxembourg, qui est celle qui possède le plus faible taux de logements publics de Wallonie (13 logements publics pour 1 000 habitants), se classe entre la Lituanie et la Hongrie, pays se situant dans le bas du classement des pays de l'Union européenne. À l'inverse, la province du Hainaut, qui présente le meilleur taux de logements publics pour 1 000 habitants (36,6 logements publics pour 1 000 habitants), se place juste au-dessus de la Pologne, huitième (sur 18 pays) dans ce classement européen. »¹⁰⁹ La majorité des logements sont concentrés dans les provinces de Liège et du Hainaut (Sillon Sambre et Meuse), les deux provinces représentant 82,6 % du parc locatif social wallon. En

dehors des centres urbains, la plupart des communes ne possède peu voire pas de logement public. Sur les 262 communes wallonnes, 31 % ont un taux de croissance du logement public nul ou négatif.¹¹⁰

- ¹⁰² IWEPS, « Les collaborations logistiques locales organisant l'aide alimentaire : quels apports et quelles difficultés pour les bénéficiaires » pp. 19-20
- ¹⁰³ « Livre vert sur l'accès aux soins en Belgique », INAMI, Kluwer, Médecins du Monde, 2014, p. 25
- ¹⁰⁴ « Livre vert sur l'accès aux soins en Belgique », INAMI, Kluwer, Médecins du Monde, 2014, p. 26
- ¹⁰⁵ « Livre vert sur l'accès aux soins en Belgique », INAMI, Kluwer, Médecins du Monde, 2014, p. 27
- ¹⁰⁶ « Livre vert sur l'accès aux soins en Belgique », INAMI, Kluwer, Médecins du Monde, 2014, p. 27
- ¹⁰⁷ « Livre vert sur l'accès aux soins en Belgique », INAMI, Kluwer, Médecins du Monde, 2014, p. 28
- ¹⁰⁸ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, Des faits et des chiffres, 2018
- ¹⁰⁹ « Chiffres clés du logement public en Wallonie », Centre d'étude en habitat durable, 2016, pp. 22 à 26
- ¹¹⁰ « Chiffres clés du logement public en Wallonie », Centre d'étude en habitat durable, 2016, p. 42
- ¹¹¹ « Chiffres clés du logement public en Wallonie », Centre d'étude en habitat durable, 2016, p. 42

Évolution des taux d'occupation en maison d'accueil et en maison de vie communautaire entre 2015 et 2018



Face au besoin en logements des ménages les moins favorisés, les Agences Immobilières Sociales (AIS) et les Association de Promotion du Logement (APL) constituent une solution intéressante puisqu'elles proposent du logement locatif, souvent associé à un suivi technique ou un accompagnement social en logement, pour un public de personnes précarisées. Le parc locatif des Agences Immobilières Sociales a atteint 6 000 logements disséminés dans le parc privé classique — leur couverture territoriale est ainsi presque complète.¹¹²

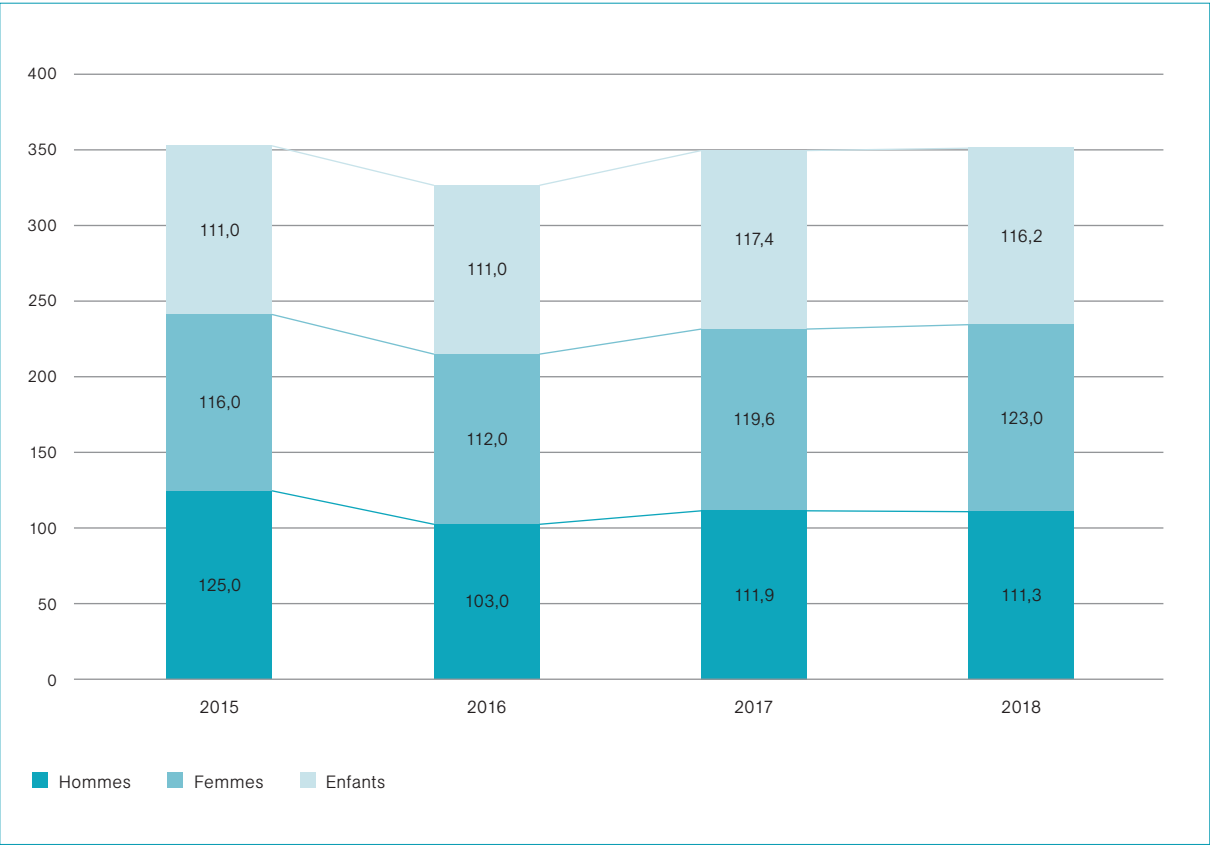
En maison d'accueil, on regrette souvent l'absence de solution rapide de relogement pour les personnes accueillies. Il en résulte des institutions saturées et un nombre important de refus d'hébergement pour absence de place disponible. En effet, si on observe le taux d'occupation des maisons d'accueil, on constate que celles-ci fonctionnent à plein régime, oscillant entre 85 et 91 % d'occupation entre 2015 et 2018. En réalité, les services sont souvent complets, la différence s'expliquant par la sous-occupation d'une chambre (par exemple, une famille de 3 personnes occupant

une chambre de 4 lits), ou par les périodes de transition de quelques jours entre le départ et l'arrivée d'une personne / famille, temps notamment nécessaire pour rafraîchir la chambre.

Au niveau du secteur des maisons d'accueil et de vie communautaire, le séjour permet de se poser et de solutionner des difficultés financières, familiales ou administratives. Cependant, une grande partie du défi constitue à trouver un logement adapté au budget et aux besoins. Les temps d'attentes pour accéder à un logement social (malgré les points de priorité) ou pour trouver un logement privé tendent à s'allonger.

Or, la durée moyenne des séjours en maison d'accueil en 2018 est de 3 à 4 mois.¹¹³ Elle est en moyenne un peu plus longue pour les femmes (accompagnées généralement de leurs enfants) que pour les hommes. Une partie significative du public accueilli en maison d'accueil restera cependant plus de 9 mois en hébergement. En 2018, près de 27 000 nuitées sous dérogation¹¹⁴ étaient comptabilisées pour l'ensemble des 56 maisons d'accueil.

Évolution de la durée moyenne des séjours en nombres de jours entre 2015 et 2018



Ces données représentent en réalité des situations très différentes et varient selon les services. Une partie du public restera quelques jours ou quelques

semaines en centre d'hébergement, le temps nécessaire pour surmonter la crise et rebondir, ou avant de repartir dans un parcours d'errance. Pour d'autres personnes ou familles, les problématiques rencontrées sont complexes et imbriquées. Résoudre certaines situations (ou amorcer un changement) demande

« De manière générale, l'accès au logement est très compliqué. Il est devenu très difficile de trouver un logement décent pour moins de 500€ et les propriétaires privés refusent quasi systématiquement les garanties locatives du CPAS. Nous devons donc prioritairement passer par nos partenaires logement, mais les places sont limitées et les listes d'attentes fort longues. La colocation, pour autant que les personnes gardent leur statut d'isolé, est à nos yeux une piste intéressante à développer. »

Rapport d'activité 2018 de l'Îlot de Jumet

112 « Les agences immobilières sociales : en développement continu et à la croisée des chemins », AIS Nord-Lux, <https://www.ais-nordlux.be/les-agences-immobilières-sociales-en-developpement-continu-et-a-la-croisee-des-chemins/>

113 La récolte de données (RASH 2018) de la Région wallonne ne nous permet pas d'avoir une information plus précise sur les durées d'hébergement.

114 L'hébergement en maison d'accueil est prévu pour une durée de 9 mois maximum, avec des possibilités de dérogations pour des périodes de 3 mois. 3 renouvellements sont possibles pour un hébergement pouvant aller jusqu'à un total de 18 mois.

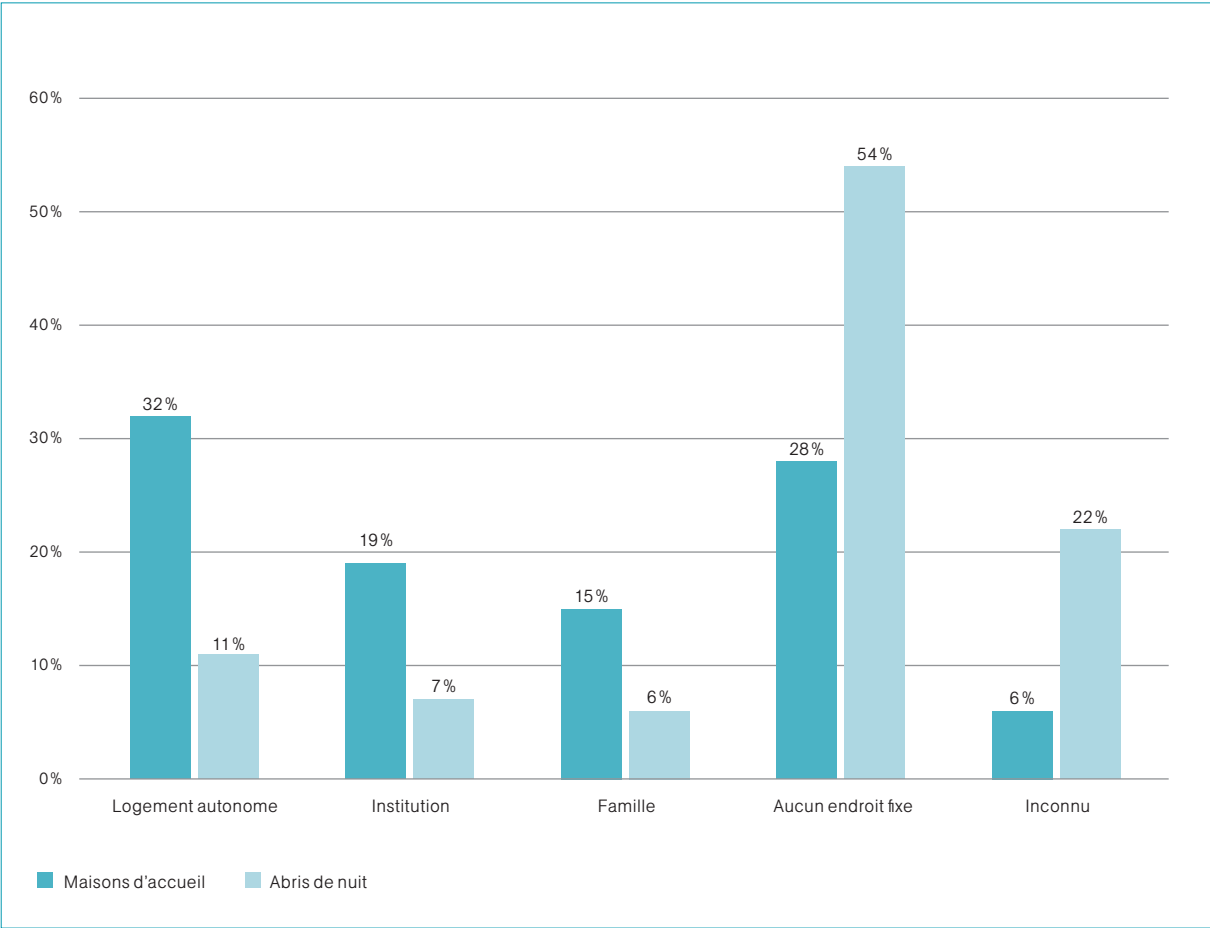
parfois plusieurs mois, voire plusieurs années d'accompagnement social. Pour ces ménages, trouver un logement adapté peut prendre plus de temps. L'endettement, le manque d'autonomie, le manque de mobilité réduisent fortement les options en matière de logement. Pour ces personnes, le temps d'hébergement peut s'avérer plus long. Il n'est ainsi pas rare que les équipes proposent une prolongation de l'accueil après les 9 mois autorisés, jusqu'à atteindre parfois la durée maximum d'hébergement (selon la réglementation wallonne), qui est de 18 mois.

On constate que 32 % des personnes qui entrent en maison d'accueil vivaient auparavant dans un logement autonome. Les personnes invoquent souvent une rupture familiale ou des violences conjugales comme raison de départ du logement. Dans de nombreux cas, elles subissent également des expulsions pour insalubrité ou car elles n'ont pas rempli leurs

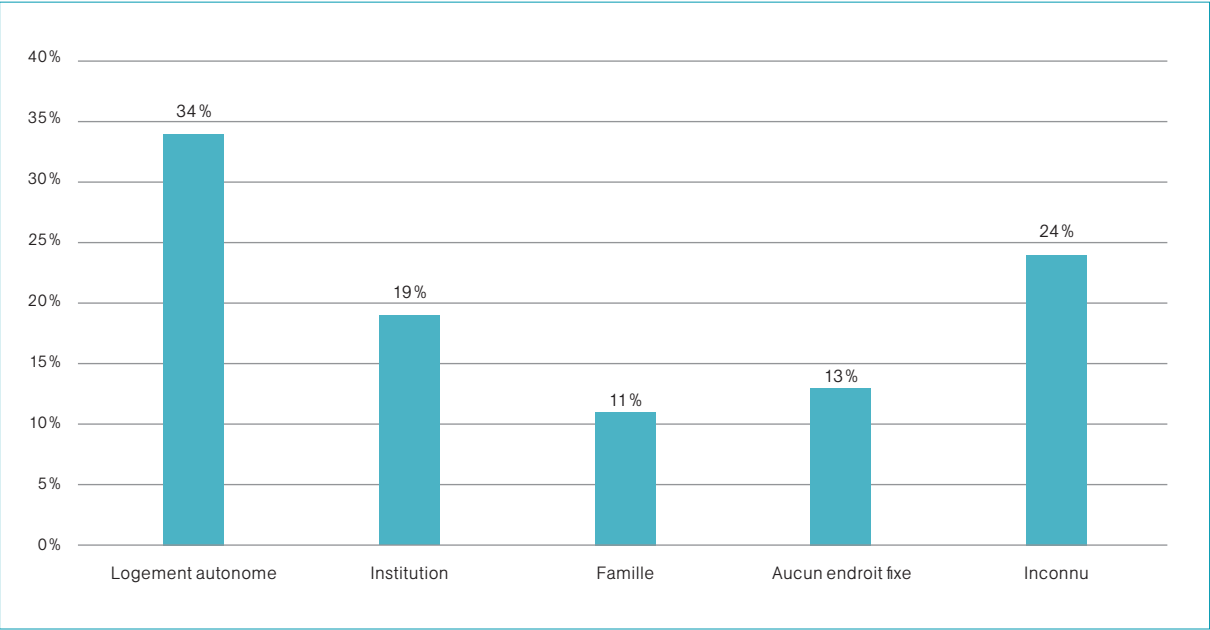
obligations de locataires (non-paiement du loyer, dégradation...).

19 % des hébergés en maison d'accueil proviennent d'une autre institution. Une partie du public connaît un long parcours d'errance institutionnelle. Ces personnes sont parfois passées par le secteur de l'aide à la jeunesse (placement), le secteur de l'aide aux adultes en difficultés (passage d'une maison d'accueil à une autre), certaines ont également fait des séjours en prison, en hôpitaux psychiatriques ou en centres de cure. Il arrive aussi que le parcours d'errance mène les personnes à séjourner quelques temps chez des proches ou des membres de la famille, jusqu'à ce que ce réseau s'épuise. C'est le cas pour 15 % des personnes qui étaient hébergées par leurs familles avant d'entrer en maison d'accueil. Enfin, 28 % des hébergés en maison d'accueil ne disposaient d'aucun endroit fixe avant leur arrivée.

Répartition des adultes accueillis en maisons d'accueil et en abris de nuit selon la provenance — RASH 2018



Répartition selon la destination après le séjour en maison d'accueil — RASH 2018



Après un séjour en maison d'accueil, 34 % des personnes retrouvent un logement. Dans certains cas, celles-ci peuvent continuer à solliciter l'accompagnement de la maison d'accueil sous la forme d'un suivi post-hébergement. 19 % du public est orienté vers une institution, selon les besoins et les problématiques rencontrées. En effet, dans certains cas, un logement autonome n'est pas la bonne solution. Un passage (ou une installation) par un centre de cure, une hospitalisation, une habitation protégée, une autre maison d'accueil ou encore une maison de repos est parfois nécessaire.

Les personnes accueillies en **abris de nuit** ont des parcours relativement différents. Pour la majorité d'entre eux, ils ne vivent dans aucun endroit fixe (54 %). Dans les nuits qui précèdent celle passée à l'abri de nuit, ils ont dormi en rue, en squat, « chez un ami », à l'hôpital... Une partie des usagers des abris de nuit sont des usagers chroniques des services d'aide d'urgence (abris de nuit, services d'accueil de jour) et ont pour certains, un long parcours de vie en rue.



« Un examen rapide des statistiques sur la provenance des personnes montre qu'une personne sur trois quitte un logement pour entrer dans notre maison. Les raisons sont multiples mais les deux points régulièrement mis en évidence sont les loyers impayés et l'insalubrité, les premiers étant justifiés par le second dans un cadre de méconnaissance des cadres légaux qui régissent ces matières. »

Rapport d'activités 2018 Asbl Les Quatre Vents



« Certaines personnes peuvent rester la saison complète, d'autres viennent quelques jours le temps de trouver une autre solution. Certaines personnes sont de passage entre deux foyers, d'autres encore sont exclues de foyer et migrent vers un autre territoire, d'autres encore migrent de foyer en foyer pour passer les mois d'hiver. Les problématiques auxquelles ils doivent faire face ne se règlent généralement pas en quelques jours ou quelques semaines. Nous avons des résidents pour lesquels nous ne pouvons rien faire, dans ce cas l'abri est le dernier rempart. »

Rapport d'activités 2018 Asbl Soleil d'hiver

7.1.2 L'accès à l'emploi et à la formation

L'amélioration du niveau de diplôme de la population résidant en Wallonie est manifeste. En 2016, les deux-tiers de la population wallonne âgée de 25 ans et plus détenaient au minimum un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. C'est deux fois plus qu'il y a un quart de siècle.¹¹⁵

Le niveau de diplôme obtenu a des conséquences sur l'insertion professionnelle. « Ainsi, on observe que le taux d'emploi augmente avec le niveau de diplôme le plus élevé obtenu : près de 90 % des Wallons âgés de 25 à 49 ans diplômés de l'enseignement supérieur ont un emploi, contre 76% pour les diplômés de l'enseignement secondaire supérieur, 56 % pour les diplômés du secondaire inférieur et seulement 33 % pour les personnes ayant au plus un diplôme de l'enseignement primaire. »¹¹⁶

Parmi les jeunes de 18 à 24 ans, 10,5 % sont en situation d'abandon scolaire précoce ». Parmi ces derniers, 65 % sont sans emploi en 2017, ce qui illustre bien les difficultés auxquelles les jeunes peu diplômés sont exposés sur le marché de l'emploi.¹¹⁷ En 2017, le taux d'emploi était près de deux fois plus faible pour les jeunes ayant, au plus, un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur.

S'agissant de l'emploi, une part importante de la population est exclue du marché du travail. 18,5 % de la population active vit dans des ménages à très faible intensité de travail. Cela s'explique par le fait que le taux d'emploi en Wallonie est assez bas en comparaison avec les autres pays européens. Au sein des maisons d'accueil et services qui accompagnent des personnes sans abri, on constate que le public est généralement peu diplômé. Les hébergés sont une minorité à avoir



« Les accès à un logement, à un emploi ou une formation sont les principaux indicateurs de réussite du travail social. Ils doivent pourtant être nuancés par une série de critères, tels que l'histoire de chaque personne accueillie, son niveau de formation, sa capacité à actionner son propre réseau social, sa confiance et son estime d'elle-même... Des critères tels que la présence des enfants et la couleur de la peau jouent également car ils se heurtent aux contraintes de l'environnement. »

Rapport d'activités 2018 de la Maison'Elle

dépassé le cap du diplôme de secondaire supérieur. Le chemin vers l'emploi est également semé d'obstacles pour les personnes accompagnées.

Pour la Wallonie, nous ne disposons pas de données concernant les niveaux de formation et les types de revenus des personnes accueillies dans le secteur sans-abri. Cependant, une récolte de données organisée en interne par la Fédération AMA et portant sur les personnes accompagnées en post-hébergement nous apporte quelques pistes.

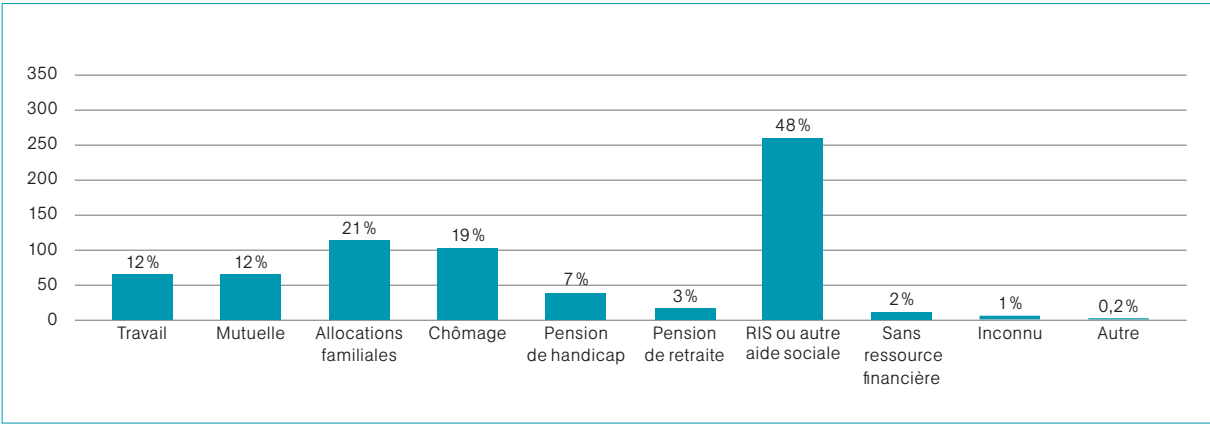
Ainsi, il en ressort qu'en 2017, seulement 12 % des personnes accompagnées en post-hébergement bénéficiaient de revenus du travail, et 19 % de revenus du chômage. Le plus souvent, le public du secteur sans-abri bénéficie de revenus de remplacement (RIS, mutuelle) ou de pensions (de handicap, de retraite...).

Ces données concernent des personnes ayant connu un parcours de réintégration sociale encadré par des services d'accueil et d'accompagnement. À ce stade, les personnes ont bénéficié d'un suivi social leur permettant de remettre le pied à l'étrier. Cet accompagnement pendant et après l'hébergement permet à une partie d'entre elles de redémarrer une formation ou de trouver un travail.

Au contraire, au moment de l'entrée en maison d'accueil, on constate qu'une partie encore plus significative des personnes hébergées n'accèdent pas à l'emploi. Nombreuses sont d'ailleurs celles qui arrivent sans aucune ressource financière.

Plusieurs raisons expliquent la faible intégration du public « sans-abri » dans le monde du travail.

Récolte de données sur l'accompagnement post-hébergement (AMA 2018)
— Répartition par types de revenus



- « À l'Églantier, sur 40 femmes hébergées en 2018 :
- 15 % ont quitté l'Églantier avec un emploi (5 femmes ont conservé l'emploi qu'elles avaient avant leur arrivée à l'Églantier et 5 femmes ont trouvé du travail durant leur séjour) ;
 - 17,5 % ont commencé une formation durant leur séjour ;
 - 62,5 % n'avaient pas la possibilité d'envisager une recherche d'emploi ou de formation (enceinte lors de l'hébergement, avec plusieurs enfants à charge, problèmes de santé...)
 - 5 % n'ont pas concrétisé de projet d'emploi ou de formation durant leur séjour.

En ce qui concerne le niveau d'étude, 22 % ont comme diplôme le plus élevé un CESI, 19 % [ont] un CESS. 26 % ont obtenu un diplôme à l'étranger qui nécessite une équivalence et 22 % n'ont aucun diplôme.

En 2018, nous avons accueilli un plus grand nombre de femmes qui avaient suivi leur scolarité à l'étranger (26 %). La demande d'équivalence des diplômes est bien souvent un parcours du combattant (retrouver le diplôme original, les cahiers de notes, le travail de fin d'études...). Elles se retrouvent donc en Belgique sans diplôme reconnu. Certaines se lanceront dans une nouvelle formation en Belgique et d'autres exerceront un métier moins qualifié. »

Rapport d'activités 2018 de l'Églantier

Lorsqu'elles arrivent dans nos services, les personnes sont confrontées à un ensemble de problèmes complexes et urgents qui contribuent à leur instabilité. La problématique du logement est évidemment la plus frappante, mais elles rencontrent aussi des problèmes de santé, de fragilité psychologique, d'assuétudes. L'autonomie personnelle et familiale est également une préoccupation importante au sein de nos services. La recherche d'un emploi n'est donc pas souvent la priorité. La stabilité émotionnelle, mentale, résidentielle, mais aussi la maîtrise de la langue sont des étapes indispensables avant de se lancer dans une recherche d'emploi. De plus, une partie importante de notre public reste marqué à vie par le parcours d'errance et/ou par des traumatismes vécus (accidents de la vie, violences durant l'enfance, violences conjugales, handicaps physiques, retards mentaux, problèmes de santé, usages de drogues...). Ces personnes s'orientent alors vers des filières de formation à leur mesure, telle que les Entreprises de Travail Adapté ou les Centre d'Insertion Socioprofessionnels qui proposent une valorisation des compétences et de la formation continue associée à un encadrement spécifique.¹¹⁸

115 IWEPS, « Les chiffres clés de la Wallonie », p. 148.

116 IWEPS, « Les chiffres clés de la Wallonie », p. 148.

117 IWEPS, « Les chiffres clés de la Wallonie », p. 148.

118 Portail Wallonie.be, Entreprise de travail adapté, https://www.aviq.be/handicap/vosbesoins/se_former_travailler/travailleurs/entreprises_travail_adapte.html



« C'est une lapalissade, le contexte économique n'est pas favorable aux emplois. Mais la situation est encore plus compliquée pour les hébergés de l'Horloge. Obtenir un travail régulier est rare, plus souvent occasionnel avec pas toujours assez de jours prestés pour émarger au chômage. Même les articles 60 deviennent inaccessibles et les CPAS ne les accordent pas volontiers : "On ne sait pas si Monsieur va rester sur le territoire!". Côté Forem, certaines formations aboutissent à un job lorsqu'il s'agit d'un métier en pénurie (Horeca, construction) mais le contrat sera souvent à durée déterminée. Les intérim, eux aussi, sont de moins en moins possibles. Pour un travail de magasinier ou de cariste, par exemple, il ne suffit plus d'avoir les compétences, l'expérience, il faut une formation. »

Rapport d'activités 2018 des Trois Portes

7.1.3 La santé (physique et mentale) et les assuétudes

La privation matérielle grave a un impact sur la santé et l'accès aux soins. La pauvreté entraîne une dégradation de l'état de santé et une mauvaise santé peut aussi mener à un appauvrissement. Malgré un système de santé parmi les meilleurs d'Europe, la position des belges sur l'échelle sociale influence directement le nombre d'années de vie en bonne santé, l'espérance de vie et l'accès aux soins. Parmi les 5 % de la population belge en situation de privation matérielle grave, 43 % souffre d'une maladie chronique, 19 % n'ont jamais consulté un médecin et 79 % considèrent le coût des médicaments comme une charge financière moyenne ou importante.¹¹⁹

Les **inégalités sociales de santé** s'observent à tous les âges. **Dès la naissance**, le statut social des parents influence la santé de l'enfant. La Belgique a l'un des taux de pauvreté infantile le plus haut d'Europe. En Wallonie, 1 enfant sur 4 grandit dans la pauvreté.¹²⁰ Les inégalités sur le plan de la santé touchent les enfants dès avant la naissance et continuent durant l'ensemble de leur développement. Les enfants vivant en situation de pauvreté évoluent dans un environnement qui met en péril leur développement physique et mental. « Le taux de prématurité est fortement corrélé avec des facteurs sociaux ». ¹²¹ À l'adolescence, les jeunes issus de familles moins aisées évaluent leur santé de manière moins favorable que ceux qui proviennent de familles plus aisées et se plaignent également davantage de leur santé. ¹²²

Selon une étude de Solidaris en 2018, **la mortalité** avant l'âge de la pension est 2,3 fois supérieure parmi les personnes précarisées. Leur état de santé est sensiblement plus dégradé avec, par exemple, trois fois plus de personnes en situation de handicap parmi les précarisés. Le recours aux soins préventifs est aussi marqué par le clivage social, ce qui a notamment pour conséquence une couverture moindre du dépistage du cancer du sein et du col de l'utérus chez les femmes précarisées.¹²³

Pour les personnes en séjour irrégulier, sous visa et européennes, malgré l'accès légal aux soins de santé via l'Aide Médicale Urgente (AMU), prendre soin de sa santé est encore plus complexe. Parmi les obstacles, on note « la peur de s'adresser à un service public, les délais d'obtention de l'AMU trop longs, la difficulté des patients à faire valoir leurs droits en cas de refus, des procédures administratives complexes et une gestion de l'AMU qui diffère en fonction des CPAS. Ce public, qui souvent cumule des vulnérabilités, a donc beaucoup de mal à comprendre le cadre existant et à suivre les différentes étapes de la procédure sans avoir un accompagnement. »¹²⁴

Les problématiques de **santé mentale** sont également plus fréquentes au sein du public grandement précarisé, puisqu'on y estime à 30 % la prévalence de troubles psychotiques. Les études réalisées par les Mutualités montrent qu'une personne socio-économiquement fragilisée a 1,4 fois plus de probabilité de consommer des antidépresseurs. Par ailleurs, la proportion de chômeurs sous antidépresseurs augmente avec la durée du chômage. Les personnes les plus défavorisées ont une fréquence d'admission en service psychiatrique deux fois plus importante (par rapport aux plus favorisés).¹²⁶

Pour rappel, début 2010, le Fédéral lançait une grande réforme des soins de santé mentale, baptisée Psy 107. L'objectif : dés-institutionnaliser au maximum les prises en charge, en offrant des soins à domicile, dans le milieu de vie du patient. Si l'idée n'a pas été mal accueillie par le secteur, la suppression de lits en parallèle dans les hôpitaux psychiatriques est fortement décriée. Ainsi, de nombreuses personnes ne sont pas prises en charge et le suivi des soins n'est que difficilement garanti après une hospitalisation, notamment au sein de la population sans-abri, dont une grande partie connaît des problématiques de santé mentale.

Les centres d'hébergement (maisons d'accueil, maisons de vie communautaire et abris de nuit) accueillent régulièrement des personnes rencontrant des problèmes de santé (santé mentale, santé physique) et d'assuétude. Tantôt, la problématique est présentée

clairement à l'occasion de l'entretien d'accueil, tantôt elle se révèle au cours de l'hébergement.

L'accueil et l'accompagnement de personnes souffrant des **problèmes de santé** présentent quantité de difficultés pour les services accueillants. D'abord, il faut s'assurer que l'infrastructure et les compétences présentes en interne soient adaptées à la personne accueillie. Ainsi, une personne présentant des problèmes de mobilité pourra difficilement être hébergée dans une structure avec escaliers ou sans ascenseur. Étant donné l'ancienneté du bâti dans le secteur, peu de centres sont adaptés aux personnes à mobilité réduite (PMR). Si la problématique de santé nécessite une prise en charge médicalisée, la maison d'accueil est bien souvent incapable d'assurer un accueil adapté (lit médicalisé, médication importante, suivi médical intensif) qui tienne compte des besoins en soins et en suivi des personnes. Rappelons que les centres d'hébergement sont des services généralistes, ne disposant que rarement de personnel présent 24h/24 et dont les équipes sont exclusivement constituées de travailleurs psycho-sociaux et non de personnel infirmier ou médical. Par ailleurs, la gestion des piluliers et la distribution des médicaments ne peuvent légalement se faire sans l'intervention de personnel infirmier.

Pour répondre aux besoins des usagers présentant des problèmes de santé, les services coopèrent avec des partenaires extérieurs. Il peut s'agir d'un Relais santé, d'un service de santé mentale, de la cellule Psy 107 mais aussi d'une pharmacie, d'une maison médicale ou d'un médecin généraliste local.



« Un partenariat avec le planning familial de la ville nous permet de faire des dépistages dans nos locaux. Le planning familial vient environ tous les 3 mois assurer une présence pendant 3 journées. Cette visite est fort attendue et appréciée par les usagers ; elle favorise le contact avec les professionnels de la santé. Une infirmière bénévole effectue deux permanences par mois durant lesquelles elle veille à l'hygiène en répondant à la demande de conseils, en prodiguant de petits soins et en faisant le lien avec la maison médicale. En dehors de ces permanences spéciales, ce sont les travailleurs sociaux, les volontaires ou les travailleurs de la Cellule de Prévention qui mettent les usagers en contact avec la maison médicale ou les organismes sociaux. »

Rapport d'activité 2018 Un Toit Un Cœur

Un autre constat relevé par plusieurs maisons d'accueil est l'importante augmentation de personnes présentant un **handicap mental léger** parmi le public accueilli (c'est-à-dire des personnes présentant un niveau de fonctionnement cognitif global significativement inférieur à la moyenne, accompagné d'une réduction des capacités d'adaptation aux



« En 2018, 39 % des hommes accueillis au sein des maisons d'accueil pour hommes présentent, avant l'entrée en maison d'accueil, une souffrance et / ou une fragilité de santé mentale. Les équipes socio-éducatives notent ainsi la complexification des profils des personnes accueillies dans nos maisons et mettent en exergue le renforcement des problématiques psychiatriques. Les partenariats avec les services d'urgences psychiatriques, les centres de santé mentale ou les équipes mobiles peinent à se mettre en place pour aider cette population, et ce pour des raisons propres non seulement à la structure de leurs institutions, mais aussi à une méconnaissance de leur part des services de premières lignes tels que les maisons d'accueil »

Rapport d'activités 2018 des Trois Portes

- 119 Enquête sur les revenus et les conditions de vie (EU-SILC) auprès de 6 000 ménages belges, Statbel (office belge de statistique), 2017
- 120 UNICEF, « Les enfants grandissent sans la pauvreté en Belgique », 2016 - <https://www.unicef.be/fr/a-propos-unicef/unicef-en-belgique/defense-des-droits-de-lenfant/les-enfants-qui-grandissent-dans-la-pauvrete-en-belgique/>
- 121 Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, « Existe-t-il des inégalités sociales de santé ? », 2015
- 122 Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, « Existe-t-il des inégalités sociales de santé ? », 2015
- 123 « Les inégalités sociales nuisent gravement à la santé », Solidaris mutualité, 2018
- 124 Livre vert sur l'accès aux soins en Belgique, INAMI, Kluwer, Médecins du Monde, 2014, p. 45
- 125 Livre vert sur l'accès aux soins en Belgique, INAMI, Kluwer, Médecins du Monde, 2014, p. 301
- 126 Livre vert sur l'accès aux soins en Belgique, INAMI, Kluwer, Médecins du Monde, 2014, p. 27

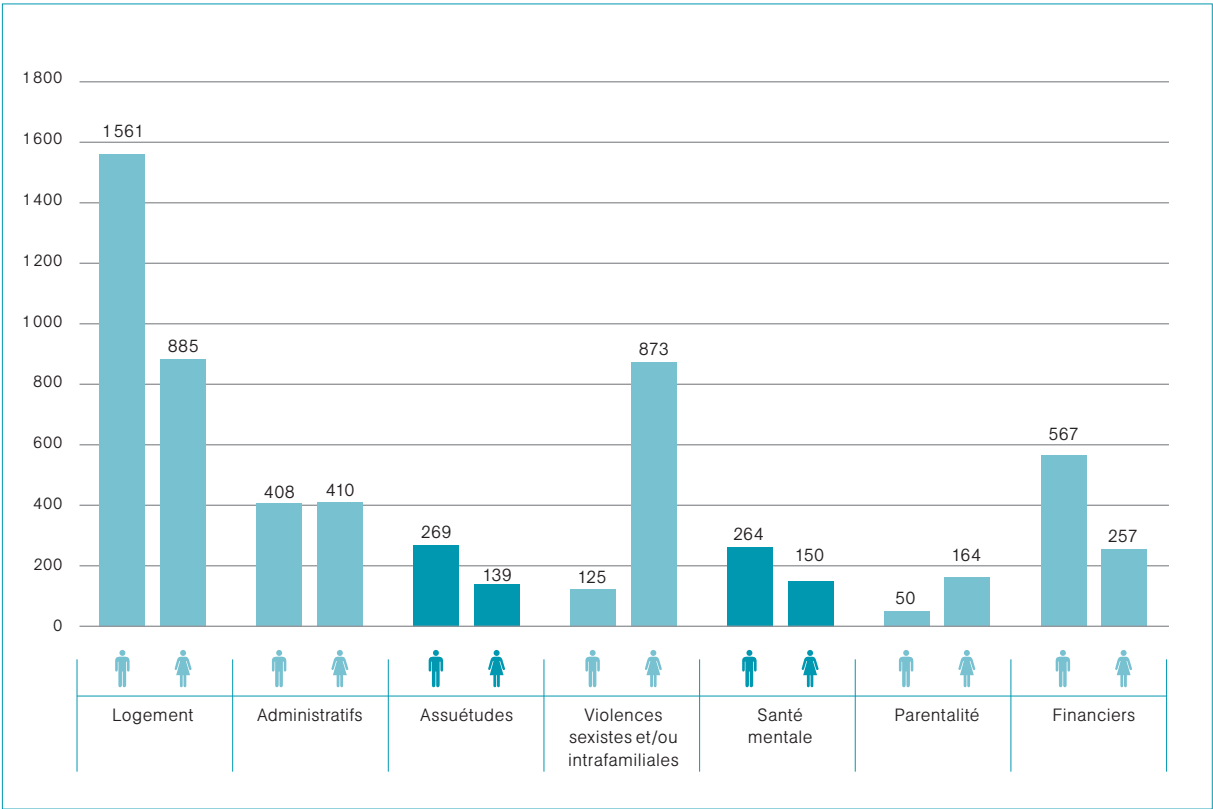
exigences quotidiennes de l'environnement social). Ces personnes sortent d'institution ou ont épuisé leur réseau familial ou amical mais ne sont pas capables de vivre de manière autonome. Elles devraient être prises en charge par des structures spécialisées (tel que des habitats protégés), mais ce secteur fait également face à un manque de places disponibles. Les équipes se questionnent également sur la présence de ce type de public dans les maisons d'accueil, ces personnes nécessitant un accompagnement beaucoup plus soutenu. Comment dès lors garder un équilibre avec les autres hébergés ? Quand il s'agit d'un double diagnostic (cumul d'un handicap mental et d'un trouble de santé mentale), la situation est encore plus difficile à travailler.

La **consommation de drogues** fait régulièrement partie de la vie des personnes sans-abri. Qu'il s'agisse d'une dépendance médicamenteuse, d'addiction à l'alcool, aux drogues dures ou au cannabis, la réduction des risques et l'accompagnement dans la gestion de sa consommation fait partie des missions que se donnent les services. Souvent, souffrir d'une dépendance est un frein à l'hébergement car il est interdit de consommer à l'intérieur des murs de l'institution. Les débordements

et comportements problématiques liés à la consommation sont souvent sanctionnés car ils mettent en péril la communauté.

Par ailleurs, il n'est pas rare que les services accueillent des personnes présentant un **double diagnostic**, c'est-à-dire un problème psychiatrique couplé d'une addiction ou d'une déficience mentale. Proposer un travail d'accompagnement avec ce type de public demande une forte individualisation de l'accompagnement, de la souplesse dans l'approche et dans le suivi pédagogique proposé. Cet accompagnement exige que les équipes soient formées et préparées à la rencontre avec un public « à risque » présentant des formes diverses de maladies mentales (personnes déprimées, délirantes, confuses, non-diagnostiquées, schizophrènes, paranoïaques, psychotiques...), souvent associées à de la consommation de drogues. On constate en effet que les centres d'hébergement mais aussi les services ambulatoires sont de plus en plus confrontés à des personnes cumulant des problèmes d'assuétudes et de santé mentale. L'accompagnement de ce public est d'autant plus difficile que l'orientation vers les structures spécialisées est difficile, faute de place ou de projet adapté.

Motif déclaré par les personnes au moment de l'entrée en maison d'accueil — RASH 2018



Chiffres récoltés dans le cadre de la collecte de données des services relevant d'un Relais social pour l'accueil de jour bas seuil pour l'année 2017

PROBLÉMATIQUES DE SANTÉ ET ASSUÉTUDES DU PUBLIC USAGER DES SERVICES PARTENAIRES DES RELAIS SOCIAUX			
	Assuétudes	Problèmes de santé mentale	Problèmes de santé physique
Services d'accueil de jour	34,20 %	27,70 %	20,80 %
Hébergement d'urgence (abris de nuit)	38,50 %	23 %	18,50 %
Travail de rue	51,60 %	23,30 %	19,40 %

7.2 Constats spécifiques au secteur

7.2.1 Les difficultés administratives et d'accès aux droits

Le suivi administratif mis en place dans les services englobe toute démarche (téléphone, courrier, fax, mail, accompagnement extérieur...) nécessaire au maintien ou à la mise en ordre de la situation administrative des hébergés. Il s'agit parfois simplement de lire et d'expliquer le courrier reçu, et si nécessaire y répondre dans les temps, mais parfois aussi de démarches bien plus complexes (remises en ordre auprès de la commune, du CPAS, démarches médicales, pour reprendre contacts avec des proches, pour faire reconnaître une droit de visite ou de garde des enfants, identification et prises de contacts avec les créanciers, etc.). Les démarches peuvent concerner tous les secteurs possibles : CPAS, mutuelle, ONE, S.A.J., administration communale, avocats, société de logements sociaux, agent de quartier, propriétaires éventuels, impôts...

De nombreuses personnes hébergées sont en situation de **surendettement**. Il s'agit d'un véritable problème de société, qui reste très éprouvant pour celles et ceux qui y sont confrontés. Les hébergés acculés par leurs diverses dettes peuvent établir un plan de remboursement avec les créanciers au cours de leur hébergement et bénéficier d'une gestion budgétaire visant à épurer progressivement les dettes. Si l'endettement est plus conséquent, on sollicitera un règlement collectif de dettes (souvent via le CPAS) ou une administration de bien.

Certaines maisons d'accueil ont par ailleurs développé un travail autour de **la guidance budgétaire** et de **l'argent à usage personnel**.

7.2.2 Fragilités ou absences familiales

Le séjour dans une maison d'accueil ou une maison de vie communautaire va permettre — quand c'est possible — de **reconstruire des liens sociaux et familiaux**, par exemple en ouvrant la porte aux proches en quête de contacts, en stimulant les liens filiaux ou parentaux, et surtout en tenant compte de cette famille, de la place qu'elle occupe et des ressources de l'entourage. Les services encouragent ces liens, dès lors qu'ils sont souhaités par l'hébergé, et tiennent compte de ces tiers qui réapparaissent, et qui peuvent permettre aux personnes de réinvestir en elles-mêmes. Ainsi, il y aura parfois des fonctions familiales qui se remettront en marche.

Par ailleurs, la question de **l'isolement** va se poser d'une manière encore plus accrue au moment où la personne quitte la maison d'accueil. En effet, un lien très fort a pu se créer durant le séjour dans l'institution. La personne va ensuite se retrouver dans un logement, un quartier, une commune qui lui sont inconnus, sans repères, seule, ne connaissant rien ni personne. Ceci montre l'importance de **la mission de post-hébergement** assurée par les maisons d'accueil. Ce service représentera un lieu où les anciens hébergés pourront trouver un soutien moral pour parler et exprimer leur solitude. Afin de briser cette solitude, le travailleur fera, par exemple, visiter le quartier à la personne, repérant avec elle les différents magasins et services, aidera à prendre contact avec la maison de quartier, une maison médicale, dans la recherche d'un travail ou d'une formation... Le soutien moral est également essentiel lorsque les anciens résidents rencontrent des difficultés particulières. La maison d'accueil restera le lieu où ils pourront se sentir avant tout écoutés et réconfortés dans leurs problématiques. Le découragement et la déprime ne sont en effet pas rares. Le plus grand défi est celui de continuer à mettre tous les moyens en œuvre pour éviter une crise, une rechute et un retour en rue ou en institution.

Or, la charge de travail que représente cet accompagnement est de plus en plus importante. Ce dont les maisons ont besoin pour assurer un suivi post-hébergement correct, c'est du **temps** : temps de présence et d'écoute, temps pour accompagner, aller constater dans le logement les problèmes d'insalubrité, temps pour discuter avec un enfant, temps d'écrire un courrier, etc.

7.2.3 Les violences conjugales et intrafamiliales

Le suivi d'une personne victime de violence conjugale et/ou intrafamiliale est particulier. La période de mise en confiance peut être plus longue mais est, en tous les cas, essentielle. La personne victime de violence conjugale, même si elle a pris la décision de quitter son compagnon, n'est souvent pas guérie du lien qui les unit. Elle a besoin d'être valorisée dans sa décision de partir. Il arrive parfois que l'emprise dans laquelle elle se trouve l'empêche d'accepter cette valorisation. Il est dès lors important de définir avec elle ce que veut dire « violence conjugale », afin qu'elle puisse identifier concrètement les différentes violences qu'elle a subies. Un travail au niveau émotionnel peut alors être effectué. Cette analyse permettra un travail de conscientisation des mécanismes de violence. L'identification des différents comportements de la personne violente, ainsi que son propre fonctionnement et ses émotions, est une étape cruciale. Il faut soutenir la personne pour l'aider à ne plus revivre ce type de relation avec une tierce personne.

Le mécanisme d'emprise dans lequel est emportée la victime l'amène souvent à revenir vers le conjoint violent une fois la crise passée. Le parcours d'une victime de violences conjugales en maison d'accueil se caractérise donc souvent par une série d'allées et de venues. L'accompagnement doit pouvoir être maintenu pendant cette période d'incertitude au cours de laquelle la personne est particulièrement exposée au danger. L'accompagnement et le lien avec les travailleurs sociaux et le psychologue de l'institution peut être maintenu en ambulatoire, quand la personne a réintégré le domicile familial.

Afin de sensibiliser les hébergés à la question des violences, certaines maisons d'accueil ont mis en place des **groupes de discussions et d'échanges** autour du sujet. Ces ateliers permettent aux victimes de se libérer de certains aspects noirs de leur histoire. Les hébergés peuvent participer de manière active ou passive aux ateliers. Chacun y prend part en fonction de ses besoins et dans le respect de l'ensemble du groupe. Partager leur expérience avec d'autres dans un

lieu bienveillant, comprendre certains mécanismes en jeu dans leur relation conjugale, entendre qu'ils/elles ne sont pas seuls à vivre cette situation difficile sont autant de bienfaits de leur participation.

Par ailleurs, un travail d'écoute avec un **psychologue** peut être mis en place, dans le respect de la demande de la personne, avec la possibilité pour les hébergés d'entreprendre un travail plus approfondi sur eux-mêmes afin de mieux comprendre les mécanismes de la violence et le sens des événements douloureux qu'ils/elles viennent de vivre. Certaines femmes seront orientées vers des services extérieurs plus adaptés pour des prises en charge psychologique plus spécifiques.

Les services accueillant des victimes de violences conjugales mettent également en place un accompagnement spécifique pour les **enfants victimes** et exposés aux violences. Lors de l'hébergement, ils réapprennent à vivre dans un environnement sûr et bienveillant, réintègrent des habitudes nécessaires à leur développement. Des accompagnements spécifiques en lien avec la violence à la maison sont mis en place. On travaille avec l'enfant les gestes pour se protéger, appeler les secours ou parler à un proche. Une attention particulière est également accordée au soutien à la parentalité dans le cadre des violences et au contact, s'il est possible, avec le parent violent.

7.2.4 Les familles, les enfants et les jeunes de 18 à 24 ans

Pour les structures qui hébergent des enfants, leur accompagnement est une priorité. L'objectif général est d'aider ces futurs adultes à vivre une vie plus épanouissante et à briser le cercle de la pauvreté.

Dès lors, un travail de **soutien quotidien dans la relation parent(s)-enfant(s)** est généralement mis en place. Ce travail peut prendre différentes formes : observations, analyses en équipe, entretiens avec le(s) parent(s) avec ou sans le(s) enfant(s), entretiens avec le(s) enfant(s), aide dans la gestion des enfants au quotidien, orientation vers des services plus pointus si nécessaire, etc. Les maisons d'accueil tentent également de développer une **approche spécifique** de l'enfant, centrée sur ses besoins, son vécu, l'expression de ses émotions, en le reconnaissant comme un sujet à part entière, avec un projet qui lui est propre (en collaboration avec les parents). Sa **protection** fait également partie des priorités des institutions. Par conséquent, lorsque les équipes sont confrontées à des systèmes familiaux pervers ou extrêmement dysfonctionnant, elles évaluent le danger que court l'en-

fant et font appel, lorsque c'est nécessaire, aux services de l'Aide à la Jeunesse.

Ainsi, il peut être décidé de mettre en place progressivement un **travail sur le lien parent-enfant**. Ce travail se met en place soit à la demande d'un parent qui éprouve des difficultés, soit lorsque l'équipe observe des troubles chez l'enfant, soit à la demande d'un tiers qui transmet des informations à la maison d'accueil (crèche, école, S.A.J....). L'objectif est de construire ce lien parent-enfant face aux difficultés rencontrées : un manque de limites, une absence de lien, un comportement tyrannique, possessif, un état d'insécurité, une absence d'image parentale, une perte de la position de parent... L'enfant doit pouvoir se développer de manière équilibrée, dans un climat de sécurité et de bienveillance. Il arrive également souvent que la collaboration autour de la famille s'élargisse à la crèche, l'école, le S.A.J., le S.P.J., les organismes de parrainages... Lorsque les troubles du lien identifiés dépassent les compétences internes de l'équipe, celle-ci met en place un suivi avec un service extérieur, avec lequel une collaboration étroite est entretenue.

Malgré que notre secteur s'adresse aux adultes en difficultés, les enfants représentent une part importante du public accueilli. Les services ne cessent d'innover pour proposer un accueil adapté aux enfants, nourrissons comme adolescents et jeunes adultes. Être enfant en maison d'accueil n'est pas anodin et peut avoir des

conséquences sur le bien-être et le développement. Certains services mettent en place des locaux aménagés spécifiquement pour les enfants (espace hygiène, espace de jeux, psychomotricité). Ces espaces sont aussi des lieux permettant au parent qui l'investit avec son enfant de se focaliser sur sa parentalité, son lien à l'enfant. On voit aussi se développer des « réunions enfants », des « projets pédagogiques enfants »...

Grâce à toutes ces initiatives, les équipes constatent que les enfants sont aujourd'hui mieux pris en compte et plus impliqués que par le passé dans la vie de la maison. Les idées pour aller plus loin ne manquent pas.

7.2.5 La migration

En maison d'accueil et maison de vie communautaire, l'accueil des personnes disposant d'un titre de séjour précaire est limité et exceptionnel dans la mesure où ce type d'hébergement est un service payant. Ceci implique que les maisons d'accueil se retrouvent obligées de se renseigner suffisamment sur la situation de séjour des personnes avant d'accepter de les héberger.

Pour les maisons d'accueil qui hébergent à titre exceptionnel des personnes sans aucun titre de séjour, il est indéniable que la mise en ordre administrative de ces personnes va prendre plus de temps et demander plus d'efforts de la part des travailleurs. Cela a donc un impact non négligeable sur le travail de l'équipe et les finances de l'institution.

L'accueil de personnes en irrégularité de séjour peut également avoir lieu dans le cadre de **l'accueil d'urgence**. Le cas le plus emblématique est celui de la femme victime de violences conjugales ayant obtenu un titre de séjour dans le cadre d'un regroupement familial. Celle-ci sera susceptible de se voir retirer son droit de séjour si elle ne cohabite pas avec son époux pendant une période de minimum 5 ans. Les maisons d'accueil confrontées à ce type de cas mettent alors en place, quand c'est possible, une procédure de récupération des droits de séjour pour cause de violences conjugales auprès de l'Office des Étrangers.



Extrait du PV du Groupe de travail « Soutien à la parentalité » coordonné par l'AMA, à l'occasion duquel les services exposaient les outils mis en place dans l'institution :

- Un atelier de 2h avec l'AMO est organisé, par exemple sur le thème de la télé, des écrans...
- Les mercredis après-midi sont consacrés aux activités parent-enfant (maman et papa). Ce sont par exemple des sorties au parc, des visites de musée.
- Une fois par mois, l'équipe s'oblige à faire un point sur l'enfant, où l'on reste centré sur l'enfant sans parler du ou des parents. Cela permet de prendre plus de temps sur la situation de l'enfant, car souvent il est oublié.
- Lors de l'entrée dans la maison, un entretien familial incluant l'enfant a lieu. Cela permet de savoir ce que sait l'enfant sur la raison de sa présence en maison d'accueil, d'entendre comment il vit la situation.

CONCLUSION

Nous voici arrivés au terme de ce rapport sectoriel portant sur le secteur de l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales. En plus de présenter une esquisse de ce qu'est le paysage wallon, composé d'une multitude d'acteur de l'aide aux personnes sans abri, nous avons souhaité apporter un focus particulier sur les opérateurs agréés que sont les structures d'hébergement (maisons d'accueil, maisons de vie communautaire, abris de nuit, maisons d'hébergement de type familial).

Cet exercice de synthèse et d'analyse se veut le plus objectif possible. Néanmoins, il reste forcément incomplet. Il serait en effet impossible de rendre compte de manière exhaustive de toutes les spécificités du travail réalisé, de l'ensemble des projets menés et de la **grande diversité** présente au sein des opérateurs de terrain. C'est là la limite de l'exercice.

Cette première édition du rapport sectoriel wallon sera néanmoins l'occasion de démarrer un travail régulier de veille et de prise de hauteur quant à l'évolution du public sans-abri et des réponses qui sont apportées dans la lutte contre la grande précarité.

Ce rapport est alimenté par ce qui ressort de nombreux groupes de travail, études, colloques, visites des services. Il est également enrichi de données chiffrées dont la récolte et le partage améliorent sans cesse la connaissance des publics accueillis et des services offerts. Par ailleurs, pouvoir illustrer les constats et les évolutions du secteur à l'aide d'exemples et de témoignages figurant dans les rapports d'activités apporte des éléments concrets et permet de se projeter dans la réalité du terrain. Nous espérons que le prochain rapport sectoriel sera encore étoffé par d'autres sources, telles que des témoignages venant des hébergés eux-mêmes ou des services partenaires, qui apporteraient un regard extérieur sur le secteur.

En filigrane de l'entièreté de ce rapport, nous retrouvons le même constat quant au **contexte** dans lequel évoluent les structures d'accueil et d'héberge-

ment : **la pauvreté et le mal logement** continuent à augmenter d'année en année. Cet état de fait ressort clairement des chiffres récoltés, mais aussi de l'expérience de terrain des services eux-mêmes. Le secteur est en permanence saturé et a besoin de davantage de portes de sortie vers du logement, pour éviter de laisser stagner des personnes en hébergement et permettre davantage de roulement. Nos services ne sont que des lieux de passage et de transition vers la récupération de l'autonomie. Nous pensons qu'en continuant à diversifier l'offre de service et à adapter les pratiques d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement, nous serons à même de suivre les évolutions du public et proposer des réponses appropriées.

D'un autre côté, nous constatons clairement que les moyens financiers du secteur ont été augmentés depuis l'entrée en vigueur du décret de 2004, de même que le nombre de maisons agréées et la capacité d'accueil totale. Il est évident que les ministres successifs ont conscience de la nécessité de **renforcer le secteur**, et qu'ils ont entrepris des actions en ce sens. Comme nous l'avons souligné à plusieurs reprises, ces moyens restent néanmoins insuffisants, notamment quant aux financements accordés aux équipes pour proposer un accueil et un accompagnement digne. Au regard de la charge et de l'ampleur du travail, il nous paraît évident que les équipes éducatives devraient être renforcées, en ce y compris le personnel administratif et ouvrier, indispensable au bon fonctionnement des services. Les infrastructures, vieillissantes et mises à rude épreuve de par leur affectation, doivent pouvoir être entretenues et mises aux normes afin d'offrir un cadre de vie permettant aux personnes de se poser, se reposer et se sentir en sécurité.

Quoi qu'il en soit, nous saluons avec enthousiasme le subventionnement récent (2017) des **abris de nuit**, ces institutions qui proposent un service indispensable et complémentaire dans le dispositif d'accueil et d'accompagnement. Mais il reste encore beaucoup à accomplir pour répondre plus efficacement aux quelques milliers de demandes d'hébergement non rencontrées faute de place, à la possibilité

d'accueillir en urgence et d'orienter plus efficacement vers du logement. De même, il est nécessaire de renforcer les missions spécifiques d'accueil des enfants/familles, d'accompagnement spécifique des victimes de violences conjugales et intrafamiliales, d'accompagnement post-hébergement. Nous espérons voir les soutiens à notre secteur se développer en tenant compte de **la transversalité** de certaines problématiques avec les autres compétences : le logement, la santé, l'aide à la jeunesse, la petite enfance, la justice, l'égalité des chances...

Nous souhaiterions également souligner le professionnalisme, la qualité, le sérieux et les incessantes remises en question dont font preuve **les travailleurs du secteur**, qui évoluent dans des conditions

de travail qui demeurent difficiles, face à un public de plus en plus complexe.

En conclusion, nous avons tenté au fil des pages de ce rapport sectoriel de dresser un état des lieux des pratiques du secteur et de l'évolution de celui-ci au cours des dernières années. Nous pensons néanmoins qu'il faudrait aller plus loin et parvenir à réaliser une réelle **étude des besoins** du secteur. La Wallonie est étendue, diverse, urbaine et rurale. Elle aurait également besoin de se doter d'un **observatoire du social**. Celui-ci pourrait être l'outil centralisateur dont le secteur a besoin pour se retrouver, partager des données et des connaissances afin de promouvoir la coordination des politiques et interventions menées dans les champs du social-santé.

SOURCES

BIBLIO-

GRAPHIQUES

Rapports d'activités, notes de travail

- Rapport d'activités de la Maison Maternelle du Brabant wallon — 2018
- Rapport d'activités de la Maison Heureuse — 2018
- Rapport d'activités du Collectif contre les violences familiales et l'exclusion — 2017
- Rapport d'activités de l'Ilot Jumet — 2018
- Rapport d'activités de la Maison Saint Paul — 2018
- Rapport d'activités de la Maison de vie communautaire Horizon — 2018
- Rapport d'activités de Soleil d'Hiver — 2018
- Rapport d'activités de l'Églantier — 2018
- Rapport d'activités des Trois Portes — 2018
- Rapport d'activité de Un Toit Un Cœur — 2018
- Rapport d'activités de la Maison d'accueil Les Quatre Vents — 2018
- Rapport d'activités de la Maison'Elle — 2018
- Abri de nuit Le Triangle — Extrait des discussions en Groupe de travail Abris de nuit, 2013
- Abri de nuit Le Tremplin — Extrait des discussions en Groupe de travail Abris de nuit, 2013
- Extrait d'un Groupe de travail « Soutien à la parentalité »
- Service Proximam IMP La Providence — Extrait des discussions en Groupe de travail « Maisons de vie communautaire », 2018
- La Maison du Pain — Extrait des discussions en Groupe de travail « Maisons de vie communautaire », 2018
- Hugues-Olivier Hubert & Justine Vleminckx, FDSS, Recherche-action « L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain », janvier 2016
- AMA, « Point de vue de l'AMA sur les structures d'hébergement non-agrées (SHNA) ou maisons pirates » du 8 janvier 2018, disponible sur <https://www.ama.be/point-de-vue-de-lama-structures-dhebergement-non-agreees-shna-maisons-pirates/>
- AMA, « Des familles sans chez soi : Quel accompagnement des enfants et des parents en maisons d'accueil ? État des lieux - Regards croisés - Analyse », Recherche-Action réalisée par Claire Street et Deborah Oddie, Mai 2012, disponible sur <http://www.ama.be/documentations/nos-publications/les-publications-de-lama/>
- Sous la direction de Guy Benoit, Henry Funck et Pierre Jadoul « Les Missions des centres publics d'aide sociale : questions d'actualité », Facultés Universitaires St Louis, 1997
- LELUBRE Marjorie, « Le prix de l'insertion : Accompagner vers un logement comme solution au sans-abri me ? », 2018
- IWEPS, Statistiques des Relais sociaux urbains wallons 2015. Regards statistiques n° 1, 2018
- Note de synthèse du groupe de travail de l'AMA : « Prise en charge des situations de violences conjugales et intrafamiliales dans le secteur de l'hébergement pour adultes en difficultés », 2010
- Note de synthèse du groupe de travail sur les maisons de vie communautaire, AMA, 2011
- Note de synthèse du groupe de travail Abris de nuit : Projet de subventionnement des 8 abris de nuit agréés en Région wallonne, AMA, 2014
- Alter Echos, « Bientôt de nouveaux abris de nuit », 8 juillet 2015
- « Le CPAS de Verviers vient d'inaugurer son Dispositif d'Urgence Sociale », 18 décembre 2012, www.rtb.be
- Revue l'Observatoire, « "Maisons pirates"...vraiment ? Les Services d'Hébergement Non Agréés : pour qui, comment ?, pourquoi ? », Travailler avec les proches, n°89 (décembre 2016 paru en janvier 2017)

Livres, rapports, articles

- AMA, « Le post-hébergement — Un accompagnement pour favoriser la transition vers un nouveau milieu de vie », AMA'Focus, mai 2016, disponible sur <http://www.ama.be/documentations/nos-publications/les-publications-de-lama/>

- IWEPS, Les chiffres clés, 2018
- Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2017
- IWEPS, « Les collaborations logistiques locales organisant l'aide alimentaire : quels apports et quelles difficultés pour les bénéficiaires »
- « Livre vert sur l'accès aux soins en Belgique », INAMI, Kluwer, Médecin du Monde
- Service de lutte contre la pauvreté, « la précarité et l'exclusion sociale, Des faits et des chiffres », 2018
- Centre d'étude en habitat durable, « Chiffres clés du logement public en Wallonie », 2016
- AIS Nord-Lux, « Les agences immobilières sociales : en développement continu et à la croisée des chemins », sur <https://www.ais-nordlux.be/les-agences-immobiliieres-sociales-en-developpement-continu-et-a-la-croisee-des-chemins/>
- Enquête sur les revenus et les conditions de vie (EU-SILC) auprès de 6 000 ménages belges, Statbel (office belge de statistique), 2017
- UNICEF, « Les enfants grandissent sans la pauvreté en Belgique », 2016 — <https://www.unicef.be/fr/a-propos-unicef/unicef-en-belgique/defense-des-droits-de-lenfant/les-enfants-qui-grandissent-dans-la-pauvrete-en-belgique/>
- Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, « Existe-t-il des inégalités sociales de santé ? », 2015
- Solidaris mutualité, « Les inégalités sociales nuisent gravement à la santé », 2018
- 21 septembre 2004 — Arrêté Royal visant l'octroi d'une prime d'installation par le centre public d'action sociale à certaines personnes qui perdent leur qualité de sans abri, M.B. du 05.10.2004
- 16 juin 2005 — Décret relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux organismes représentatifs de l'Action Sociale et de la Famille, M.B. du 23.11.2005
- 30 avril 2008 — Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 juin 2004 portant exécution du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales
- 29 janvier 2009 — Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 juin 2004 portant exécution du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales
- 5 février 2009 — Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 juin 2004 portant exécution du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales — Accueil des femmes victimes de violences conjugales
- 12 mai 2014 — Accord de coopération concernant le sans-abrisme et l'absence de chez soi.
- 29 mars 2018 — Décret insérant dans le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé des dispositions relatives à l'hébergement collectif de personnes en difficultés prolongées

Textes réglementaires

- 12 février 2004 — Décret relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales, M.B. 26.04.2004
- 29 septembre 2011 — Code wallon de l'action sociale et de la santé, M.B. 21.12.2011
- 4 juillet 2013 — Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé, M.B. 30.08.2013

LES MEMBRES DE L'AMA



ABRI DE NUIT ET HEBERGEMENT D'URGENCE

Abri de nuit Le Tremplin
Abri de nuit du CPAS de Mons
Abri de nuit Le Triangle
Abri de nuit Soleil d'Hiver
Asile de nuit Pierre d'Angle
Centre d'accueil d'urgence Ariane



TRAVAIL DE RUE

Diogenes
Rolling Douche



SERVICE D'ACCUEIL DE JOUR

Bij Ons - Chez Nous
Braséro
Comme Chez Nous
Consigne - Article 23
DoucheFLUX
Jamais Sans Toit
La Fontaine
Le Clos - L'Ilot
Resto Jet
Source - La Rencontre
Un Toit un Cœur



MAISON D'ACCUEIL

@ Home 18-24
Accueil Famenne - L'Élan
Accueil Montfort
Centre de prévention des violences
conjugales et familiales
Chèvrefeuille
Collectif Contre les Violences
Familiales et l'Exclusion
Emmaüs Liège
Emmaüs Marchienne
Espoir
Ferme de l'Aubligneux
Foyer Georges Motte
Home Baudouin
Home Victor Du Pré
Hôtel Maternel
L'Abri
L'Archée
L'Églantier
L'Espérance
L'Étape
La Clairière

La Maison du Pain
La Maison Heureuse
La Maison Rue Verte
La Maison'Elle
La Moisson
La Parenthèse
La Source
Le Chant d'Oiseau
Le Figuier
Le Goéland
Le Kangourou
Le Relais
Le Tremplin
Le Triangle
Les Foyers d'Accueil
Les Quatre Vents
Les Trieux
Les Trois Pommiers
Les Trois Portes - Maison d'accueil pour hommes
Les Trois Portes - Maison d'accueil pour femmes
Maison d'accueil de Banalbois
Maison d'accueil des Petits Riens
Maison d'accueil d'urgence Le 160 - L'Ilot
Maison d'accueil Jumet - L'Ilot
Maison d'accueil Le 38 - L'Ilot
Maison d'accueil Escale
Maison d'accueil Oasis
Maison d'accueil Saint-Paul
Maison de la Mère et de l'Enfant
Maison Maternelle du Brabant wallon
Maison Maternelle Fernand Philippe
Maison Maternelle Paul Henricot
Service d'Entraide Familiale
Service Violences Intrafamiliales
du CPAS de Mons
Soleil du Cœur
Solidarité femmes et refuge pour
femmes victimes de violences
Source - La Rive
Terre Nouvelle



MAISON DE VIE COMMUNAUTAIRE

Maison Maternelle Fernand Philippe
Maison Maternelle du Brabant wallon
IMP La Providence - Service Proximam
Ferme Saint-Achaire
Les Trois Portes - Milieu de vie communautaire



GUIDANCE À DOMICILE

S.Ac.A.Do. - L'Ilot
Un Toit à Soi

Remerciements

Nous tenons tout d'abord à remercier la Région wallonne et son administration pour leur travail et leur soutien aux services d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement depuis 2004.

Merci ensuite aux membres du Comité de relecture, pour le temps qu'ils ont consacré à ce projet et les corrections apportées.

Nous souhaitons également remercier les administrateurs de l'AMA qui ont soutenu depuis le début ce rapport sectoriel et qui l'ont enrichi par leur expérience.

Plus généralement, les services membres de la Fédération sont les premières sources d'information qui permettent d'initier et d'alimenter ce type de rapport. Leurs connaissances, réflexions, innovations sont à l'origine du travail que nous menons depuis 1968. Pour cela, nous les remercions infiniment.

Les données chiffrées qui figurent dans ce rapport proviennent, notamment, de l'administration de la Région wallonne pour ce qui concerne les données relatives aux services d'hébergement agréés. Nous remercions en particulier Isabelle Bartholomé pour sa collaboration précieuse. Nous avons également bénéficié de la récolte de données statistiques des Relais sociaux urbains réalisée par l'IWEPS. À ce titre, nous souhaitons chaleureusement remercier Olivier Colicis pour son aide précieuse et sa disponibilité!

Enfin, un tout grand merci à toute l'équipe de l'AMA pour son soutien, son implication et sa ténacité!



**AMA — Fédération des maisons d'accueil
et des services d'aide aux sans-abri asbl**

13 Rue des Champs Élysées
1050 Bruxelles

154 rue de Bomel
5000 Namur

02 513 62 25 | ama@ama.be
www.ama.be