



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

Dépôt légal
Bibliothèque royale de Belgique
3^e trimestre 2023 – D/2023/04854/03

Cette publication est réalisée par l'AMA en 2023.
Avec le soutien de :



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

RAPPORT SECTORIEL WALLON 2023

SOMMAIRE

4 INTRODUCTION

6 CHAPITRE 1

Les dates-clés de la lutte contre le sans-abrisme

10 CHAPITRE 2

Le secteur sans-abri en Région wallonne : contexte général

- 11 2.1. Historique du secteur de l'aide aux personnes en difficultés sociales
- 12 2.2. Définitions de la personne sans abri
- 12 2.3. Contexte wallon de l'aide aux sans-abri

16 CHAPITRE 3

Agrément pour l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales

- 17 3.1. Cadre réglementaire wallon de l'aide aux personnes en difficultés sociales
- 17 3.2. Évolution du cadre réglementaire depuis 2004
- 18 3.3. La programmation sectorielle
- 18 3.4. Les services agréés
- 22 3.5. Évolution des subventions du secteur
- 23 3.6. Les maisons d'accueil
 - 23 1. La mission de base
 - 24 2. Le cadre du personnel pour l'exécution de la mission de base
 - 24 3. Les missions spécifiques
 - 33 4. Données chiffrées sur les maisons d'accueil
- 36 3.7. Les maisons de vie communautaire
 - 36 1. La mission de base
 - 36 2. Le cadre du personnel pour l'exécution de la mission
 - 37 3. La nécessité de l'adossement
 - 37 4. Les spécificités et limites de l'accompagnement en maison de vie communautaire
 - 38 5. Quelques chiffres relatifs aux maisons de vie communautaire
- 39 3.8. Les abris de nuit
 - 39 1. La mission
 - 39 2. Évolution du texte réglementaire et des subventions
 - 39 3. L'accueil en période hivernale
 - 40 4. Les chiffres 2021 de l'accueil en abri de nuit
 - 41 5. Les spécificités de l'accueil en abri de nuit

44 CHAPITRE 4

Crise sanitaire 2020-2022

- 45 4.1. Contextualisation
- 45 4.2. Impacts globaux de la crise sanitaire sur les services d'aide aux sans-abri
 - 45 1. Au niveau des services
 - 46 2. Au niveau des personnes accueillies et hébergées
 - 47 3. Au niveau des équipes
 - 48 4. Répertoire des subsides Covid-19 de la Région wallonne

50 CHAPITRE 5

Législature 2019-2024 : bilan de la lutte contre le sans-abrisme

- 51 5.1. Déclaration de politique régionale 2019-2024
- 52 5.2. Plan de sortie de la pauvreté 2020-2024
- 52 5.3. Plan de relance wallon 2020-2024
- 54 5.4. Plan intra francophone des violences faites aux femmes 2020-2024
- 54 5.5. Dénombrements du sans-abrisme en région wallonne
- 55 5.6. Plan action droit de l'enfant 2020-2024
- 55 5.7. Plan wallon d'inclusion des personnes LGBTQIA+ 2022-2024

56 CHAPITRE 6

Emploi et formation

- 57 6.1. L'emploi cadre
- 57 6.2. L'emploi hors cadre
 - 57 1. Personnel « Hors cadre » : APE
 - 57 2. Personnel « Hors cadre » : Maribel
- 58 6.3. La formation
 - 58 1. Les obligations légales
 - 59 2. Le coût des formations
 - 60 3. Acteurs et actions possibles liées à la formation
 - 60 4. Problématiques rencontrées par les services
 - 61 5. Enquête sur les besoins en formation du secteur

62 CHAPITRE 7

Les structures d'accompagnement non agréées

- 63 7.1. L'accueil de jour : en voie d'agrément
 - 64 1. Définition
 - 64 2. Public-cible
 - 64 3. Mission
 - 64 4. Conditions d'agrément
 - 65 5. Subventionnement
 - 65 6. Appel à projets 2021-2023
 - 66 7. Quelques données chiffrées
- 67 7.2. L'accompagnement en rue
- 69 7.3. Des dispositifs innovants axés sur le logement: housing first, capteurs logements,...
- 69 7.4. Les structures d'hébergement non agréées (SHNA)

72 CHAPITRE 8

Constat des évolutions des problématiques sociales

- 73 8.1. Constats globaux et situation sociale de la wallonie
 - 73 1. L'accès au logement
 - 76 2. L'accès à l'emploi et à la formation
 - 78 3. La santé (physique et mentale) et les assuétudes
 - 81 4. Les difficultés administratives et d'accès aux droits
 - 81 5. Fragilités ou absences familiales
 - 81 6. Les violences conjugales et intrafamiliales
 - 82 7. Les enfants et les jeunes de 18 à 24 ans
 - 83 8. La migration

84 CONCLUSION

88 SOURCES

91 LES MEMBRES DE L'AMA

92 REMERCIEMENTS

INTRODUCTION

Créée en mai 1968, la **Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri** – AMA – fédère depuis 55 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.

Plus de 100 services sont membres de la fédération, dont 45 % sont établis à Bruxelles et 55 % 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 55 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 représentatif¹. Nous sommes toujours dans l'attente qu'une telle reconnaissance régionale 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 sera dédié à la crise sanitaire et les impacts qu'elle a eu sur notre secteur. Le chapitre 5 fera un bilan de la législature 2019-2024 et les principales mesures prises de la lutte contre le sans-abrisme. Le chapitre 6 fera l'état des lieux de l'emploi et de la formation dans le secteur agréé. Le chapitre 7 abordera plus succinctement les opérateurs non agréés de l'aide aux personnes en difficultés sociales, tandis que le chapitre 8 abordera, 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 régional², ainsi que d'extraits de rapports d'activités des services membres.

¹ 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 d 23.11.2005)

² 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, DG05...)

CHAPITRE 1

LES DATES-CLÉS 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

2009

- 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
- 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-abris 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 intra-francophone 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 2018-2021

2020-2022

- Dénombrements effectués en 2020, 2021 et 2022 sur différentes zones en Région wallonne.

2021-2023

- Appels à projets en vue de financer les services d'accueil de jour wallons

2021

- Accords du Non-Marchand 2021-2024
- Plan wallon de sortie du sans-abrisme
- Plan intra-francophone de lutte contre les violences faites aux femmes 2020-2024
- Plan d'action droit de l'Enfant

2021-2023

- Appels à projets en vue de créer des places d'hébergements pour les victimes de violences conjugales

2022

- AGW du 19 juillet 2022 dans le cadre du Plan de Relance en vue de refinancer les services d'aide aux sans-abri agréé par la Région
- AGW du 17 juin 2022 dans le cadre du Plan de Relance met en place l'Observatoire wallon du sans-abrisme
- Plan d'insertion LGTBQIA+

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 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.³ 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 ».⁴

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 accompagnés 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 subsistance 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, donneront le ton du travail qui y sera réalisé et des 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 dépenalisation de la loi du 27 novembre 1891 relative au vagabondage et à la mendicité en 1993⁵ 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.

3 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.

4 « Les Missions des centres publics d'aide sociale: questions d'actualité » - Sous la direction de Guy Benoit, Henry Funck et Pierre Jadoul, Facultés Universitaire St Louis, 1997.

5 « 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 ». *Cfr.* Les Missions des centres publics d'aide sociale: questions d'actualité - Sous la direction de Guy Benoit, Henry Funck et Pierre Jadoul, Facultés Universitaire St Louis, 1997.

À la fin des années 90, 15 maisons maternelles⁶ wallonnes et bruxelloises, jusqu'alors sous le giron de l'ONE⁷, 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, on observe que ceux-ci se développent davantage ces 20 dernières années. À ce jour, **ce sont plus de 100 services qui évoluent en Wallonie** (maison d'accueil, de vie communautaire, abri de nuit, accueil de jour, Housing First, travail de rue notamment).

En plus de cela, des services d'urgence – comme les 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, aux personnes immigrées se retrouvant sans toit, ou encore à la femme accompagnée d'enfants quittant son conjoint violent. Il peut s'agir d'hommes ou de femmes, seuls ou en couple, avec ou sans enfants.

Les causes du sans-abrisme sont multiples : manque de logement, ruptures familiales, problèmes relationnels, économiques, administratifs, problèmes de toxicomanie, troubles psychiques graves, etc. Souvent, ces difficultés se combinent entre elles et entraînent 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.

Le manque de logement et la flambée des loyers ne font qu'aggraver les choses pour un public déjà fragilisé. En outre, s'ajoutent d'autres difficultés structurelles : la précarisation de l'emploi, la facture énergétique, l'augmentation du nombre de familles monoparentales, les complexités administratives et la perte des droits fondamentaux par simple manque d'information.

En Belgique, la définition utilisée date de 2004 et a été inscrite dans un arrêté royal⁸ 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 ».⁹

Un **accord de coopération**¹⁰ 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 privé adéquat, ou le conserver, à l'aide de ses propres ressources ».

Notre fédération à l'habitude de dire que 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. Ces facteurs dépendent d'un contexte d'ordre structurel (logement, socioéconomique, accès aux droits) et d'ordre individuel (familiale, relationnel, social). 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** »¹¹, 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.

Depuis 2020 et les différents dénombrements effectués en Wallonie, la typologie Ethos Light est devenue la référence (*cf.* chapitre suivant).

Enfin, 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** ».¹²

2.3. Contexte wallon de l'aide aux sans-abri

Avec le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (CWASS), 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 psychosocial généraliste dans l'objectif de recouvrer l'autonomie. Mais les autres pôles interviennent également dans la mission de lutte contre la pauvreté :

- **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 (SAJ, 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 rela-

tif 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.

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 toutes 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.

⁶ Les maisons maternelles avaient pour mission d'héberger toute mère, ou future mère, accompagnée de son (ses) enfant(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.

⁷ ONE : anciennement « Office national de l'enfance », actuellement en Communauté française « Office de la naissance et de l'enfance ».

⁸ 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. Article 1^{er} de l'arrêté royal précité.

¹⁰ Accord de coopération du 12 mai 2014 concernant le sans-abrisme et l'absence de chez soi.

¹¹ 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>

¹² Code wallon de l'action sociale et de la santé, Publié au M.B. le 21 décembre 2011, Article 66, p. 39.

Au 1^{er} janvier 2023, on comptait un total de 57 maisons d'accueil, 16 maisons de vie communautaire, 15 abris de nuit pour un total de 2 476 places. À ces structures d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement s'ajoutent des services d'accueil de jour ou de soirée, l'aide alimentaire, les restaurants et épiceries sociales, des éducateurs de rue, des services d'accompagnement en logement (APL, AIS, SLSP), de Housing First, de captation de logement, etc.

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. Les **Centres public d'action sociale** (CPAS) figurent en première place. En effet, en tant

qu'acteurs publics locaux assurant l'aide sociale ainsi qu'une adresse de référence aux personnes sans-abri.

Outre le logement, des problématiques de santé, de santé mentale, d'assuétudes mais également de handicap, d'isolement social, d'illettrisme peuvent être accompagnées par des services spécialisés proposant une aide spécifique.

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.

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, le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé rassemble toute la législation en matière de santé et d'action sociale en Wallonie dont les services d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement d'adultes en difficultés sociales.

Parallèlement, le Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé a été adopté en 2013 afin de transposer les différents arrêtés d'application en matière de santé et d'action sociale en Wallonie.

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 propres.

3.2. Évolution du cadre réglementaire depuis 2004

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

À la fin des années 90, 15 maisons maternelles wallonnes et bruxelloises, jusqu'alors sous le giron de l'ONE¹³ rejoignent le cadre des centres d'accueil pour adultes qui relève désormais de la compétence des Régions.

En 2004, ces structures d'hébergement ont été intégrées au décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales. 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 donc, un service qui remplirait les missions telles que décrites dans le décret de 2004 sans disposer de titre de fonctionnement serait dans l'illégalité.

Ensuite, l'arrêté du 3 juin 2004 portant exécution du décret du 12 février 2004 a été adopté. Viennent ensuite les modifications par les arrêtés du 30 avril 2008¹⁴, du 29 janvier 2009¹⁵ et du 5 février 2009¹⁶. Les modifications du code de 2016 ont été transposées dans un arrêté d'application du 26 janvier 2017.¹⁷

En 2009, sont intégrées à la réglementation les dispositions relatives aux missions spécifiques pour les maisons d'accueil. Ainsi, sous réserve de remplir certaines conditions, les maisons d'accueil peuvent être reconnues et subventionnées pour l'accueil des victimes de violences conjugales, l'accompagnement psycho-social 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 mises en application au 1^{er} janvier 2017. Les modifications de 2017 sont le fruit de nombreuses négociations et revendications pour notre secteur qui aboutissent au financement – partiel – des abris de nuit et à la révision de la programmation des places d'hébergement en Wallonie.

Depuis 2019, un travail de refonte de la réglementation des structures d'accueil et d'hébergement ainsi qu'une reconnaissance des services dits d'accueil de jour ont été entamés. Ces deux points feront l'objet d'explications spécifiques par après.

¹³ ONE : anciennement « Office national de l'enfance », actuellement en Communauté française « Office de la naissance et de l'enfance ».

¹⁴ 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.

¹⁵ 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.

¹⁶ 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.

¹⁷ Moniteur Belge du 7 février 2017.

3.3. La programmation sectorielle

Le décret du 12 février 2004¹⁸ prévoyait une programmation du nombre maximal de places pour l'octroi des subventions dédiées aux maisons d'accueil et aux maisons de vie communautaire. Elle distingue les places selon la composition familiale : adultes isolés ; adulte isolé accompagnés d'enfants ; tout type de composition familiale. Cette programmation est établie par province et tient compte des facteurs suivants :

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

La programmation territoriale 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.

En 2017, une réforme du Code Réglementaire Wallon de l'Action Sociale et de la Santé compète la programmation territoriale 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 ».¹⁹

Dans la limite des crédits budgétaires, la programmation visée à l'article 114, alinéa 1^{er}, du Code décretaire est établi pour l'année 2017 comme suit :

- Maisons d'accueil : 1 578 places ;
- Maisons de vie communautaire : 211 places ;
- Abris de nuit : 226 places.

§ 2. Les places subventionnées en maison d'accueil et en maison de vie communautaire sont réparties par province comme suit :

Province	Maison d'accueil	Maisons de vie communautaire	Total
Brabant wallon	150	10	160
Hainaut	603	78	681
Liège	482	73	555
Luxembourg	139	39	178
Namur	204	11	215

3.4. Les services agréés

Le tableau ci-dessous reprend l'ensemble des structures d'hébergement agréées au 31 décembre 2022 et sont classées par type d'agrément. On y retrouve également les informations relatives au type de public et la capacité d'accueil.

Depuis 2004, le nombre de services d'hébergement est en constante augmentation. Des projets de maisons d'hébergement se sont développés dans les villes comme en milieu rural où la pauvreté augmente tout autant.

Les maisons d'accueil, ayant une durée d'hébergement limitée²⁰, ont ouvert des maisons de vie communautaire²¹ permettant un accompagnement sans limite de 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, 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 habitants.²²

- 18** 12 février 2004 – Décret relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales, Article 16
- 19** 4 juillet 2013 - Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé, article 93.
- 20** Obligation légale ne pouvant dépasser 9 mois et 3 dérogations de 3 mois.
- 21** 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.
- 22** 4 juillet 2013 (AGW du 26 janvier 2017) – Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé – Article 93 §4.

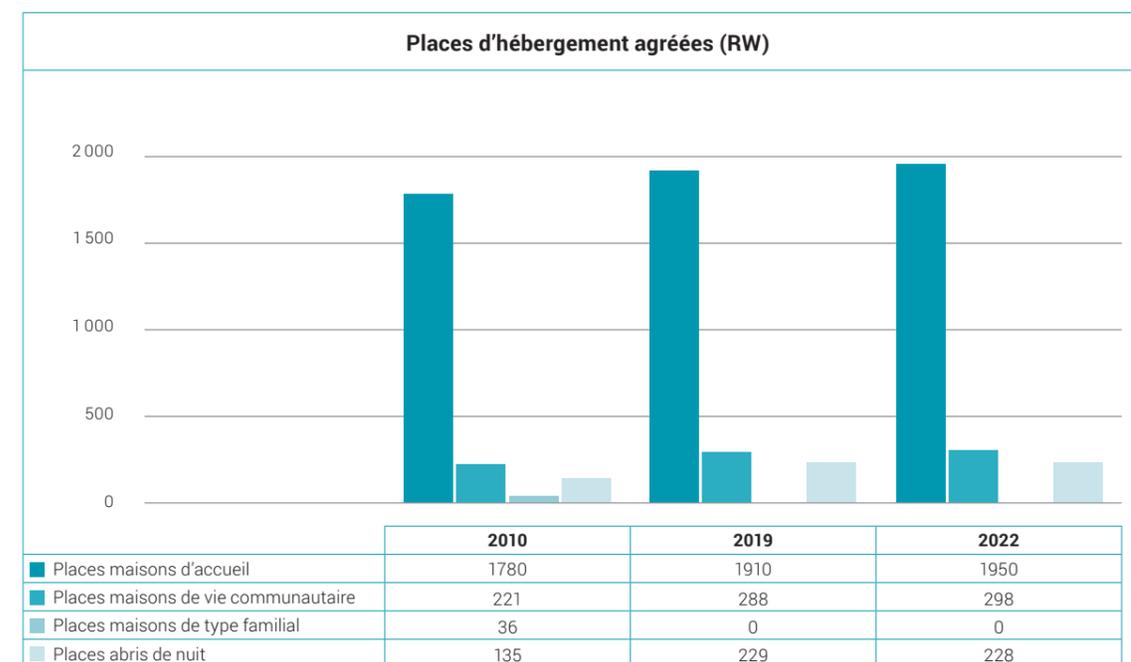
SERVICES	PUBLICS	CAPACITÉ AGRÉÉE
MAISONS D'ACCUEIL		
Les quatre vents	Tout public/Famille	45
Le Figuier	Tout public/Famille	13
Hôtel social du C.P.A.S. de Charleroi	Tout public/Famille	27
Maison d'accueil « Le Triangle »	Tout public/Famille	36
La Clairière	Tout public/Famille	13
La Source	Tout public/Famille	25
Terre nouvelle	Tout public/Famille	36
La Traverse	Tout public/Famille	38
Maison d'accueil du C.P.A.S. de Tournai	Tout public/Famille	34
Aux chênes de Mambré	Tout public/Famille	28
L'étape	Tout public/Famille	24
Service d'entraide familiale	Tout public/Famille	20
Sürya	Tout public/Famille	16
Thais	Tout public/Famille	29
Maison Marie-Louise	Tout public/Famille	96
La Moisson - Houmont	Tout public/Famille	57
Ferme de l'Aubligneux	Tout public/Famille	27
Maison d'accueil Les Trioux	Tout public/Famille	36
Accueil Famenne	Tout public/Famille	26
Maison familiale	Hommes seuls	44
Oxygène	Hommes seuls	36
Maison d'accueil des Sans Logis	Hommes seuls	64
Emmaüs	Hommes seuls	12
Le Tremplin	Hommes seuls	19
Domaine de Banalbois	Hommes seuls	21
Soleil du cœur	Hommes seuls	14
Les semailles	Hommes seuls	15
Maison d'accueil pour hommes des Trois portes	Hommes seuls	35
L'îlot	Hommes seuls	24
Emmaüs-Marchienne	Hommes seuls	13
Maison Saint-Paul	Hommes seuls	51
L'églantier	Femmes avec enfants	20
Maison maternelle Paul Henricot	Femmes avec enfants	25
Le Goéland	Femmes avec enfants	23
Maison maternelle du Brabant wallon	Femmes avec enfants	64
La Maison'Elle	Femmes avec enfants	24
Le 26	Femmes avec enfants	73
Maison d'accueil « Oasis »	Femmes avec enfants	21
Maison maternelle Fernand Philippe	Femmes avec enfants	80
Solidarité femmes et refuge pour femmes victimes de violences	Femmes avec enfants	24
Espoir	Femmes avec enfants	45
Maison d'accueil du C.P.A.S. de Mons	Femmes avec enfants	14
La Maison maternelle de Mouscron	Femmes avec enfants	30
Le Kangourou	Femmes avec enfants	35
L'Espérance	Femmes avec enfants	35
Maison Maternelle - La maison heureuse	Femmes avec enfants	24
La Traille	Femmes avec enfants	32
Maison des sans-logis pour femmes	Femmes avec enfants	48
Collectif contre les violences familiales et l'exclusion	Femmes avec enfants	54
Le Tournesol	Femmes avec enfants	21
L'accueil	Femmes avec enfants	51
L'Archée	Femmes avec enfants	62
Maison du pain	Femmes avec enfants	20
L'Hôtel maternel	Femmes avec enfants	40
Maison d'accueil pour femmes des Trois Portes	Femmes avec enfants	63
L'abri	Adultes isolés	17
Maison d'accueil Metanoia	Adultes isolés	31

MAISONS DE VIE COMMUNAUTAIRE		
Maison de vie communautaire des Trois Portes	Adultes isolés	20
Maison de vie communautaire du Brabant Wallon	Femmes avec enfants	10
Maison de vie communautaire « Oasis »	Femmes avec enfants	4
Maison maternelle Fernand Philippe	Femmes avec enfants	10
Proximam - Maison de vie communautaire	Femmes avec enfants	24
Maison de vie communautaire « L'Archée »	Femmes avec enfants	12
Maison du pain	Femmes avec enfants	16
Horizon	Femmes avec enfants	10
Maison de vie communautaire « Mères et enfants »	Femmes avec enfants	10
Maison familiale	Hommes seuls	34
Maison de vie communautaire des Sans Logis	Hommes seuls	17
Maison Marie-Louise	Hommes seuls	31
La source	Tout public/Famille	23
Ferme Saint Achaire	Tout public/Famille	14
L'autre Rive	Tout public/Famille	16
Aux chênes de Mambré	Tout public/Famille	48
Maison de vie communautaire l'Élan	Tout public/Familles	10
ABRIS DE NUIT		
Abri de nuit « Le Triangle »	Tout public/Famille	12
Abri de Nuit Dourlet	Tout public/Famille	33
Abri de nuit « Le Tremplin »	Tout public/Famille	12
Abri de nuit du C.P.A.S. de Mons	Adultes isolés	16
Auxiliis	Adultes isolés	20
Abri de nuit de Liège	Adultes isolés	30
Opération Thermos Liège	Adultes isolés	24
Un toit pour la nuit	Adultes isolés	12
Le Soleil d'hiver	Adultes isolés	22
Abri de nuit de la Ville de Namur	Adultes isolés	33
Au Souffle nouveau	Adultes isolés	9
Abri de nuit du CPAS de Verviers	Adultes isolés	5

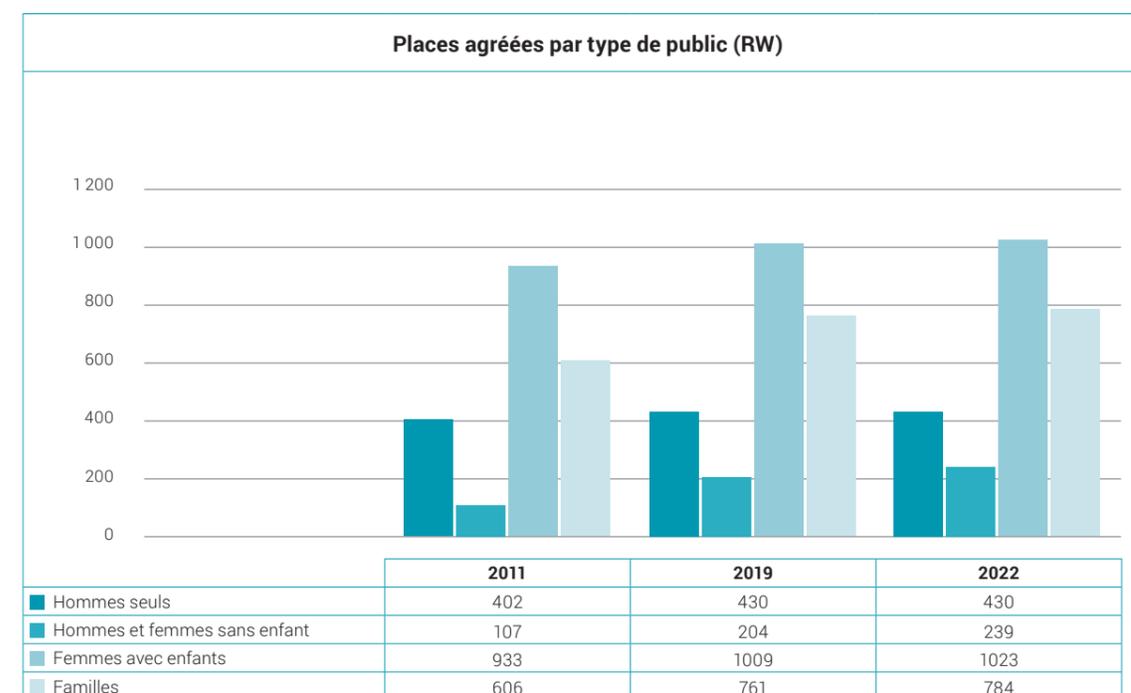
Par ailleurs, notons la disparition progressive des maisons d'hébergement de type familial depuis 2019 car ces structures n'étaient pas subventionnées et peu professionnalisées pour accompagner un public de plus en plus fragilisé.

Depuis notre dernier rapport sectoriel, nous pouvons constater l'évolution du nombre de places d'hébergement en maisons d'accueil (+40 places) et de vie communautaire (création d'une nouvelle maison de vie communautaire). Quant aux abris de nuit, une relative diminution (-1 places) hors Plan Grand Froid.

Progression du nombre de places d'hébergement dans le secteur des adultes en difficultés sociales 2022



Progression du nombre de places d'hébergement par type de public dans le secteur des adultes en difficultés sociales 2022



3.5. Évolution des subventions du secteur

Les subventions allouées au secteur par la Région wallonne sont destinées à couvrir les frais de personnel, les frais de fonctionnement et les frais de formation. L'allocation budgétaire pour les services d'hébergement tient également compte des Accords du Non-Marchand.

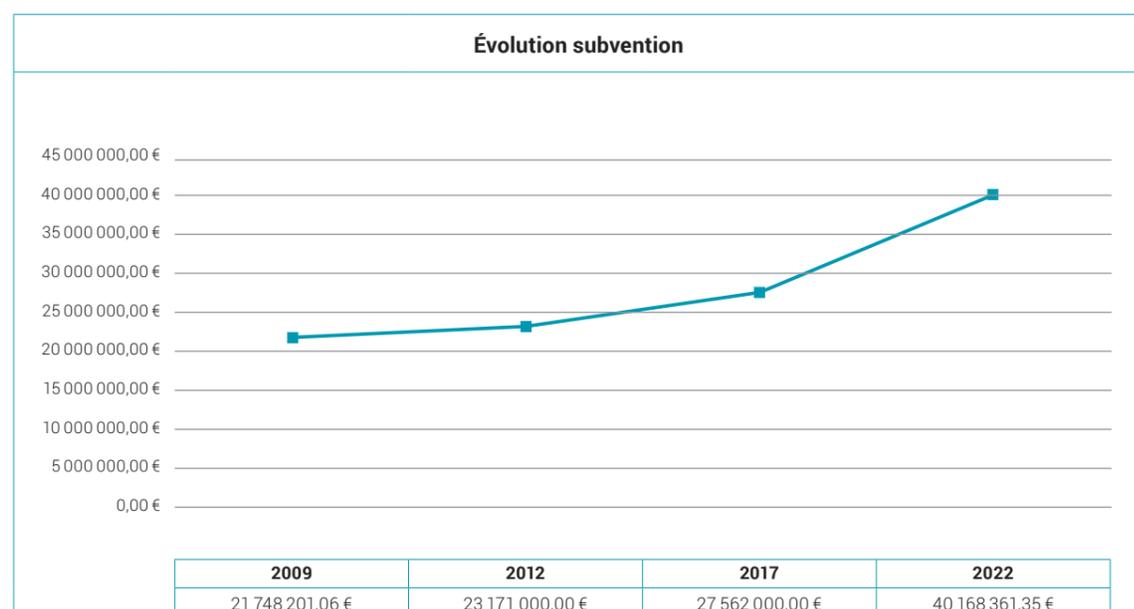
Le subventionnement du secteur suit, depuis 2017, une courbe de douce progression. À trois reprises, il connaît une augmentation majeure. Cela correspond, en 2009, au financement des 5 missions spécifiques ; en 2017 au subventionnement des abris de nuit et à la reconnaissance de 4 nouvelles maisons d'accueil pour l'accompagnement des victimes de violences conjugales ; à partir de 2021-2022, la période post-Covid-19 et le refinancement du secteur grâce au Plan de Relance.

Malgré cette évolution positive pour le secteur, les services rencontrent toujours des difficultés à pérenniser

leurs actions car la réglementation des subsides ne permet pas de couvrir toutes les dépenses. Les frais liés à l'hébergement, poste financier très important, n'est pas pris en compte dans la subvention et ne peut être couvert que par la participation des hébergés. Les frais relatifs au personnel administratif ou ouvrier ne sont que partiellement couverts par des subsides. Quant à l'état du bâti, les charges d'infrastructures (travaux, remises à neuf, travaux de mise aux normes...) ne font pas non plus partie des dépenses prises en charge par la Région.

Afin de ne pas trop répercuter ces frais dans le prix de journée, les services doivent encore faire appel aux dons privés et événements caritatifs pour assurer la pérennité de l'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, 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, Maribel.



3.6. Les maisons d'accueil

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. Comme rappelé ci-dessus, les publics définis par le cadre réglementaire sont les personnes dites en difficultés sociales.

La capacité d'accueil minimale est d'au moins dix personnes. Elles proposent **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**.

Par ailleurs, chaque maison d'accueil développe un projet pédagogique particulier, fruit de la philosophie de l'institution, de son histoire, 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.

La Région wallonne a mis en place des outils de cadrage et de mise en pratique du projet pédagogique de l'institution. Ces outils 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.

Le projet pédagogique des maisons d'accueil se distingue :

D'abord par le type de public qu'elles accueillent. Chaque service va s'adresser plus particulièrement à tel ou tel public. Les grandes catégories de publics sont :

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

Ensuite par le type d'hébergement proposé. La maison, selon son infrastructure, peut proposer des studios individuels et équipés voire des appartements (cuisine et salle de bain individuelle etc.), des chambres individuelles ou collectives, avec des espaces de collectivité, ce qui est l'essence de la maison d'accueil. Notons aussi l'existence de maison d'accueil à adresse secrète pour les femmes victimes de violences conjugales et intrafamiliales.

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.

Par ailleurs, la maison propose **soit le gîte, soit le gîte et le couvert**, en fonction de ces intentions pédagogiques et des publics accueillis (aide à la vie quotidienne).

La mission de base de la maison d'accueil est de permettre aux personnes de recouvrer leur autonomie. Ceci suppose, d'une part, **un accompagnement social généraliste** (remise en ordre social, administrative et financière). 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 autonomie. La mission de base recouvre donc une multitude d'actions dans l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement psychosocial. D'autre part, **le service propose des accompagnements spécifiques** en fonction des besoins identifiés et des demandes : accueil d'urgence, gestion budgétaire, violences conjugales, soutien à la parentalité etc. Par ailleurs, tout hébergement temporaire suppose une fin, les maisons d'accueil ont ainsi développé **un accompagnement post-hébergement** par un suivi individualisé en logement.²³

²³ AMA, Rapport post-hébergement 2017-2021 réalisée en 2023.

Enfin, depuis plusieurs années, les services constatent une complexification et une diversification des problématiques rencontrées par les personnes. Celles-ci seront étayées plus largement par après mais évoquons-les succinctement : les problématiques de santé et surtout de santé mentale, les problématiques d'assuétudes et de toxicomanies, l'accompagnement des jeunes, etc.²⁴

Cette complexification des problématiques met à mal des services à vocation généraliste. La maison d'accueil ne peut tout faire seule. **La diversité des situations rencontrées pousse les services à se spécialiser ou à collaborer avec d'autres professionnels** afin d'accompagner au mieux la personne. Les réseaux et partenaires sont essentiels au quotidien.

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

Le CRWASS impose un cadre du personnel de base (non-subventionné)²⁵ pour pouvoir être agréée « maison d'accueil ». Une fois l'agrément obtenu, la maison d'accueil pourra obtenir un subventionnement structurel de la Région.

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 2A
41 - 60 places	0,75 Assistant social – 2 Éducateurs 2A
+ de 60 places	1 Assistant social – 3 Éducateurs 2A

Ce cadre du personnel imposé permet à un nouveau service d'offrir un accueil et un accompagnement encadrés par une équipe de professionnels, principalement éducateur et assistant social.

Après deux années d'agrément, le CRWASS établit un cadre de base subventionné évoluant en fonction de la capacité d'hébergement. C'est-à-dire, plus la capacité d'hébergement augmente, plus le cadre de subventionnement en personnel accroit. Notons qu'au-delà de 60 places, l'évolution du cadre du personnel n'évolue plus. Or face aux besoins des publics, plusieurs maisons d'accueil ont agrandi leur capacité sans qu'un soutien financier ne suive parallèlement.

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

ÉQUIPE DE BASE (- de 10 lits) pour toutes les tranches	
1 Assistant social	
½ 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. Les missions spécifiques

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 spécifiques complémentaires à la mission de base. Ces missions spécifiques permettent d'apporter une réponse à des besoins spécifiques ou à des publics particuliers.

Les 5 missions spécifiques sont :

- L'accompagnement pédagogique des enfants²⁶
- L'accompagnement social ou psycho-social des enfants de moins de trois ans²⁷
- L'accueil des femmes victimes de violences conjugales et, le cas échéant, leurs enfants²⁸
- L'accueil d'urgence des personnes en difficultés sociales²⁹
- Le suivi post-hébergement³⁰

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, un nombre limité de services pouvant prétendre à la subvention par zone géographique (arrondissement administratif, arrondissement judiciaire).

- **Les obligations attendantes** : Pour prétendre à une subvention pour une mission spécifique, il faut parfois répondre à des obligations telles que prévoir un accueil 24h/24, participer aux travaux de plateformes spécialisées, accompagner un nombre minimum de ménages, élaborer un relevé statistique spécifique, etc.

- **Priorité pour les services avec la plus grande capacité d'accueil** : Dans les cas où plusieurs demandes seraient formulées pour un même agrément, une priorité est souvent accordée au service possédant la moyenne la plus élevée de nuitées ou dont la capacité d'hébergement agréée est la plus grande.

Chaque année, des maisons d'accueil sollicitent la Région pour une ou plusieurs missions spécifiques afin de compléter leur offre de service. Certaines institutions sont subventionnées pour une mission spécifique alors que d'autre cumulent plusieurs missions spécifiques. Ce dernier cas de figure concerne le plus souvent les structures avec de grosses capacités d'hébergement.

En décembre 2018, 40 maisons d'accueil (sur 56) se répartissaient un total de 99 missions spécifiques.³¹ En janvier 2023, 44 maisons d'accueil (sur 57) se répartissent 105 missions spécifiques.

MISSIONS SPÉCIFIQUES	Maisons d'accueil subventionnées pour une mission spécifique	
	2018	2023
Accompagnement pédagogique des enfants (Art. 95)	32	34
Accompagnement psycho-social des enfants de moins de 3 ans (Art. 96)	25	27
Accueil des femmes victimes de violences conjugales (Art. 97)	21	21
Accueil d'urgence (Art. 98)	8	8
Post-hébergement (Art. 99)	13	15
TOTAL	99	105

Nous pouvons constater l'augmentation des missions d'accompagnement pédagogique des enfants (art. 95 et 96) ainsi que du suivi post-hébergement.

Le constat que nous faisons en 2020 sur l'inégalité d'accès aux missions spécifiques se vérifie mais doit être relativisé en ce qui concerne le post-hébergement (*cf.* partie sur le plan de relance wallon).

En effet, les systèmes de conditionnalité permettent toujours de prioriser – donc d'exclure – l'accès aux missions spécifiques aux services installés dans ou à proximité des grandes villes wallonnes ainsi qu'aux services offrant une plus grande capacité d'accueil. C'est un des défauts majeurs de la législation qui ne permet pas à tous les services d'avoir accès aux mêmes financements.

Ainsi, les maisons d'accueil de plus petite taille (et en milieu rural) se voient moins dotées d'un cadre ou de subventions supplémentaires, pourtant nécessaire au regard des publics hébergés et de leurs problématiques. Être installé en ville ou à proximité d'une grande ville constitue un atout.

²⁴ Cfr. Avis du CESEW sortie du sans-abrisme.

²⁵ 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. »

²⁶ Code réglementaire de l'action sociale et de la santé – Article 95, 4 juillet 2013

²⁷ Code réglementaire de l'action sociale et de la santé – Article 96, 4 juillet 2013

²⁸ Code réglementaire de l'action sociale et de la santé – Article 97, 4 juillet 2013

²⁹ Code réglementaire de l'action sociale et de la santé – Article 98, 4 juillet 2013

³⁰ Code réglementaire de l'action sociale et de la santé – Article 99, 4 juillet 2013

³¹ Cfr. rapport sectoriel wallon 2020.

Répartition des missions spécifiques en fonction de la taille des institutions 2023

Capacité d'accueil	< 20	20-49	50 >
Nombre de maisons d'accueil	10	36	11
Nombre de missions spécifiques	3	59	43
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 10 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).

Par ailleurs, on remarque que les maisons d'accueil pour femmes et, dans une moindre mesure, pour familles, comptabilisent le plus de missions spécifiques. Alors que les services accueillant des adultes isolés, n'ayant pas accès aux missions relatives à l'accompagnement des enfants, et généralement de plus petites tailles, n'y auront pas droit.

Répartition des missions spécifiques en fonction du type de public accueilli 2023

type de public accueilli			
Nombre de maisons d'accueil	19	24	14
Nombre de missions spécifiques par service	31	69	5
Moyenne du nombre de mission spécifique par service	1,6	2,8	0,4
Répartition des missions spécifiques (%)	29,5 %	65,8 %	4,7 %

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. Les maisons d'accueil pour adultes isolés, en revanche, n'exploitent que très peu les missions spécifiques.

Ainsi, les tendances exprimées en 2020 dans notre rapport sectoriel se confirment. Les maisons d'accueil pour femmes avec ou sans enfants et les maisons d'accueil pour tout public/familles comptabilisent le plus de missions spécifiques. Celles-ci n'ont pas évolué pour les maisons d'accueil hébergeant des adultes isolés ou hommes seuls. Ceci s'explique tant par la manière dont la législation limite l'accès à ces missions spécifiques qu'aux missions spécifiques elles-mêmes dont la majorité (60 %) s'adresse à un public d'enfants (art. 95 et 96) et est territorialement limitée (20 %) à savoir l'accompagnement spécifique des femmes victimes de violences conjugales (art. 97).

2. L'accompagnement pédagogique des enfants (art.95)

La maison d'accueil, historiquement pensée comme un centre d'hébergement pour adultes, accueille en réalité un nombre important d'enfants.

En effet, en 2021³², les données RASH nous indiquent que 40 % des nuitées et 37 % des personnes en maisons d'accueil sont occupées par des jeunes de moins de 18 ans. Il s'agit d'une hausse importante par rapport à 2018 (23 %).

Cette hausse s'explique par les projets pédagogiques mis en place par les maisons d'accueil. Celles-ci ont toujours accordé une attention particulière aux enfants, ce qui requiert :

- Un suivi spécifique et individualisé avec du personnel adéquat
- De récupérer un mode de vie équilibré dans un environnement sécurisé et bienveillant ;
- Mettre en place un travail autour de la parentalité et de la relation parent-enfant ;
- Favoriser la participation des enfants à la collectivité.³³

En effet, la vie en collectivité n'est pas forcément simple pour des enfants. Les équipes éducatives doivent s'adapter et proposer d'un côté un suivi psycho-social approprié aux enfants et ses besoins individuels (observation, écoute, entretien, activité ludique), de l'autre, avoir une attention particulière à la relation parent-enfant (responsabilisation, vigilance sur les faits de maltraitance etc.) en tant que tel et au sein de la collectivité. Enfin, le travail autour de l'enfant ne peut se réaliser sans la collaboration avec des partenaires externes généralistes (école, crèche) ou spécialisés (aide à la jeunesse, soutien à la parentalité).

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 suivant 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

En Région wallonne, **34 maisons d'accueil** sont subventionnées pour la mission « accompagnement pédagogique des enfants ». Dans le cadre de cette mission, **1 642 enfants** (768 garçons et 874 filles) ont été accueillis en maison d'accueil au cours de l'année 2021. Bien que la part des enfants de moins de 18 ans par rapport au public globale tend à augmenter depuis 2018, le nombre total d'enfant est en diminution (1 642 en 2021 >> 2 073 en 2018). Cela peut s'expliquer par plusieurs raisons :

- L'allongement de la durée d'obtention d'un logement public (parfois plusieurs années dans les grandes villes)
- La difficulté d'une orientation des ménages précarisés vers le logement privé (coût du loyer, revenus insuffisant, discrimination)
- L'impact de la crise sanitaire 2020-2021 (cfr. chapitre dédié).

➔ Conséquemment, une augmentation de la durée d'hébergement en maison d'accueil (et des dérogations) entraînant une baisse des nouvelles « entrées ».



« Le travail effectué au quotidien par l'équipe pluridisciplinaire a pour objectifs :

- d'offrir un cadre de vie sécurisant,
- de garantir les droits fondamentaux de la personne accueillie,
- d'améliorer la qualité de vie de la personne,
- de valoriser ses compétences,
- de développer sa confiance en soi et son estime de soi,
- de maintenir et créer un réseau autour de la personne.

Nos anciennes bénévoles ont pris leur retraite et nous avons pu accueillir trois nouvelles candidatures en fin d'année.

Durant le séjour, les membres de l'équipe s'engagent à être à l'écoute de la personne et de ses demandes afin de lui apporter l'aide nécessaire à l'élaboration de son projet d'accompagnement individualisé (P.A.I.). L'hébergement ne peut excéder 9 mois (excepté dérogation).

Extrait du rapport d'activités 2022 de la maison d'accueil l'Espoir à Cuesmes (Mons)

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 pour l'accompagnement des très jeunes enfants et nourrissons.

Les enfants de moins de 3 ans représentent eux-mêmes 36 % de l'ensemble des enfants de moins de 18 ans (cfr. ci-avant) et 14 % du public total hébergé en maisons d'accueil ce qui est relativement stable par rapport à 2018 (respectivement 39 % et 13 %).

³² Ce sont les données compilées les plus récentes concernant notre secteur. Ce travail de compilation est effectué par le SPW IAS et est une obligation légale pour les services agréés par la Région wallonne.

³³ À ce titre, une des mesures du Plan d'Action Droits de l'Enfant 2020-2024 est de favoriser la participation des enfants au sein des maisons d'accueil.

Historiquement, cette mission s'explique par l'intégration des Maisons Maternelles de l'ONE à la Région wallonne. Celles-ci avaient pour mission d'héberger toute mère ou future mère accompagnée de son (ou ses) enfants en difficulté sociale, psychologique ou physique.

En Région wallonne, **27 maisons d'accueil** sont subventionnées pour la mission « Accompagnement pédagogique des enfants de moins de 3 ans ». Dans le cadre de cette mission, **619 enfants** (296 garçons et 323 filles) ont été accueillis en maison d'accueil au cours de l'année 2021. Comme précédemment, nous pouvons constater une représentation relativement semblable de ce public dans notre secteur bien qu'en chiffres absolus ceux-ci sont en baisse par rapport à 2019 (827 enfants de moins de 3 ans). Les hypothèses préalablement évoquées nous paraissent pertinentes à poser également ici mais plus largement sont valables pour tout le secteur de l'hébergement et de l'aide aux sans-abri.

À l'instar de l'article 95, l'accompagnement spécifique des enfants de moins de 3 ans suppose une attention individualisée et spécifique de l'enfant et un accompagnement de la mère (accompagnement à la parentalité) dans les premiers instants du développement de l'enfant et du lien parental. Ainsi, le cadre de subventionnement de l'article 96 permet d'engager des puéricultrices et du personnel spécialisé « enfants ». Ceux-ci vont mettre l'accent sur le bien-être et le développement de l'enfant. Des lieux sont spécialement aménagés : salle de psychomotricité, aménagement des sanitaires (baignoire bébés), espace « intime » parents/enfant, crèche... Enfin, des collaborations et partenariats se mettent en place afin de répondre aux besoins, nécessitant parfois l'intervention de spécialistes, des familles : Services d'aide et de protection de la jeunesse (SAJ, SPJ), tribunaux de la jeunesse, pédo-psychiatres, 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 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

i

« Chaque journée se construit autour du rythme et des besoins de chaque enfant. L'objectif est qu'il se sente au centre de l'attention de sa mère, ou à tout le moins, de la nôtre. Concrètement, cela signifie de pouvoir apporter à chaque bébé :

- Repas, biberon, tétée...
- Soins, traitements
- Sommeil, siestes
- Sécurité (Nous allons jusqu'à « visiter » les lieux où les enfants passent le week-end avant toute autorisation)
- 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, psychomotricité, kiné...
- Communication régulière avec le réseau de la petite enfance (consultation ONE, crèche, école, différents services spécialisés)
- Collaboration avec les mandants, SAJ, SPJ et le Tribunal de la Jeunesse
- Maintenir les contacts avec les personnes ressource de l'enfant. »

Extrait du rapport d'activités 2022 de la Maison Heureuse

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

Les violences conjugales représentent une problématique spécifique et complexe, reconnue comme une priorité de santé publique. En 2004, les refuges ont été intégrés au secteur des maisons d'accueil, qui, elles aussi, 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 prennent 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), un accompagnement spécifique adapté aux vécus des victimes, 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 continuer à travailler avec les victimes anciennement hébergées mais aussi avec celles qui ne sont pas prêtes à quitter le partenaire violent. Ces antennes offrent aussi une écoute et un suivi aux enfants témoins/victimes, aux proches et aux auteurs de violences.

Nous portons l'attention aux intéressés à la lecture de notre étude sur l'impact du Covid-19 sur les femmes victimes de violences conjugales à Bruxelles et en Wallonie réalisée par Isabelle Carles, chercheuse à l'ULB.³⁴

Depuis 2004³⁵, 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 CWASS. À l'occasion de cette réforme, la programmation qui prévoyait 2 maisons d'accueil subventionnées par arrondissement judiciaire s'est transformée en programmation par Province. Aujourd'hui, un maximum de 24 maisons d'accueil peut bénéficier de la subvention. Suite à la réforme, 4 nouvelles maisons d'accueil ont pu bénéficier de la subvention spécifique. Au regard de la programmation, la reconnaissance de trois maisons d'accueil pourrait encore avoir lieu en provinces de Hainaut, Liège et Namur. Notons néanmoins que les services ayant la reconnaissance via l'article 97 ne sont pas les seuls à accueillir des victimes de violences conjugales. 50 % des hébergements en maisons d'accueil pour femmes ou pour familles implique des situations de violences

³⁴ AMA, étude sur l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales publiée en 2022.
³⁵ 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

conjugales ou intrafamiliales.³⁶ Les violences peuvent être le motif de l'hébergement, elles peuvent aussi être révélées en cours de séjour.

Les chiffres de l'accueil des victimes de violences conjugales en maison d'accueil en 2021 :

Rappelons que 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.

En 2018, **les services agréés et subventionnés article 97** pour l'accueil des victimes de violences conjugales ont accueilli **1 371 personnes** (femmes, hommes et enfants accompagnants).

En 2021, ce chiffre passe à **1 505 personnes**. Les deux tableaux ci-dessous détaillent la répartition de ce nombre en fonction de l'âge et du sexe des personnes.

Si on l'en prend en considération toutes les maisons d'accueil, le nombre total de victimes de violences conjugales passe à 1 896, soit 44 % de l'ensemble du public accueilli en maison d'accueil. Ceci est relativement représentatif des années précédentes.

NOMBRE DE PERSONNES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES – ARTICLE 97 - 2021				
adultes	Hommes	34 (4 %)	774	1 505
	Femmes	740 (48 %)		
enfants	Hommes	347 (23 %)	731	
	Femmes	384 (25 %)		

NOMBRE DE PERSONNES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES (TOTAUX ART.97 + MAISONS D'ACCUEIL NON SPÉCIALISÉES) - 2021				
adultes	Hommes	84 (4 %)	1 002	1 896
	Femmes	918 (49 %)		
enfants	Hommes	415 (22 %)	894	
	Femmes	479 (25 %)		

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

Dans l'analyse concernant le motif d'entrée en maison d'accueil, les violences figurent en bonne place :

MOTIF DÉCLARÉ À L'ENTRÉE EN MAISON D'ACCUEIL		
Problèmes de violences sexistes et/ou intrafamiliales		
Hommes	77	9 %
Femmes	778	91 %

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 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 adapté et professionnalisé aux victimes. Parmi ces conditions, on retrouve l'importance de pouvoir offrir un accueil à tout moment, en urgence, des personnes qui se présenteraient aux portes de l'institution.

Dans la réalité quotidienne des services, il est cependant parfois difficile d'assurer cet accueil. En effet, garantir de la disponibilité pour accueillir l'urgence quand elle se



« En 2021, Durant cette année, nous avons pu constater que 62 % étaient des femmes ayant vécu des problématiques de violence conjugales et/ou intrafamiliales. 24 % des suivis nécessitant l'aide et l'appui d'un médecin psychiatre et/ou nécessitant une hospitalisation de court à moyen terme. 9 % rencontrant des problématiques liées à des assuétudes diverses. Le soutien psychologique, dans ces cas-là, nécessite une collaboration étroite avec différents services afin que la prise en charge et le soutien puisse être le plus complet possible. »

Extrait du rapport d'activités 2022 de la maison d'accueil L'Églantier à Braine-l'Alleud



« Depuis 2019, nous avons approfondi l'accompagnement psycho-social des victimes en mettant l'accent sur l'animation de groupe. L'accompagnement spécifique offert aux hébergées victimes de violences conjugales et intrafamiliales n'ont de sens et ne peut être global que grâce à l'ensemble de la prise en charge individuelle et collective que nous proposons dès le début de l'hébergement. Dès lors, afin de compléter le processus et le cheminement vers la reconstruction des femmes victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales, des ateliers de sensibilisation et de prévention sont organisés à raison d'une fois par mois et sont menés par l'assistante sociale en charge des VC et VIF. Lors de ces ateliers "violences", différents outils spécifiques et autres sont utilisés (jeux de société, photolangage, capsules vidéo, témoignages, jeux de rôles...) afin de favoriser la parole, l'échange entre les participantes. L'objectif est d'amener une réflexion, une conscientisation collective et individuelle. En effet, ces moments permettent aux hébergées de partager leur vécu, leurs difficultés et leurs expériences face à la violence conjugale. La prise de parole est proposée à chacune et reste libre. En 2022, 10 ateliers ont été réalisés et ont permis d'aborder différentes thématiques. »

Extrait du rapport d'activités 2022 de la maison d'accueil L'Espoir à Cuesmes

présente suppose des moyens en personnel (24h/24) et en infrastructure. Or, la Région wallonne ne subventionne pas de personnel de nuit. De plus, cela nécessite qu'un (ou plusieurs) lits soit libres en permanence. Mais l'expérience a montré que les lits d'urgence peuvent rester occupés plusieurs nuits sans possibilité de réorientation de la personne dans le dispositif d'accueil à moyen terme. Comme nous le pointons dans notre rapport concernant l'impact du Covid-19 sur les victimes de violences conjugales, les places d'accueil sont limitées et très vite saturées bien que sous cette législature un effort a été réalisé.³⁷

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, si pas du personnel présent 24h/24, au moins un système de garde appelable. 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.

³⁶ AMA, étude sur l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales publiée en 2022.

³⁷ Idem.

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 en 2021 :

NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES EN URGENCE (TOUTES MAISONS D'ACCUEIL + L'ARTICLE 98)*		
Nombre d'adultes	Hommes	264
	Femmes	598
TOTAL	862 personnes	

NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES EN URGENCE (VIA L'ARTICLE 98)*		
Nombre d'adultes	Hommes	48
	Femmes	428
TOTAL	476 personnes	

* 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. L'année 2021 représente relativement les années précédentes. Notons néanmoins la part importante d'accueil de femmes en urgence au regard de la crise sanitaire (cf. chapitre spécifique sur le Covid-19).

6. Le suivi post-hébergement

L'accompagnement social après 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. Effectivement, la fin d'un séjour est synonyme d'une nouvelle étape et de moments de fragilité dans un parcours de vie qu'il est important de préparer et accompagner.

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, sachant que 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 dans les murs).

Subventionnée depuis 2009, seules 15 maisons d'accueil disposent d'un subside spécifique pour cet accompagnement en 2021 alors que la grande majorité des maisons d'accueil propose un accompagnement post-hébergement. Dans la suite du rapport, nous indiquerons l'évolution de ce subventionnement grâce aux plans de relances wallons et européens depuis 2022. Pour le lecteur curieux, nous le renvoyons à notre rapport spécifique sur le post-hébergement réalisé en 2023 sur les données 2017-2021. Ce rapport, très complet, montre la plus-value du suivi

post-hébergement au travers d'une récolte de données quantitative et qualitative sur 5 années.

Enfin, le post-hébergement a connu une revalorisation et extension à l'ensemble des maisons d'accueil depuis 2022. Ceci est détaillé dans le chapitre « bilan de la législature 2019-2024 ».

Depuis 2004, la mission spécifique de 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. (...)

Les chiffres du suivi post-hébergement - RASH 2021 :

Les chiffres du suivi post-hébergement – RASH 2018 :

ACCOMPAGNEMENT POST-HÉBERGEMENT* (ART. 99)	
Nombre de ménages	670

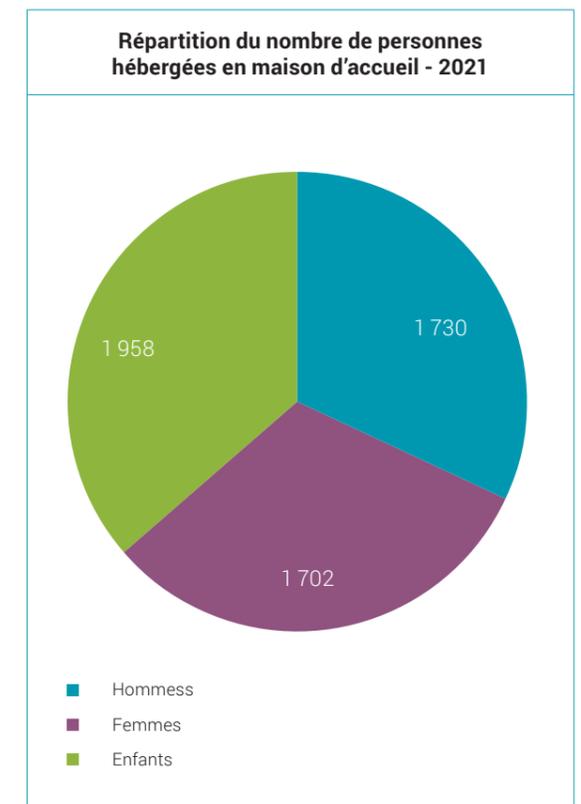
ACCOMPAGNEMENT POST-HÉBERGEMENT* (TOUTES MA + ART. 99)	
Nombre de ménages	1 161

4. données chiffrées sur les maisons d'accueil

1. Profils des personnes hébergées

Vous retrouverez ci-après quelques données chiffrées au niveau de l'agrément maison d'accueil selon les dernières données RASH 2021.

Au niveau de la répartition du nombre de personnes hébergées en maison d'accueil, **ce sont 5390 personnes qui ont été hébergées au sein des 57 maisons d'accueil dont 1 958 enfants, 1 730 adultes hommes et 1 702 adultes femmes.**



Si on observe maintenant la répartition de ces publics par tranche d'âge, nous pouvons faire trois constats :

- Les catégories 30 à 39 ans, 40 à 49 ans et 18 à 24 ans sont les trois principales catégories.
- Pour 1 % du public, l'âge est inconnu.
- On peut schématiquement représenter les profils selon l'âge en 3 catégories :
 1. Les personnes de - 18 ans qui représentent 37 % du public hébergé dont la catégorie 1 à 3 ans est la plus grande (40 %).



« Si, à l'origine, la Maison Saint-Paul avait pour vocation de soutenir les accidentés de la vie, beaucoup moins nombreux qu'aujourd'hui, à travers une étape douloureuse de leur existence, elle a été rapidement confrontée à des situations d'urgence liées aux évolutions sociétales auxquelles une part grandissante de la population n'a pas pu s'adapter. Sur cette urgence sociale vient aujourd'hui se greffer une urgence mentale née de la prolifération et de la banalisation de l'usage de produits psychotropes légaux ou illégaux. Dans ce contexte, l'accompagnement des bénéficiaires relève d'un exercice d'équilibriste partagé entre de nombreuses missions : la recherche de logements décentes, la restauration des droits, la guidance budgétaire, le soutien à l'indigence numérique, le suivi médical et psychiatrique et, régulièrement, la confrontation à des situations de fin de vie. »

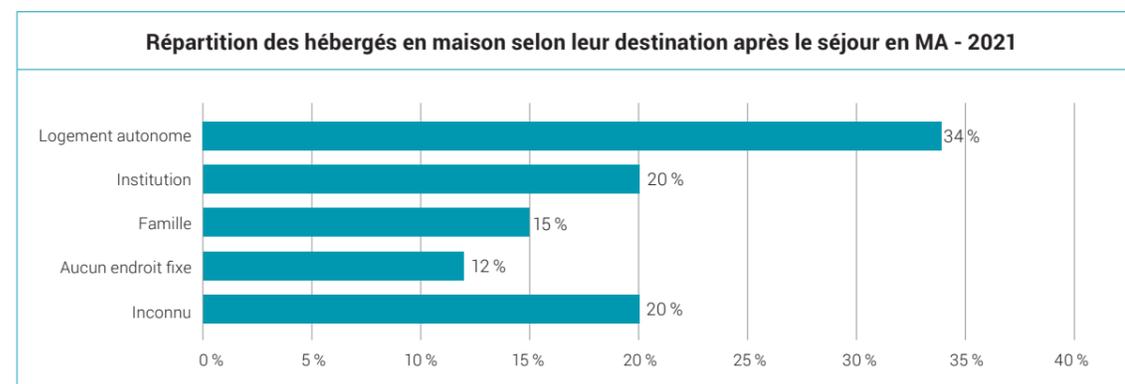
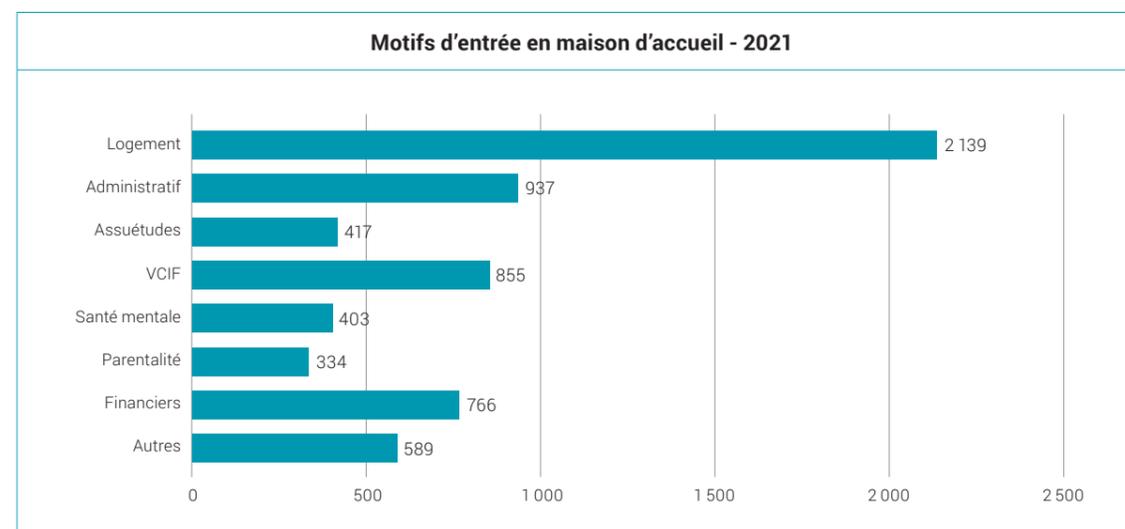
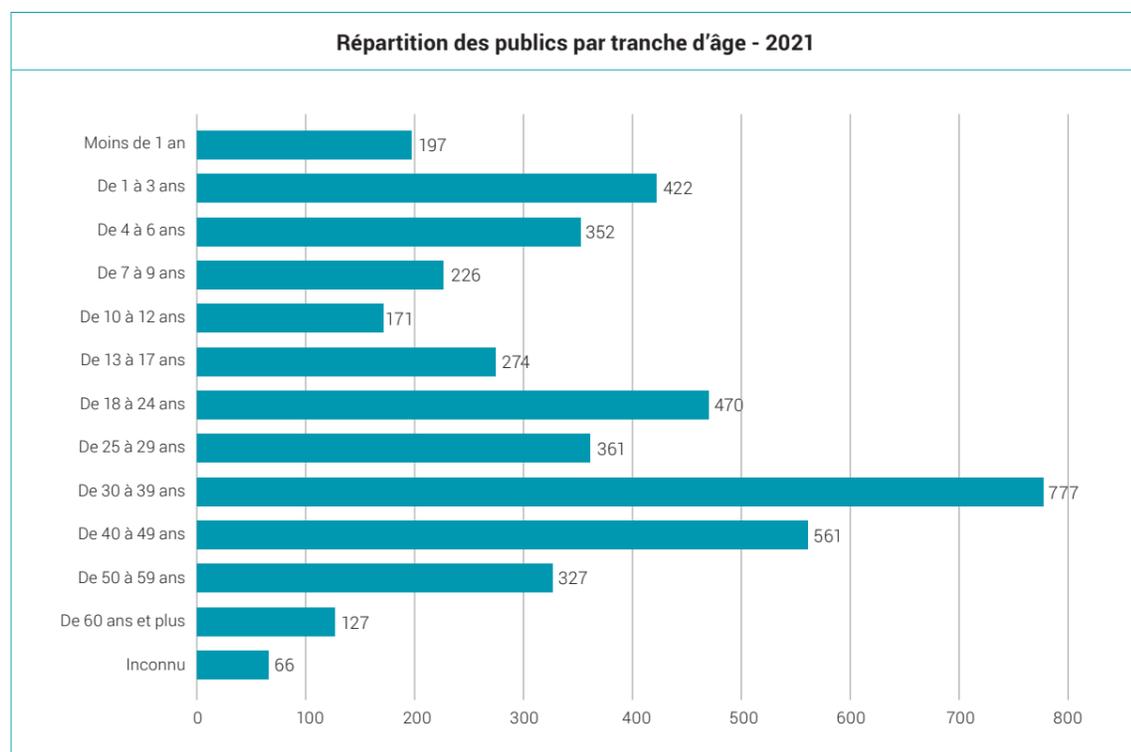
Extrait du rapport d'activités 2021 de la maison d'accueil Saint-Paul



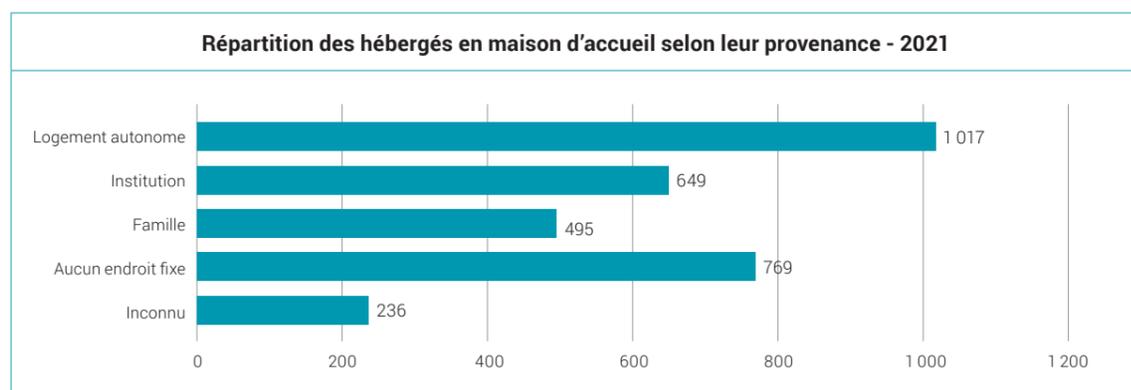
« Les principes qui s'appliquent à l'hébergement s'appliquent également au post-hébergement. On relèvera néanmoins les spécificités suivantes :

- 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 2020 de la maison d'accueil l'Îlot Jumet



Enfin, la maison d'accueil étant un hébergement temporaire, nous pouvons voir sur le graphique ci-dessous les destinations des personnes après le séjour. En majorité, les publics se dirigent vers le logement autonome. S'en suit un retour en institution au sens large (hôpital, maison de repos, etc.) ou vers un lieu inconnu. 15 % retourne au sein de leur famille et malheureusement 12 % en rue.



2. Les personnes entre 18 et 49 ans qui représentent 50 % du public hébergé dont la catégorie 30 à 39 ans est la plus grande (35 %)

3. Les personnes de plus de 50 ans qui représentent 10 % du public hébergé dont la catégorie 50 à 59 ans est la plus grande (72 %)

Concernant la provenance des publics hébergés en maison d'accueil, les données RASH permettent de mettre en évidence où les personnes séjournaient avant l'entrée en service : par ordre de grandeur, elles proviennent d'abord d'un logement autonome (32 %), d'aucun endroit fixe (25 %), sortaient d'une institution au sens large (21 %),

logeaient chez la famille (15 %) ou encore nous ne savons pas où elles ont précédemment séjourné (7 %).

Les quatre principaux motifs d'entrée en maison d'accueil sont liés aux problèmes de logements, administratifs, de faits de violences conjugales et/ou intrafamiliales et des difficultés financières.

Ces motifs ne sont pas isolés mais à prendre dans un contexte de d'accumulation de diverses problématiques. Notons également l'importance des problématiques liées aux assuétudes et à la santé mentale auprès des publics hébergés en maison d'accueil.

3.7 Les maisons de vie communautaire

1. La mission de base

Les maisons de vie communautaire assurent aux personnes ayant séjourné préalablement en maison d'accueil³⁸, un hébergement de longue durée ainsi qu'un accompagnement adapté et axé sur l'acquisition ou la récupération de l'autonomie.

Pour être agréée, elles doivent avoir une capacité d'hébergement minimum de 4 lits.

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 manifesteraient le besoin. En effet, l'hébergement en maison d'accueil étant limité à 9 mois (renouvelable 3 fois 3 mois), 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 plus 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. Il arrive néanmoins 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).

Néanmoins, l'équipe éducative y est réduite en comparaison d'une maison d'accueil. En effet, le décret 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 s'avère en réalité plus fragilisé, peu autonome, avec peu de ressources personnelles et pour lequel un accompagnement social soutenu est nécessaire.

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 Éducateur cl1	12 MVC concernées
Entre 31 et 60 places	0,75 AS – 1,5 Éducateur cl1	3 MVC concernées
+ de 60 places	1 AS – 2 Éducateur cl1	Aucune MVC concernée

Le cadre de subventionnement des maisons de vie communautaire n'est pas adapté à la réalité des services et ce, pour plusieurs raisons :



« Une dame enceinte et âgée de 23 ans avec son fils âgé de 3 ans, ont intégré l'espace communautaire le 6 mai 2022. La famille provient du Grand-Duché de Luxembourg. La dame en question était sans domicile fixe, le fils était placé chez sa grand-mère le temps que la situation se stabilise. La demande d'intégrer notre service était donc de permettre à cette famille de retrouver une certaine stabilité et sécurité, tout en bénéficiant d'un accompagnement à la parentalité, à la grossesse et également d'un accompagnement à la reconstruction personnelle (...) Nous avons eu 18 demandes d'admission non abouties qui proviennent de Maisons d'Accueil, l'Aide à la Jeunesse, les services d'Aide en Milieu Ouvert, l'Office National de l'Enfance-Luxembourg ou 5 de particuliers. Les demandes sont pour des femmes seules, enceintes ou accompagnées de leur(s) enfant(s). Les raisons évoquées sont soit pour cause de violences conjugales, soit pour sans-abrisme. Elles n'ont pas été concrétisées pour les motifs suivants : la famille n'a pas séjourné au préalable dans une maison d'accueil, ou été suivie par un service social ou encore, la demande ne correspond pas à notre projet.

Extrait du rapport d'activité 2022 de la maison de vie communautaire Proximam

- Il ne prend pas en compte les maisons en dessous de 4 lits (minimum pour être agréé)
- Il n'y a pas de gradation intermédiaire entre 10 et 30 lits. Or, la majorité des maisons de vie communautaire sont de petites structures.
- Entre 31 et 60 places, le texte prévoit un maximum de 1 assistant social, 2 éducateurs et pas de personnel de direction. À taille égale, les maisons d'accueil disposent d'un cadre près de 3 fois plus étoffé.³⁹
- Le cadre du personnel est en tant que tel insuffisant au regard des problématiques des publics hébergés.
- Les MVC n'ont pas accès aux subventions spécifiques eu contrario des maisons d'accueil.

3. La nécessité de l'adossement

L'adossement signifie « être rattaché, être dépendant d'une structure mère qui a créé la maison de vie communautaire ». ⁴⁰ En 2023, 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. Une seule maison de vie communautaire n'est pas adossée à une maison d'accueil.

Les constats que nous faisons lors de notre dernier rapport sectoriel demeurent d'actualité. L'adossement est nécessaire pour des raisons de suivi des personnes et de financement :

D'une part, pour poursuivre le travail réalisé en maison d'accueil mais dont la limite d'hébergement empêche de le faire. De plus, le lien de confiance créé lors de l'hébergement en maison d'accueil permet de se perpétuer en maison de vie communautaire.

D'autre part, au regard du peu de cadre de personnel subventionné par la réglementation, l'adossement à une maison d'accueil permet une mutualisation des moyens.

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 donc établi différemment, la politique des « petits pas » peut s'appliquer plus facilement. Ce facteur temps sera aussi un élément qui permettra à l'hébergé de se stabiliser, sortir de l'urgence, affronter des engagements à long terme.⁴¹

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, des problèmes d'assuétudes qui entravent la vie en autonomie. Bien que les difficultés urgentes aient, 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 des enfants qui les accompagnent. 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. À l'inverse, d'autres maisons de vie communautaire ont adapté leur projet à l'accueil de longue durée et au respect des espaces privatifs de vie dont les personnes ont besoin. En effet, la maison de vie communautaire sert d'étape supplémentaire 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 ou 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. Et notamment la problématique de l'isolement social et de la vie familiale et 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, d'un compagnon de vie. »

Extrait du rapport d'activité 2022 de la maison de vie communautaire Horizon

³⁸ 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.

³⁹ Voir le cadre de base des maisons d'accueil en page 18.

⁴⁰ Note de synthèse du groupe de travail sur les maisons de vie communautaire, AMA, 2011.

⁴¹ *Idem.*

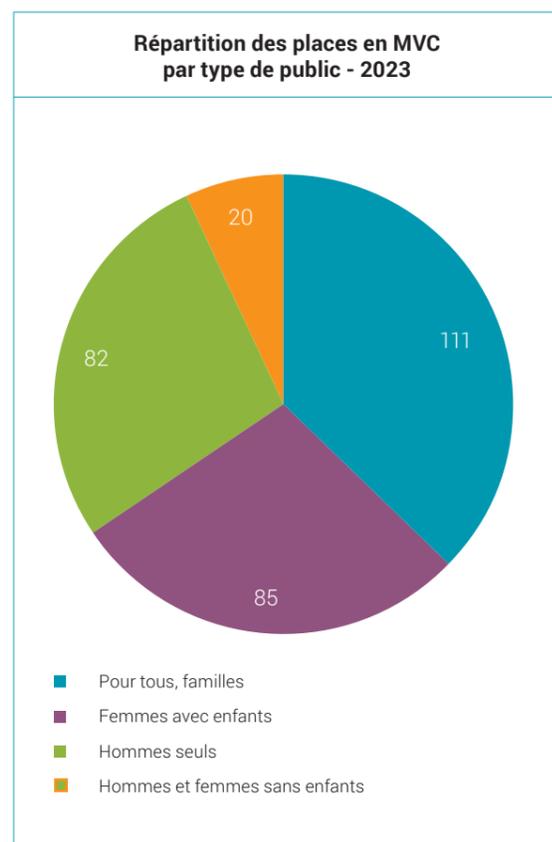
5. Quelques chiffres relatifs aux maisons de vie communautaire

En 2021, les 16 maisons de vie communautaire agréées ont accueilli 394 personnes dont : 194 hommes, 86 femmes et 114 enfants pour un total de 298 places d'accueil. Cela représente un nombre de 76 318 nuitées et un taux d'occupation moyen de 78,4 %. Par rapport à 2018, nous pouvons constater une représentation assez identique du nombre de personnes accueillies mais une forte augmentation des nuitées (+ 8 000)

En 2021, 78 % des personnes en maison de vie communautaire provenaient de la maison « mère », 17 % d'une autre maison d'accueil et 5 % d'une autre institution.

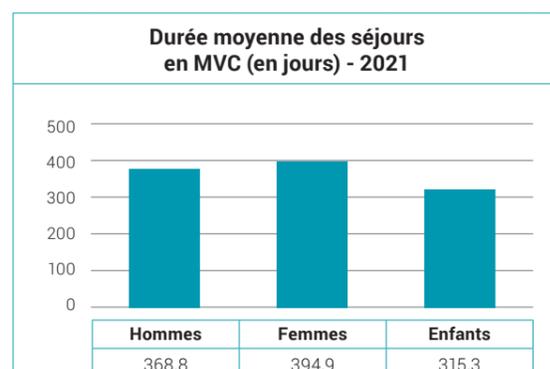
Répartition des maisons de vie communautaire par type de public – 2023

Ci-dessous, la répartition des 16 maisons de vie communautaire par type publics. 65 % des places sont à destination des familles et des femmes avec enfants. Les publics hommes seuls ou adultes isolés représentent 35 % des places en maisons de vie communautaire.



Durée moyenne des séjours – RASH 2021

La durée moyenne des séjours varie fortement en fonction de l'institution. On constate ainsi que les femmes restent plus longtemps en maison de vie communautaire avec une moyenne de 14 mois d'hébergement contre 12 mois pour un homme et de 10 mois pour les enfants. Ceci contraste avec les chiffres de 2018 où les hommes restaient tendanciellement plus longtemps que les femmes (20 mois contre 6 mois).



Répartition des adultes selon leur destination après le séjour – RASH 2021

DESTINATION APRÈS LE SÉJOUR EN MAISON DE VIE COMMUNAUTAIRE	2018	2021
Logement autonome	55 %	41,5 %
institution	16 %	21 %
Famille	7 %	20 %
Aucun endroit fixe	15 %	13,5 %
Inconnue	7 %	4 %

Entre 2018 et 2021, nous pouvons constater une baisse des sorties en logement ainsi qu'une hausse importante des départs vers la famille et d'autres institutions. Les deux autres catégories restent stables.

Profil des personnes hébergées - 2021

TYPE DE MÉNAGES	
Hommes isolés	176
Femmes isolées	28
Couples	6
Couples avec enfants	11
Familles monoparentales - père et enfant(s)	4
Familles monoparentales - mère et enfant(s)	45
Autres	1

3.8 Les abris de nuit

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.

Pour être agréé, l'abri de nuit doit proposer une capacité d'hébergement d'au moins 4 personnes. Ils doivent être ouverts, au minimum, 8 mois sur l'année, avec une obligation d'ouverture du 1^{er} novembre au 31 mars afin de couvrir la période hivernale.⁴²

La mission d'un abri de nuit est restreinte. 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 dispositif d'urgence sociale présents sur le territoire pour orienter les personnes en journée.⁴³

Les abris de nuit assurent le dernier filet de sécurité avant la rue. Ils sont 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.

2. Évolution du texte réglementaire et des subventions

L'agrément abri de nuit existe depuis 2004 mais sans subventionnement structurel de la Région wallonne. Les structures étaient et sont toujours financés via les Relais sociaux urbains des principales grandes villes wallonnes. Ce n'est qu'à partir de 2017 que non seulement le nombre d'abri de nuit sur le territoire wallon a augmenté (8 à 12) par volonté politique d'offrir un hébergement d'urgence⁴⁴ mais parallèlement qu'un subventionnement régional a été octroyé. Les abris de nuit reçoivent une subvention sous la forme d'un forfait annuel de 2 500 euros (indexés) par place agréée.⁴⁵

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 cadre du personnel agréé est également revu afin de signifier l'importance de professionnaliser l'accueil en abri de nuit sans pour autant que celui-ci soit entièrement financé par la Région. La subvention forfaitaire ne permet pas de couvrir les 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 des abris.

Les subventions complémentaires des Relais sociaux, Plans de cohésion sociale et les aides à l'emploi dont bénéficiaient les abris de nuit demeurent essentielles afin de compléter la subvention de la Région.

3. L'accueil en période hivernale

De novembre à mars, les villes wallonnes mettent en place le plan « Grand Froid » pour porter une aide aux personnes précarisées et à celles sans domicile. L'objectif est de fournir un lit, des sanitaires, des repas chauds, 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 pour qu'ils offrent plus de services et étendent leurs horaires pour une meilleure couverture des plages horaires de jours et de nuit. Chaque année, la Région wallonne subventionne les Relais sociaux pour le Plan Grand Froid afin que chaque personne sans abri soit accueillie en journée et de nuit. Grâce au Plan Grand Froid, les abris de nuit disposent de moyens supplémentaires pendant 4 mois pour réaliser leur mission.

Qu'en est-il au niveau des deux nouveaux Relais sociaux intercommunaux ? Depuis 2021 mais surtout à partir de 2022, deux nouveaux Relais sociaux dits intercommunaux (à contrario des Relais sociaux dits urbains) ont été créés dans ces deux provinces. Nous l'évoquerons plus tard dans ce rapport. Néanmoins signalons d'une part qu'en Brabant wallon depuis 2022 une réflexion avec les partenaires du relais social est lancée à l'initiative du relais social afin d'ouvrir des dispositifs locaux d'hébergement d'urgence.

⁴² Code wallon de l'action sociale et de la santé - Décret du 28 avril 2016, Article 75.

⁴³ *Idem.*

⁴⁴ Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé - AGW 26 janvier 2017, Article 93

⁴⁵ Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé - AGW 26 janvier 2017, Article 109

Quant à la Province du Luxembourg, l'abri de nuit d'Arlon, agréé en 2017, fonctionne presque exclusivement avec des bénévoles et est soutenu par le relais social.



« On entend toujours par "cas d'urgence", toutes les personnes en situation de détresse (victimes d'une agression, victimes d'un accident domestique) déposées par la Police, l'ambulance ou autre. (...) »

Durant 2019, l'abri de nuit a accueilli 289 personnes différentes pour un total de 4 159 nuitées :

- 243 hommes différents ;
- 43 femmes différentes ;
- 3 enfants différents. »

Extrait du rapport d'activités 2020 de l'abri de nuit le Tremplin

4. Les chiffres 2021 de l'accueil en abri de nuit

NUITÉES 2021	
Nombre de nuitées hors hiver	31 273
Nombre de nuitées hiver	26 351

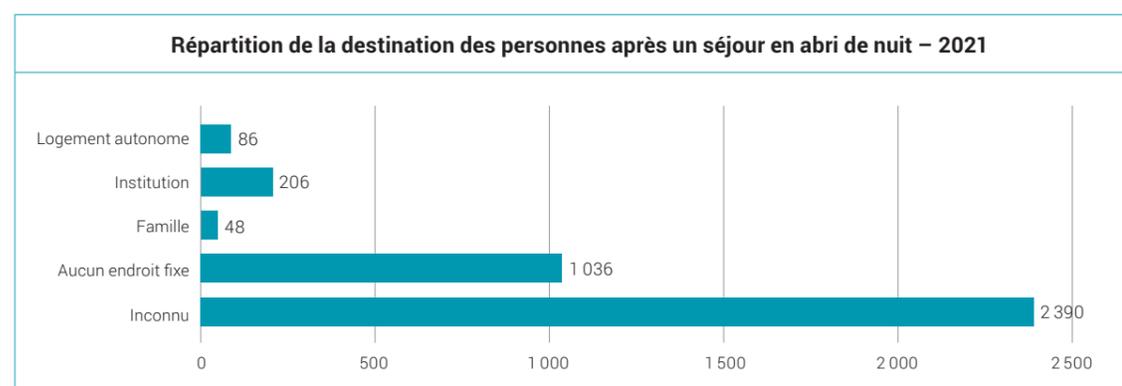
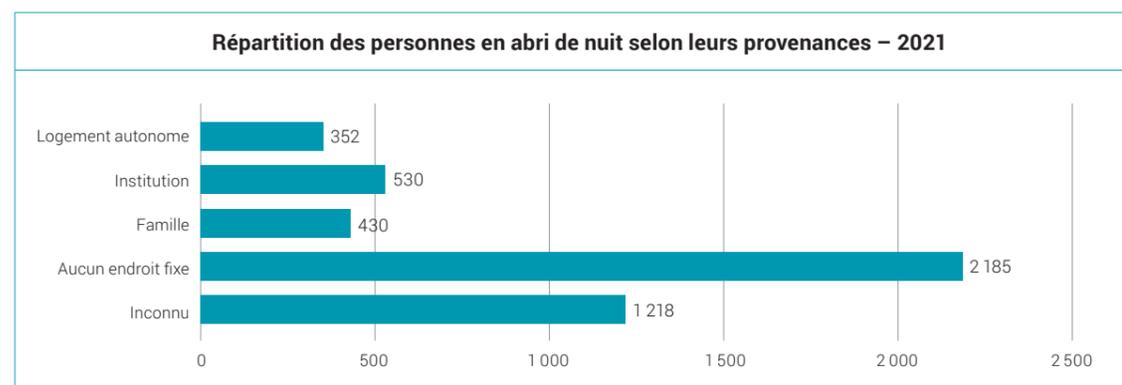
En 2018, les nuitées hors hiver étaient de l'ordre de 20 000 et en pendant la période hivernale de 25 000. En 2021, nous pouvons constater une hausse importante dans les deux cas.

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			

NOMBRE DE PERSONNES HÉBERGÉES EN 2021					
Nombre de personnes hébergées	Adultes	Hommes	3 804 (83,4%)	4 535	4 691
		Femmes	731 (16,1%)		
Enfants	Garçons	81	156		
	Filles	75			

Nous pouvons comparer ici les chiffres entre 2018 et 2021. Bien que les parts soient relativement représentatives, force est de constater une importante hausse du nombre globale de personnes différentes en abri de nuit (+30 % en 3 ans).

La grande majorité des bénéficiaires de l'hébergement d'urgence est composée d'« isolés vivant sans enfant » (93 %). 3 % sont des couples sans enfants, et 4 % des bénéficiaires vivent dans des ménages composés d'un ou plusieurs enfants.



5. Les spécificités de l'accueil en abri de nuit

1. Un accueil ponctuel

L'accueil en abri de nuit se distingue des autres dispositifs d'hébergement (maisons d'accueil, maisons de vie communautaire, maisons d'hébergement de type familial) principalement par son caractère ponctuel et de réponse d'urgence.

Un abri de nuit propose, avant tout, un toit et un lit pour la nuit. En effet, les lieux sont conçus pour que les personnes ne s'y installent pas dans la durée. 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 incompatible avec une action d'accompagnement social.

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



« Les problématiques des personnes accueillies sont multifactorielles (financier, logement, violence, assuétudes, délinquance, déracinement, santé mentale et psychiatrique). Notre équipe n'était pas dimensionnée pour faire face à la spécificité et complexité des demandes au vu de la prise en charge continue des résidents. En effet, la particularité du centre était une ouverture résidentielle, 24h/24 qui n'amène pas là même prise en charge et gestion qu'un abri de nuit où les personnes ne sont présentes que la nuit. Dans un monde idéal, une équipe multidisciplinaire aurait été encore plus efficace. »

Extrait du rapport d'activité 2020 de l'abri de nuit Soleil d'Hiver

Ce travail est mis à mal au regard du manque de cadre de personnel structurel dans ces services pour des situations et des personnes aux problématiques parfois très complexes.

2. Un accueil inconditionnel

La mission des abris de nuit repose sur un principe fondamental : celui de l'accueil inconditionnel de toutes les personnes en détresse psycho-sociale. Les abris de nuit constituent le dernier rempart avant l'expérience de la rue. Ils accueillent, dès lors, les situations d'urgence, répondent à des besoins primaires et de mise à l'abri de personnes qui n'ont aucun autre recours.

Afin d'assurer l'inconditionnalité de l'accueil, les abris de nuit sont tenus (par leur réglementation) de proposer un accueil gratuit. Ils s'engagent également à respecter l'anonymat des personnes qu'ils accueillent. L'accueil en abri de nuit doit donc pouvoir se faire, sans sélection, sans délai (c'est à dire sans entretien d'accueil), sans discrimination. L'accès à la structure se fait de manière directe (se présenter à la porte) ou via les services de police ou d'urgence sociale.

Toutefois, on constate sur le terrain qu'il existe une série de freins à cet accueil inconditionnel. Le principal est lié à la capacité d'accueil où les demandes dépassent l'offre de lits disponibles. En 2021, 43 % des refus sont liés à un manque de places.



« Nos modalités d'accueil d'urgence n'ont pas changé. Si les personnes se présentent au-delà de 21h30, seuls les cas d'urgence sont traités (et sous conditions de places disponibles). On entend toujours par "cas d'urgence", toutes les personnes en situation de détresse (victimes d'une agression, victimes d'un accident domestique) déposées par la Police, l'ambulance ou autre. (...) Au total, 399 entretiens ont été réalisés par le service social de l'abri de nuit durant cette année. Ces entretiens sont répartis selon 3 catégories : Les principales interventions du service social sont toujours identiques :

- L'accueil de l'utilisateur ;
- L'explication du fonctionnement de notre structure ;
- L'écoute empathique ;
- La description par l'utilisateur de sa situation et des démarches effectuées ou en cours ;
- L'orientation vers les services adéquats et compétents présents sur le territoire Louviérois en donnant un maximum d'informations sur les services existant. »

Extrait du rapport d'activité 2020 de l'abri de nuit le Tremplin

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'accueil de mineurs dans la plupart des abris de nuit). 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, par exemple, à ne pas isoler une femme dans un dortoir composé uniquement d'hommes, parfois l'accueil des animaux n'est pas toujours possible pour des conditions d'hygiène et de sécurité.⁴⁶

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. 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 par 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. Un hébergement en abri de nuit, et après ?

Un dispositif d'hébergement d'urgence n'est pertinent que s'il est intégré dans un réseau de partenaires pluridisciplinaires permettant aux personnes hébergées d'avoir recours à différents services et prestations en journées.

La plupart des abris de nuit fonctionnent avec un réseau de relais en journée qui accueillent et accompagnent les personnes qui le souhaitent à la sortie de l'abri. Ils s'associent avec les services d'accueil de jour et 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. Ils travaillent également en partenariat avec les maisons médicales, les pharmacies, les centres de santé mentale, les épiceries sociales, 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 les personnes vers les administrations et le CPAS pour 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 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, de la santé 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 tel que les maisons d'accueil. L'existence d'un réseau diversifié (pour adultes isolés, pour familles...) d'opérateurs d'hébergement et de logement (AIS, APL, Logement sociaux, Housing First), au niveau local, permet, avec le concours des différents opérateurs, de participer au processus de sortie de l'urgence et de réinsertion vers le logement.



« Quota : durant l'année 2021, 47 personnes ont atteint leur quota. Manque de place : 34 personnes n'ont pu accéder à l'abri par manque de place. Ce chiffre se précise surtout octobre et novembre 2021.

Notre philosophie d'accueil est de permettre à toute personne d'être accueillie dans la mesure du possible. De laisser la chance aux résidents, malgré une exclusion temporaire de revenir vers notre structure. Nous sommes tout à fait conscients que les exclusions sociales voir pathologiques dont ils souffrent amènent parfois à des comportements non appropriés dans le cadre de notre abri. »

Extrait du rapport d'activité 2021 de l'abri de nuit Soleil d'Hiver

⁴⁶ 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...).

CHAPITRE 4

CRISE SANITAIRE 2020-2022

4.1. Contextualisation

La crise sanitaire que nous avons vécue fut vraisemblablement l'une des plus importantes que notre pays ait dû connaître depuis des décennies. Elle porte en elle un lot de conséquences économiques, sociales et sanitaires sans précédent. Les incertitudes quant à son dénouement ont provoqué de vives inquiétudes dans les esprits de tout un chacun.

Cette situation n'a pas épargné le secteur de l'accompagnement, de l'hébergement et de l'accueil des personnes en difficultés sociales et de l'aide aux personnes sans abri.

L'AMA en tant que fédération sectorielle a mis en place dès mars 2020 tout une série d'actions afin de maintenir le lien entre les services :

- Une page Facebook spécifique
- Une page de notre site internet dédiée à l'actualité sanitaire, actualisée quotidiennement
- Une communication régulière à nos membres sur toutes les décisions prises en matière sanitaire et économique
- Des rencontres régulières par visioconférence soit par province soit pour tous nos membres wallons
- Des appels téléphoniques individualisés afin de savoir comment le service et les équipes se portaient.

Au niveau politique, l'AMA a fait part des points d'attention et des craintes qu'impliquaient la crise sanitaire sur les personnes sans abri et les services durant les phases de confinement et de déconfinement. Des courriers et interpellations officiels ont été envoyés à la Ministre compétente en ce sens.

De même, nous avons participé aux taskforces « zéro sans-abri » et « victimes de violences conjugales et intra-familiales ». En tant que représentant du secteur, nous alertons les pouvoirs publics sur l'état des lieux des services d'accueil et d'hébergement : difficultés des services (RH, financière, infrastructure, vaccination etc.), besoins en matériel, accompagnement et problématiques spécifiques des bénéficiaires (fait de violence, santé mentale, etc.), mise en quarantaine des services obligés de refuser de nouveaux accueils à cause d'un cluster etc.

Nous allons revenir en détail ci-après sur l'impact de la crise sanitaire sur le secteur et les différentes aides que le secteur a reçu durant cette période.

4.2. Impacts globaux de la crise sanitaire sur les services d'aide aux sans-abri

Durant les premiers mois de la crise sanitaire, l'incertitude était au rendez-vous. De nombreuses questions se posaient tant au niveau de la gestion des services que de l'accompagnement des bénéficiaires. À partir du premier confinement, les structures d'accueil et d'hébergement ont pour la plupart arrêté temporairement les nouvelles entrées en service afin de protéger la collectivité présente, et ce, tant que des mesures de prises en charge et des protocoles n'étaient pas transmis par la Région.

Parmi les principales difficultés durant cette période, nous pouvons évoquer :

1. Au niveau des services

L'ensemble des questions relatives à l'isolement d'une personne s'est vite posé tant de manière préventive (avant d'entrer dans le service) que curative (protéger la collectivité en cas de contamination in situ). Cette question anodine sur papier fut en réalité parfois compliquée à gérer pour des services dont l'aspect collectif et communautaire fait partie de l'ADN. De plus, l'infrastructure ne permettait pas forcément des chambres individuelles d'isolement (dortoirs). Enfin, la pratique fut pour la plupart des services de bloquer certaines chambres ou plusieurs lits à cet effet, ce qui a logiquement impacté la capacité des services à remplir leur mission d'accueil pendant tout une période.

À ce titre, certains services, contraints par l'infrastructure, ont dû se délocaliser pour continuer leurs missions. Notamment, les services d'accueil de jour et de nuit qui ont ouvert dans des grandes salles omnisports ou encore dans des stades de football. Ces dispositifs alternatifs d'accueil et d'hébergement se sont mis en place par le concours des pouvoirs locaux, des CPAS voire du Gouverneur provincial, alors chargée de garantir l'hébergement de toute personne sans abri. De plus, des dispositifs spécifiques à l'accueil et l'hébergement des femmes victimes de violences conjugales se sont aussi organisés à l'initiative des services d'hébergement.⁴⁷

⁴⁷ L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales : Les enseignements de la crise sanitaire, Isabelle Carles, AMA, 2022.

Comme dans tous les services de l'aide aux personnes, les impacts financiers de la crise ont été importants pour notre secteur. Les lits bloqués pour l'isolement des personnes ont entraîné de facto une perte de recette importante pour les services (participation financière des hébergés). En effet, la répercussion d'un ensemble de coûts directs et indirects liés à la gestion sanitaire a mis à mal les finances des services : lits bloqués, achats de matériels d'hygiène et de protection, remplacement de travailleur malade, matériel de nettoyage et désinfection des espaces collectifs et individuels, listes d'attente avant d'entrer dans le service, retard de paiement, etc.

Les besoins en matériel se sont vite faits ressentir : gel, masque, gant, système de protection en vitres, désinfectant, thermomètre, etc. Bref, les services de terrain comme toute la société ont dû être créatifs au début de la crise pour pallier le manque de matériel. La Région est, par la suite, intervenue directement dans la distribution de masques puis par des aides financières pour soutenir les services.

En effet, le Gouvernement a octroyé toute une série d'aides exceptionnelles durant ces deux années qui ont été saluées par le secteur. Nous renvoyons le lecteur au tableau récapitulatif des aides « Covid-19 » en fin de chapitre.

Au niveau de la gestion de la collectivité, le quotidien des services a été chamboulé car il leur fallait désormais intégrer les aspects sanitaires à toutes les dimensions de la vie en collectivité. De même, à l'instar de tout service ou entreprise, des protocoles sanitaires ont été imposés et implémentés dans de nouvelles directives internes (ROI, port du masque, fléchage, séparation des lieux de vie, horaires séparés, etc.).

Les partenariats et collaborations avec le milieu médical ont parfois été difficiles à opérationnaliser sur le terrain que ce soit : en termes de disponibilité, en termes de suivi des personnes contaminés⁴⁸ que de procéder au testing des personnes. De même, notre secteur connaît depuis plusieurs années une résurgence des problématiques de santé mentale et psychiatriques. La crise sanitaire a aggravé cette dimension au niveau des publics. L'accès aux soins de santé mentale, déjà compliqué hors crise sanitaire, s'est détérioré.

Par ailleurs, au début du déconfinement, un protocole de gestion de la pandémie dans les services de l'action social intitulé Plan Interne d'Urgence (PIU) a été transmis aux services afin de les aider à organiser et structurer les mesures à prendre en cas d'une éventuelle résurgence de la pandémie.

Enfin, mettons en lumière la mise en place d'un monitoring quotidien des cas de contamination au niveau des services. Ceux-ci devaient le remplir durant toute la période sanitaire et s'est peu à peu transformé en monitoring non plus de cas de contamination mais des places disponibles dans les centres d'hébergement afin d'orienter les personnes en recherche. Ce dispositif n'a pour l'instant pas encore été évalué par le secteur et l'administration, ce que le secteur réclame pourtant.

2. Au niveau des personnes accueillies et hébergées

Les recommandations émanant de Sciensano prévoyaient d'effectuer un testing préventif afin de dépister tous les nouveaux arrivants au moment de leur inscription dans une structure. De plus, un « faux négatif » étant possible, un second test était également prévu 5 jours après le premier test de dépistage. Ce testing systématique s'est peu à peu organisé au sein des services mais avec de réelles difficultés pour certains. En effet, nous avons pu constater auprès des services une réelle disparité dans l'octroi et la réalisation de ces tests de dépistage en fonction de sa localisation et/ou des partenariats qu'ils ont pu mettre en place. Le manque de test au début de la crise était en grande partie la source du problème. Mais, l'éloignement géographique de services ruraux accentuait cette difficulté. Au début, ces tests n'étaient alors pas effectués systématiquement selon les services et les réalités locales. Au fil des semaines, il n'y a plus eu réellement de problème dans le testing des personnes.

Ces constats, nous pouvons les faire également en ce qui concerne la vaccination des publics. Notre secteur était repris dans les secteurs prioritaires. La vaccination s'est organisée dans un premier temps in situ. Les services devaient comptabiliser les besoins en termes de doses de vaccins, remplir un formulaire auprès de l'AVIQ et stocker les doses. Outre la question de la liberté de choix, la sensibilisation et l'opérationnalisation de la vaccination auprès des publics se sont relativement bien passées malgré certaines réticences légitimes. La question de l'accueil des personnes non-vaccinées n'a pas fait de réel débat tant la mission première de notre secteur est d'accueillir toute personne qui en fait la demande sans discrimination.

En dehors d'un testing systématique et de la vaccination, l'impact de la crise sur les personnes accueillies et hébergées a pris différentes formes parfois paradoxales. Certains publics ont réellement connu des moments de stress et d'angoisse face à l'ampleur de la crise et son lot d'incertitudes. La collectivité et les nouvelles entrées

étaient aussi perçues comme des facteurs de stress pour ceux-ci. *A contrario*, pour d'autres publics, l'aspect collectif a permis de les rassurer (tous dans le même bain) voire de les sécuriser face aux dangers de l'extérieur. Ces ressentis étaient différents en fonction de l'infrastructure du service, de sa localisation géographique, des publics accueillis (adultes isolés, enfants et familles). En tous cas, l'impact psychologique de la crise sanitaire sur les publics est indéniable.

Dans la même veine, des retours de nos membres, l'explosion des problématiques liées aux troubles de la santé mentale et psychiatriques a particulièrement été révélatrice de cette période COVID. La crise sanitaire a en cela été un accélérateur de problématiques déjà fortement présentes au niveau des publics accueillis. Il en va de même quant à la gestion des assuétudes et de la toxicomanie dans une période de confinement. Ces problématiques ont entraîné une réelle remise en question des pratiques institutionnelles.

Ensuite, la crise sanitaire a fortement perturbé les perspectives de fin de séjour et d'orientation en logement. En effet, au-delà d'une crise du logement globale en Région wallonne, le COVID a mis à mal de manière structurelle tant l'attribution de logement sociaux aux ménages que l'accès aux logements privés (qui demeurent une des portes de sortie du secteur de l'hébergement).⁴⁹ En conséquence, les services ont dû prolonger les durées de séjour parfois au-delà des dérogations maximales autorisées par la réglementation pour des hébergés en attente d'un logement public. Sans solution de sortie, notre secteur se voit saturer et dans l'incapacité d'accueillir de nouvelles demandes d'urgence. La crise sanitaire a amplifié ce phénomène que le secteur alerte auprès des pouvoirs compétent depuis de nombreuses années.

De plus, au-delà de la brique, la distanciation sociale a été particulièrement difficile in situ mais aussi en accompagnement en logement. C'est l'une des missions de base à l'instar de la remise en ordre administrative et social que d'accompagner les ménages en logement ou en post-hébergement afin de s'assurer de la transition indispensable à la stabilité des personnes nouvellement installées.

Enfin, nous renvoyons de nouveau le lecteur au rapport réalisé en 2022 sur l'impact de la crise sanitaire dans l'accompagnement spécifique des violences conjugales réalisée par Isabelle Carles et l'AMA.

3. Au niveau des équipes

La crise sanitaire a également impacté le travail social et les équipes.

En effet, la mise en place de protocole sanitaire et la gestion de la collectivité dans cette perspective a bouleversé le cadre des travailleurs sociaux. Il en va de même de la distanciation sociale qui est antinomique à la vision et aux valeurs du travail social centré sur les besoins des personnes.

Ainsi, la gestion sanitaire a occupé la majorité du temps des services. Le temps de travail des directeurs des services est entièrement consacré à celle-ci au quotidien. Elle a dû être systématiquement incluse à l'ensemble des activités du service, quelques qu'elles furent : accompagnement administratif et financiers, suivi social, psycho-social, assuétudes, post-hébergement etc.

Par ailleurs, les équipes ont été et sont encore extrêmement sollicitées dans un secteur à saturation. La charge de travail est beaucoup plus lourde pour le personnel. L'accompagnement des personnes hébergées est plus difficile et plus intense. Les équipes ont eu une double charge de travail (social et sanitaire). La fatigue et l'épuisement des équipes sont indéniables et des cas de burn-out n'ont pas été anodins.

Au passage, la crise sanitaire a mis en lumière l'importance d'avoir un personnel d'entretien au quotidien. Or, de nombreux services n'ont pas les moyens financiers pour un engager un tel personnel pourtant indispensable à l'heure actuelle.

⁴⁸ Rappelons que le corps médical dans son ensemble a été fortement mobilisé par les politiques et les services de soins étaient tous saturés.

⁴⁹ AMA, Rapport post-hébergement 2017-2021 réalisée en 2023.

4. Répertoire des subsides Covid-19 de la Région wallonne

Au total, si nous additionnons les aides des années 2020 et 2021, ce sont plus de 3.000.000 d'euros d'aide qui ont été octroyés au secteur.

RÉPERTOIRE DES SUBSIDES COVID-19 DE LA RÉGION WALLONNE			
Arrêtés	Type de dépenses	Date d'utilisation	Budget
1 ^{re} aide : 3 tranches de 4.329€ par agrément	<ul style="list-style-type: none"> Frais de fonctionnement Frais d'investissement Engagement de personnel temporaire 	Du 1 ^{er} avril au 30 septembre 2020 : 3 tranches liquidées à partir du 1 ^{er} avril 2020	940 000 €
2 ^e aide : 250 € / place agréée	<ul style="list-style-type: none"> Frais de fonctionnement (matériel, équipement) Frais de personnel (engagement) Frais d'investissement 	Du 12 mars au 31 décembre 2020	540 000 €
3 ^e aide : 400 € / place agréée	<ul style="list-style-type: none"> Frais de fonctionnement Frais de personnel (engagement temporaire) 20 % frais d'investissement 	Du 1 ^{er} octobre 2020 au 30 juin 2021	855 000 €
Médecin de référent : 1 000 €	<ul style="list-style-type: none"> Collaboration afin de construire et maintenir le lien ainsi que d'assurer la continuité du suivi liés à l'état de besoin de la collectivité sur le plan sanitaire. PIU 	1 ^{er} septembre au 31 décembre 2020 puis structurel	75 000 €
Stock stratégique : 114 € / place agréée	<ul style="list-style-type: none"> Achat ou location de matériel visant à assurer la protection sanitaire des travailleurs et hébergé dont obligatoirement un stock de 3 mois de masques 	Du 1 ^{er} octobre au 31 mars 2021	240 000 €
Immunisation du taux d'occupation	<ul style="list-style-type: none"> Immunisation du taux d'occupation jusqu'au 31 septembre 2021 		L'immunisation du taux d'occupation a été prolongé jusqu'en décembre 2021
4 ^e aide : 5 000 € par agrément	Dépenses assez larges : <ul style="list-style-type: none"> Coût de la vaccination Perte de recettes Équipement sanitaire Tests 	Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2021	275 000 €

CHAPITRE 5

LÉGISLATURE 2019-2024 : BILAN DE LA LUTTE CONTRE LE SANS-ABRISME

5.1 Déclaration de politique régionale 2019-2024

La déclaration de politique régionale 2019-2024 se voulait volontairement ambitieuse quant à la lutte contre le sans-abrisme. Ci-dessous, nous avons repris succinctement les principaux objectifs du Gouvernement wallon en la matière :

- Faire de la lutte contre le sans-abrisme et l'insertion par le logement une priorité
- Adopter un plan de lutte contre la pauvreté
- Adopter une solution d'hébergement adaptée pour chaque personne sans-abri
- Renforcer le Housing first et les capteurs logements
- Renforcer les Relais sociaux

Bilan de la déclaration de politique régionale 2019-2024

Le bilan de la DPR que nous faisons se limitera aux compétences de l'action sociale. Pour les aspects « logement », nous renvoyons le lecteur aux organisations compétentes en la matière.

Concernant le plan de lutte contre la pauvreté, celui-ci a été adopté en 2021 (voir ci-après) sous la houlette du Ministre-Président Elio Di Rupo et des ministres compétents. Les mesures sont étayées ci-dessous.

De son côté, L'AMA a été associée à la concertation en vue d'une refonte de la réglementation sectorielle des services d'aide aux personnes en difficultés sociales dès 2020 afin d'adapter le cadre actuel aux besoins de terrain.

Début 2021, l'AMA a remis un document de synthèse au Cabinet reprenant les revendications de modifications réglementaires issues de son mémorandum à travers 5 axes :

- Améliorations/corrections réglementaires ;
- Enseignements liés à la crise Covid-19 ;
- Dimension genre et droit de l'enfant ;
- Coordination intersectorielle ;
- Projets innovants.

Ce document a été la base des discussions avec le Cabinet Morreale et du SPW IAS.

La concertation a été coupée à plusieurs reprises en raison du Covid et de l'urgence sanitaire mais aussi dans le cadre des discussions liées au refinancement du secteur en lien avec le Plan de Relance dont les mesures très concrètes pour le secteur seront détaillées ci-après.

Le premier semestre 2022, une concertation plus approfondie a eu lieu dans le cadre du Plan de lutte contre les violences faites aux femmes (voir partie liée au plan intra-francophone de lutte contre les violences faites aux femmes). Une concertation étalée sur 6 mois avec un ensemble de partenaires et de secteurs connexes (police, justice, mariages forcés, etc.) à celui des maisons d'accueil a été entrepris par le Cabinet Morreale et le SPW Egalité des chances. L'aboutissement de ce travail de concertation doit encore être poursuivi notamment s'agissant de l'article 97 « violences conjugales » et de nouvelles mesures d'accompagnement pédagogique pour ces maisons agréées.

De manière générale, à l'heure d'écrire ce rapport, le processus de concertation est toujours en cours avec pour objectif une réglementation publiée au Moniteur belge d'ici 2024.

La partie décrétable a été corrigée et amendée mais n'a pas encore été discutée en commission de l'action sociale, ni au CESE-W⁵⁰, ni a fortiori en plénière du parlement wallon.

La partie réglementaire, quant à elle, est en cours de discussions. Les revendications de l'AMA sont claires :

- Intégration des moyens du plan de relance au cadre réglementaire (voir ci-après) ;
- Renforcer le cadre du personnel de base et spécifique pour tous les services ;
- Permettre une rénovation de l'infrastructure des services.

Nous espérons pour le prochain rapport sectoriel présenter la nouvelle réglementation de notre secteur.

Au niveau des Relais sociaux et des capteurs logements, ceux-ci ont été renforcés et élargis. Désormais, tous les Relais sociaux disposent d'un capteur logement. De plus, deux nouveaux Relais sociaux dits intercommunaux en Province du Brabant Wallon et du Luxembourg ont été créés. Les Relais sociaux urbains se sont vus, quant à eux, renforcés par un cadre de personnel supplémentaire. Enfin, des projets Housing First « nouveaux » ont vu le jour aux niveaux des Relais sociaux de la Louvière, Verviers, du Brabant Wallon et du Luxembourg mais également au niveau de 4 APL en dehors des Relais sociaux.⁵¹

⁵⁰ CESE-W : Conseil économique, social et environnemental de Wallonie

⁵¹ Collectif Logement, Logement et Insertion, Compagnons et Château Mondron.

5.2. Plan de sortie de la Pauvreté 2020-2024

Le Plan de Sortie de la Pauvreté (Psop) 2020-2024 a été adopté à la suite de la déclaration de politique régionale en novembre 2021. L'ambition affichée « vise à offrir à chaque wallon et wallonne les **moyens progressifs pour sortir de la pauvreté**, via l'accès à un confort de base et un accès à l'emploi. Il s'articule donc autour de **l'accès à l'insertion socioprofessionnelle, au logement et au bien-être pour tous** ». ⁵²

Les principales mesures pour notre secteur sont :

- Élaborer un cadre réglementaire pour les accueils de jour
- Mise en place d'une stratégie wallonne de lutte contre le sans-abrisme visant à coordonner et renforcer les dispositifs d'aide aux personnes sans abri
- Mise en place d'un Observatoire dédiée à l'étude des phénomènes de sans-abrisme (collecte de données ; soumettre des avis au Gouvernement en termes de grandes orientations dans la lutte contre le sans-abrisme ;
- Mise en place d'expériences pilotes « territoire zéro sans-abri » (dénombrement, état des lieux de l'offre d'opérateurs, analyse entre la demande et l'offre et stratégie à déployer).
- Renforcement des dispositifs Housing First, Capteurs Logement et Relais sociaux.

Bilan du Plan de sortie de la Pauvreté 2020-2024

D'abord, concernant la réglementation accueil de jour, l'AMA a été associée aux concertations et négociations du futur cadre réglementaire. En juin 2022, l'avant-projet de décret était en phase de finalisation après un jeu d'aller-retour entre le Cabinet, l'AMA et ses membres. Par ailleurs, un budget initial de 600 000 € en 2021 puis de 1 500 000 € en 2023 a été octroyé aux services via un appel à projet annuel en vue d'inciter les accueils de jour wallons à intégrer peu à peu le futur cadre réglementaire. Un chapitre dédié à cette réglementation est exposé dans ce rapport ci-après.

Ensuite, la mise en place d'une stratégie wallonne de lutte contre le sans-abrisme et d'un Observatoire du sans-abrisme faisaient partie des revendications de l'AMA. Pour la première mesure, l'AMA en qualité d'expert a participé à l'avis de la Commission AIS du CESE-W dont l'objectif est de recommander le Gouvernement wallon en la matière. ⁵³ À ce stade, la mise en place concrète d'une stratégie régionale de sortie du sans-abrisme est encore en réflexion

mais l'avis adopté par le CESEW offre une perspective intéressante des enjeux et des moyens nécessaires pour y parvenir.

Quant à l'Observatoire wallon du sans-abrisme (OWSA), il a été approuvé par le Gouvernement le 17 juin 2022. Trois réunions des partenaires clefs avec le SPW a eu lieu en 2022 et 2023. Les axes de travail sont encore au stade de réflexion mais les deux principaux projets en discussion sont en lien avec le Psop, à savoir la stratégie de sortie du sans-abrisme et les expériences « territoire zéro sans-abri ».

D'ailleurs, la mise en place de projets-pilotes « territoire sans-abri » est en cours de discussion au sein du CESE-W section AIS. L'AMA a été concerté à ce sujet en juin 2022 mais le projet reste encore nébuleux. L'objectif est de, au niveau local, faire l'état des lieux de l'offre de service existant, d'identifier les besoins non-recouvert et décider d'un plan d'action à l'échelle locale. Fin mai 2023, la Ministre Morreale et le Ministre Collignon informaient qu'un budget de 20 millions d'euros a été débloqué pour cette mesure. L'AMA reste attentive quant au développement concret de ces projets au niveau de la Région wallonne.

5.3. Plan de relance wallon 2020-2024

Aux intentions du Plan de sortie de la Pauvreté, le Plan de Relance vient donner les moyens pour les financer. Sous l'axe « stratégie coordonnée de sortie du sans-abrisme », 4 mesures concrètes sont financées via 25 000 000 € de ce Plan de Relance :

- 114 000 € pour financer l'Observatoire wallon du sans-abrisme
- 7 875 000 € pour renforcer et élargir les projets Housing First.
- 12 000 000 € pour renforcer les AHA (structure d'accueil et d'hébergement)
- 5 011 000 € pour lancer les projets pilotes « territoires sans-abri »

Outre ces 4 mesures, une enveloppe de 30 000 000 € a été dédiée au secteur en vue de créer et rénover des places d'hébergement aux publics vulnérables.

Bilan du Plan de relance wallon à mi-législature

Concernant les deux premiers points, nous vous invitons à lire ci-avant.

Concernant le renforcement des structures d'accueil et d'hébergement, l'AMA a négocié avec le Cabinet Morreale le financement du budget global en mesures concrètes au bénéfice de l'ensemble des services du secteur. Le budget de 12 millions (4 millions annuel sur 3 ans) a été réparti en trois mesures indispensables de soutien au secteur dès 2022⁵⁴ :

D'abord, le financement pour toutes les maisons d'accueil d'un cadre dédié à la mission de post-hébergement (*cf.* ci-avant article 99 du CRWASS). Pour un budget de 1,8 millions d'euros, un cadre minimal et évolutif en fonction de la capacité d'hébergement est octroyé à toutes les maisons d'accueil comme suit :

- 10 à 30 places :
0.5 ETP éducateur classe 2 ou équivalent
- 31 à 60 places :
0.75 ETP éducateur classe 2 ou équivalent
- >61 places :
1 ETP éducateur classe 2 ou équivalent

Ensuite, un budget de 1,7 millions d'euros a été négocié en vue de financer un cadre de personnel non-subsidié par la réglementation actuel. Ce financement se fait via un forfait de 25 000 € pour tous les agréments ou 12 500 € pour les maisons de vie communautaire adossée à une maison d'accueil. L'utilisation de ce forfait est assez large : il peut être utilisé pour du personnel administratif, ouvrier, pédagogique et/ou de soins ainsi qu'être mutualisé entre services. Ce besoin en personnel administratif/technique supplémentaire est indispensable aux services. D'une part, en raison de la complexification administrative et des suivis à réaliser. D'autre part, aux travaux inhérents à l'entretien de la vie en collectivité et aux dégâts qui sont le quotidien des services.

Enfin, un renforcement du cadre des maisons d'accueil agréées article 97 dans le cadre de l'accompagnement des femmes victimes de violences conjugales pour un budget de 460 000 €.

Ainsi, alors que l'article 97 du CRWASS prévoyait un cadre identique quel que soit la capacité de la maison d'accueil, ce cadre est désormais évolutif en fonction de la capacité d'hébergement :

- 30 places :
1 ETP éducateur classe 1
ou licencié en science humaine
- 31 à 60 places :
1,5 ETP éducateur classe 1
ou licencié en science humaine
- >61 places :
2 ETP éducateur classe 1
ou licencié en science humaine

Outre cette mesure du plan de relance, la Ministre Morreale, dans le cadre de la crise sanitaire, a lancé des appels à projet en vue d'augmenter la capacité des maisons d'accueil agréées article 97 pour ce public spécifique. En effet, le confinement ayant fait exploser les faits de violences faites aux femmes, de nouvelles places d'hébergement ont été considérées comme nécessaire dans notre secteur. Reconduit annuellement depuis 2021, l'appel à projets 2023 a permis à 10 maisons d'accueil d'ouvrir plus de 80 places d'hébergement pour un budget de 665 000 €.

De plus, avec sa compétence sur l'économie sociale, la Ministre Morreale a lancé un appel à projet à hauteur de 1,5 millions d'euros pour que les coopératives immobilières sociales en partenariat avec des maisons d'accueil puissent créer de nouveaux logements à loyer modéré pour les femmes victimes de violences conjugales. Au total, ce sont 35 nouveaux logements créés pour ce public spécifique.

Enfin, concernant les 30 000 000 € en vue de créer et rénover des places d'hébergement, un appel à projet a été lancé en 2021. Les services souhaitant y répondre avaient jusqu'au 31 mai 2022 pour déposer un dossier. Néanmoins, plus qu'un plan de rénovation, il s'agissait avant tout de créer de nouvelles places d'accueil et d'hébergement pour personne sans abri. Dans la sélection des dossiers, des points de préférence étaient accordés pour les projets allant dans ce sens. Ainsi, au total, 30 opérateurs ont été sélectionnés dont certains de nouvelles structures. Concrètement, l'appel à projet permettra d'ici 2026 de créer 901 places dont 751 sont destinées à accueillir en

⁵² Plan wallon de sortie de la pauvreté 2020-2024, https://www.wallonie.be/sites/default/files/2020-06/plan_wallon_de_sortie_de_la_pauvrete_2020-2024_-_note_dorientation_-_juin_2020.pdf

⁵³ Avis n° 1528, avis d'initiative concernant la stratégie wallonne de sortie du sans-abrisme.

⁵⁴ AGW du 19 juillet 2022 dans le cadre du Plan de Relance en vue de refinancer les services d'aide aux sans-abri agréé par la Région.

journée ou héberger des personnes en grandes difficultés financières ou sans-abris et 150 places spécifiquement destinées aux femmes victimes de violences.

5.4. Plan intra francophone des violences faites aux femmes 2020-2024

Dans le cadre des mesures du Plan intra-francophone, de nombreuses mesures touchent notre secteur. Vous les trouverez ci-après de manière synthétique (mesure 55 à 65 du plan) :

- Renforcer l'accessibilité en augmentant le volume de place et l'accessibilité géographique
- Sécurisation des lieux d'hébergement pour victimes de violences
- Garantir l'accompagnement des personnes au sein des maisons d'accueil agréées dans le respect des exigences de la Convention d'Istanbul
- Accueil des victimes de mariage forcé
- Articulation des politiques d'hébergement en maison d'accueil et du logement
- Mise en place d'un dispositif centralisé d'inscription
- Accompagnement des enfants exposés aux violences conjugales et violences intrafamiliales
- Accueil et prise en charge spécialisée des hommes auteurs de violences
- Accueil des femmes sans-papier ou en séjour précaire

Bilan à mi-législature du Plan intra francophone des violences faites aux femmes 2020-2024

L'ensemble de ces thématiques a fait l'objet de discussions avec l'AMA et des partenaires clés du secteur. À ce stade, nous ne savons pas comment ces discussions vont évoluer en mesures concrètes modifiant la réglementation des maisons d'accueil que ce soit au niveau des articles réglementaires que des annexes dont notamment la modification des projets d'accompagnement collectif.

5.5. Dénombrements du sans-abrisme en Région wallonne

Depuis 2020, la Fondation Roi Baudouin se mobilise, avec les équipes de recherche de l'**UCLouvain CIRTES** et de **LUCAS KULeuven**, pour donner une impulsion à l'organisation de dénombrements récurrents et uniformes, dans tout le pays, qui aboutissent à des données comparables. Des chiffres clairs, relatifs tant à l'ampleur du phénomène qu'au profil du public cible, sont en effet essentiels à l'élaboration de politiques efficaces de lutte contre le sans-abrisme et l'absence de chez-soi.

En 2020, outre Gand et le Limbourg, un dénombrement a été réalisé à Liège et Arlon. Soit une grande métropole wallonne et une ville de taille moyenne en zone rural. En 2021, c'était au tour de Charleroi et Namur ainsi que de la Flandre Occidentale. Finalement en 2022, 9 communes du Brabant wallon, la ville de Tournai ainsi que la Communauté germanophone se sont lancées dans l'aventure.

Ces dénombrements se font au travers de la grille Ethos Light que nous avons exposé dans le premier chapitre. Au fil des années, cette méthodologie harmonisée permet de mieux appréhender les phénomènes du sans-abrisme et en cassant le stéréotype du sans-abrisme de rue dans l'imaginaire collectif.

Par ailleurs, en collaboration entre les organisations publiques (CPAS, Ville et Commune) et les associations de terrain (maison d'accueil, abri de nuit, accueil de jour), les résultats de ces dénombrements sont essentiels à trois titres : d'une part, ils permettent de faire une photographie à un instant T afin de mieux cerner l'ampleur du phénomène du sans-abrisme (tant urbain que rural) au sein d'une localité. D'autre part, les données récoltées sont aussi qualitatives et mettent en exergue les problématiques associées et les profils des personnes vivant sans chez-soi (âge, sexe, santé, handicap etc.). Enfin, au-delà des chiffres, l'utilité de ces dénombrements est d'arriver à orienter et adapter la prise de décision des pouvoirs publics compétents en fonction des réalités de terrain et des besoins de personnes. Tant l'Observatoire wallon du sans-abrisme que la mise en place d'une stratégie de sortie du sans-abrisme ne pourra se passer de ce travail impressionnant.

Nous invitons le lecteur curieux à consulter le site de la Fondation Roi Baudouin où les résultats des différents dénombrements y sont accessibles. Une partie des constats de ceux-ci seront détaillés dans le chapitre sur les constats globaux de notre secteur.

5.6. Plan Action Droit de l'Enfant 2020-2024⁵⁵

La Belgique ayant ratifié la Convention internationale relative aux droits de l'enfant (CIDE) se doit de mettre en place des mesures visant à améliorer la situation des enfants. La Région wallonne a adopté en 2020 son plan d'action pour les matières dont elle est compétente. Ce plan prévoit 54 mesures répertoriées en trois axes :

- L'axe gouvernance et pilotage des politiques publiques
- L'axe communication/information/formation
- L'axe accès aux droits/lutte contre les inégalités

Dans ce dernier axe, une mesure concerne notre secteur. Il s'agit d'encourager la mise en place de projets participatifs au sein des maisons d'accueil. En effet, à l'instar du conseil des hébergés en maison d'accueil, il paraît légitime de questionner les pratiques des services et de les inciter à favoriser une intégration des enfants à la vie de la collectivité. D'autant que dans une situation de précarité aiguë, la vie en collectivité peut paraître très difficile pour les plus jeunes.

Bilan du PADE à mi-législature

En octobre 2021, le SPW IAS a souhaité faire un état des lieux des projets participatifs en maison d'accueil afin de connaître et évaluer les pratiques dédiées spécifiquement aux enfants. À ce stade, nous n'avons pas connaissance des suites qui ont été réservées à cette enquête.

5.7. Plan wallon d'inclusion des personnes LGBTQIA+ 2022-2024⁵⁶

La Plan wallon d'inclusion des personnes LGBTQIA+ se veut un plan global dont l'intention est d'apporter des solutions concrètes aux discriminations à l'encontre de la communauté LGBTQIA+ au travers de 16 mesures principales. Ce plan touche directement notre secteur. En effet, la 11^e mesure prévoit d'assurer une offre d'accueil pour les personnes LGBTQIA+ en rupture familiale et ou sociale. Concrètement, le plan prévoit de former les professionnels de première ligne dont celles et ceux du secteur de l'hébergement agréé au travers de formations dispensées par les opérateurs de formation spécialisés. Celles-ci permettront aux agents formés de mieux appréhender les besoins et les attentes des personnes LGBTQIA+, de façon à optimiser l'accompagnement de ce public et d'assurer leur inclusion

Bilan du plan d'inclusion des personnes LGBTQIA+ à mi-législature

Le plan a été adopté le 16 mai 2022. À ce stade, il n'a pas encore été opérationnalisé au niveau des services de notre secteur. Néanmoins, la mise en place de formations spécifiques pour l'accueil et l'hébergement de ce public nous paraît un pas important dans l'inclusion de tous dans notre secteur.

⁵⁵ <http://cohesionsociale.wallonie.be/actions/PADE>

⁵⁶ Plan wallon d'inclusion des personnes LGBTQIA+ 2022-2024, <https://dirupo.wallonie.be/files/Publications/Plan%20wallon%20d%27inclusion%20des%20personnes%20LGBTQIA%202022-2024.pdf>

CHAPITRE 6

EMPLOI ET FORMATION. 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, la prime de fin d'année et la formation.

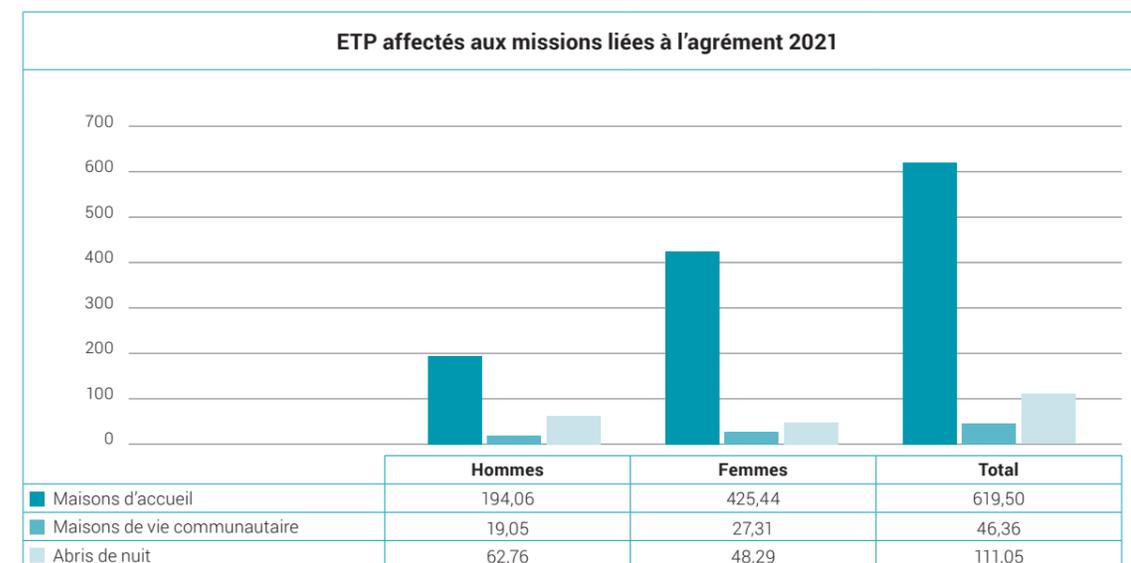
Plusieurs mesures ont été prises dans le cadre des accords du non-marchand 2021-2024 :

- Revalorisation du budget formation passant de 36,5 € à 100 € (indexé) par ETP.
- RCTT avec embauche compensatoire : à partir de 55 ans, les travailleurs bénéficieront d'une réduction du temps de travail hebdomadaire (2, 4 ou 6 h en fonction de l'âge) avec embauche compensatoire.
- Mesure « encadrement » permet via un forfait de 18 174,89 € (indexé) la création d'emplois nets supplémentaires.

Le budget total des anM 2021-2024 pour le secteur s'élève à 6 624 142,72 €

6.1. L'emploi cadre

Le tableau ci-dessous reprend le nombre d'ETP subsidiés dans le cadre de la réglementation sectorielle en fonction des trois types d'agréments reconnus : maison d'accueil, de vie communautaire ou abri de nuit.



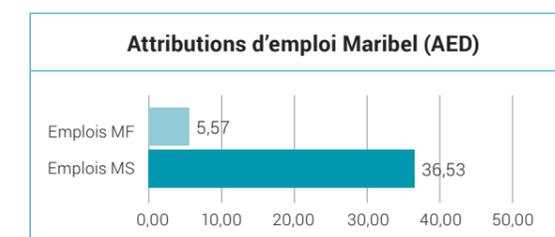
6.2. L'emploi hors cadre

1. Personnel « Hors cadre » : APE

Les aides à l'emploi (APE) de la Région wallonne sont les aides « hors cadre » les plus présentes dans le secteur. Ces emplois permettent de compléter le cadre en personnel des opérateurs de terrain. Les fonctions engagées sont réparties entre des éducateurs (classe 1, 2, 3 ou 4), des ouvriers, des administratifs. Néanmoins, la subvention APE octroyée par le Forem, malgré la réforme survenue en 2022, ne couvre pas la totalité du coût salarial de ces travailleurs-euses. Les services continuent à chercher des moyens supplémentaires pour compléter cette différence et cela pèse sur leur budget.

2. Personnel « Hors cadre » : Maribel

Les emplois Maribel se divisent en deux : Maribel social (MS) et Maribel fiscal (MF). Ceux-ci concernent 38 employeurs relevant de la SCP 319.02 en 2022. Au total, ce sont plus de 42 ETP qui sont ainsi subsidiés.



6.3 La formation

1. Les obligations légales

Réglementation de la Région wallonne

Le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé⁵⁷, 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 réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé 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 minimum 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 pratiques de supervision. Autre précision apportée dans cet AGW 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).

Les services de la Région wallonne reçoivent 35,80 € par an par équivalent temps plein (indexation 2018). Par ailleurs, l'Accord cadre tripartite pour le secteur non marchand privé wallon 2010-2011 du 24 février 2011 établi une enveloppe financière réservée à la formation (répartie au prorata du nombre d'équivalents temps plein arrêté au 31.12.2009). L'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 ;

En termes de modalités d'exécution au niveau des entreprises, 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.

Lors de l'enquête que l'AMA a menée en 2022-23 sur les besoins en formations auprès des services membres (voir ci-dessous), les institutions wallonnes ont clairement indiqué l'insuffisance de ces subventions pour financer les formations de leur personnel. En effet, 58 % des directeurs interrogés déclarent ces subventions « pas du tout suffisantes » et 21 % « pas suffisante ». Cela nous fait un total de 79 % de directeurs insatisfaits.

Au regard des coûts engendrés par les formations, force est de constater que les frais restent très importants pour les employeurs. Bien que dans le cadre des anM 2021-2024, une augmentation à 100 € / ETP par service a été octroyé (36,5€/ETP en 2020).

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 en considération sont les coûts liés au temps de travail, les coûts liés à la formation 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 et parfois d'hébergement liés à la formation. Le remplacement du travailleur en formation engendre des frais également. 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 aux formations

externes 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. Problématiques rencontrées par les services

Fonctionnement des services

Les services rencontrent une série de problématiques et d'obstacles pour envoyer les travailleurs en formations. En effet, l'institution doit continuer à fonctionner lorsqu'ils partent en formation. Or, le nombre de travailleurs est déjà parfois très restreint. De plus, les réalités du terrain ne permettent souvent pas de dégager du temps pour la formation. Cela dépend aussi de la fonction. 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.

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 rétablir un équilibre. Certains services connaissent également un grand taux de turn-over. Les travailleurs se succèdent. Dès lors, envoyer un travailleur en formation est 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 hier n'est plus proposée ou est différente aujourd'hui. Enfin, la transmission de l'information, des connaissances et des compétences acquises lors des formations au reste de l'équipe est beaucoup questionnée. Aujourd'hui, certains services privilégient les formations collectives adressées à une équipe entière afin de favoriser le développement de pratiques communes et 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 des formations. Les déplacements

sont ainsi plus longs et plus coûteux. Pour résoudre cela, les 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 par les provinces. 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.

5. Enquête sur les besoins en formation du secteur

Depuis sa création en mai 1968, l'AMA a toujours revendiqué « ... une volonté de partage d'idées, d'expériences, de recherche et de promotion d'initiatives nouvelles utiles au secteur ».

Les finalités poursuivies par les formations de l'AMA, de façon générale, sont :

- Améliorer la qualité des services aux usagers ;
- Améliorer la qualité du métier exercé (adaptation aux nouvelles modalités d'intervention, aux nouveaux défis) ;
- Améliorer la qualité de vie au travail (stress, fatigue professionnelle) ;
- Favoriser le questionnement, la prise de recul, l'analyse de situations, de donner du sens au travail ;
- Développer des échanges, contacts entre professionnels (partager les savoirs et les savoir-faire) ;
- Favoriser une meilleure gestion des ressources humaines ;
- Faire face aux défis de la mobilité (dans l'institution ou dans le secteur et gestion des temps partiels, accueil des nouveaux travailleurs) ;
- Augmenter la capacité des associations à remplir leurs missions ;
- Augmenter le « potentiel » du secteur.

Soulignons qu'en tant que fédération, nous développerons des actions en vue de répondre à **des besoins collectifs ou institutionnels**. Les besoins individuels (d'un travailleur en particulier) doivent être évalués et analysés par les institutions elles-mêmes auprès des membres de leur équipe.

Bien entendu, des liens sont à faire entre ces différents besoins, car les besoins d'un travailleur « A » peuvent être rencontrés par la formation organisée pour l'ensemble d'une catégorie de travailleurs, comme les éducateurs par exemple.

⁵⁷ 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

Dans le cadre du plan stratégique 2023-2026, l'axe de formation de l'AMA est réaffirmé comme un axe d'action prioritaire :

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS
Organiser des formations adaptées aux besoins des services membres	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer annuellement un programme de formations Réaliser une enquête sur les besoins en formations des membres tous les 2 ans (2024) Intégrer les expert-e-s de vécus/pairs-aidant-e-s dans les moments d'échange et les formations
Organiser et/ou renforcer des événements de rencontre, de réflexion et d'amélioration des pratiques (groupes de travail, colloques, journées d'études, AMA'tinées...)	<ul style="list-style-type: none"> Continuer à organiser 4 AMA'tinées par an Continuer à proposer des groupes de travail thématiques (VC, parentalité...) Quinzaine en Région wallonne Semaine sans-abri à Bruxelles
Relayer et promouvoir les formations extérieures utiles	<ul style="list-style-type: none"> Via notre AMA'news ou des mails distincts

Ces 5 dernières années, l'AMA a organisé plusieurs formations, auxquelles ont participé de nombreux travailleurs des maisons d'accueil agréées par la COCOF :

- **« Pouvoir se situer dans un secteur »** : formation destinée aux nouveaux travailleurs engagés depuis moins d'un an dans le secteur
- Différents **cycles d'intervisions** à destination des travailleurs sociaux mais aussi des directions sur des thèmes différents : L'accessibilité du travailleur social, le soutien à la parentalité, santé mentale, etc.
- Les **AMA'tinées**, qui sont des matinées d'échanges de pratiques professionnelles portant chaque fois sur un thème différent : toxicomanie, prisons, prostitution, guidance budgétaire, les pères dans la parentalité, l'isolement, la participation des usagers, etc.
- Des **cycles de formations et des formations ponctuelles** à destination des travailleurs sociaux : santé mentale, violences conjugales et intrafamiliales, la promotion de la santé, l'accompagnement social, etc.
- **Cycle « questions patronales »** à destination des directions sur différents thèmes : les questions liées à la Covid-19, la domiciliation, le règlement de travail, le télétravail, les actes médicaux et le personnel socio-éducatif, etc.

Par ailleurs, l'AMA a organisé des colloques et des journées d'étude pour lesquels la Région wallonne a été un partenaire prioritaire :

- Journée d'étude 2021 : « Et si les services d'aide aux sans-abri n'existaient pas ? »

- Journée d'étude 2022 : « Santé et sans-abrisme, une rencontre essentielle ? »
- Journée d'étude 2023 : « L'accompagnement social en logement, une pratique intersectorielle ? »

Enfin, l'AMA travaille en **partenariat** avec différents organismes qui permettent aux travailleurs des services membres d'accéder à des formations de qualité. Il s'agit de :

- L'APEF (association paritaire pour l'emploi et la formation)
- FEDEPRO (association proposant des formations aux employeurs relevant de la SCP 319.02)
- Le Fonds ISAJH

En vue de l'organisation de formations et d'intervisions dans le futur, l'AMA a réalisé une évaluation des besoins en formation de ses membres. Voici les recommandations et les enseignements que nous en tirons :

1. Développer de nouvelles formations à l'aune des besoins exprimés

Pour les équipes psychosociales et par ordre de priorité :

- Renforcer **l'offre de formations relatives aux problématiques de santé mentale**, au regard de l'augmentation des demandes depuis plusieurs années (déjà la première thématique pointée dans l'évaluation des besoins en formations en 2020)

- Mettre en place un module concernant les **assuétudes et addictions** ou renforcer les partenariats existants pour rendre plus visibles les possibilités de formation
- Développer des **modules de gestion des conflits et de l'agressivité** afin de travailler sur le bien-être collectif dans les services (publics et travailleurs)
- Développer des **modules thématiques qui ont une forte spécificité pour le secteur sans-abri : soutien à la parentalité** et accompagnement des **enfants, accompagnement des personnes sans-papiers, accompagnement en logement**, etc.
- Mettre en place une **formation psycho-sociale pour les nouveaux travailleurs** qui reprend les thématiques autour de la **posture professionnelle**

Pour les équipes administratives, techniques et ouvrières :

- Développer un **module sur l'hygiène et l'alimentation en milieu communautaire avec l'AFSCA** et des services d'aide aux personnes sans abri pour amener une dimension accompagnement psycho-social (comment transmettre les compétences aux publics sans jugement ?)
- Créer une **formation spécifique d'une journée** « travailler avec un public précarisé, sensibilisation aux difficultés du secteur de l'aide aux sans-abri »

2. Maintenir et structurer les actions existantes de formation

- **Structurer les offres de formations et de sensibilisations autour des violences conjugales et intrafamiliales**, en s'appuyant sur les dispositifs et acteurs existants
- Maintenir la formation des **nouveaux travailleurs**
- **Maintenir le format « Intervision direction »** chaque année en évaluant la pertinence de développer des formations sur des sujets spécifiques et en cherchant à diversifier les intervenants à ces interventions

3. Évaluer la pertinence de nouvelles actions et agir en partenariat avec l'existant

- Évaluer la pertinence de **modules autour de l'estime de soi et la communication non violente spécifiquement pour les travailleurs administratifs et techniques**
- **Tester et évaluer la pertinence de développer des modules de formation spécifiques aux directions autour de thématiques psycho-sociales** (un test sera réalisé en 2023 sur la thématique des violences conjugales et intrafamiliales – cela permettra d'évaluer le déploiement de formations similaires sur les thématiques de la santé mentale, assuétudes, etc.)

- Développer des partenariats avec les Fonds sociaux des CP 319.02 et 319 afin de communiquer autour des **formations en prévention et pour le bien-être au travail**
- Évaluer la **pertinence de créer des espaces de formation pour les services par agrément** (intervisions direction maisons d'accueil / accueils de jour / urgence, etc.)
- Évaluer la pertinence de **développer un axe de soutien à la formation in situ et à la gestion des compétences et des formations, en lien avec Competentia** et l'accompagnement existant
- Plus globalement, effectuer une cartographie des formations existantes et accessibles via les fonds APEF-Febi pour les services ainsi que les soutiens existants afin de proposer des actions de formations complémentaires et pouvoir informer les services si leurs besoins sont couverts par d'autres que l'AMA.

CHAPITRE 7

LES STRUCTURES D'ACCOMPAGNEMENT NON AGRÉÉES

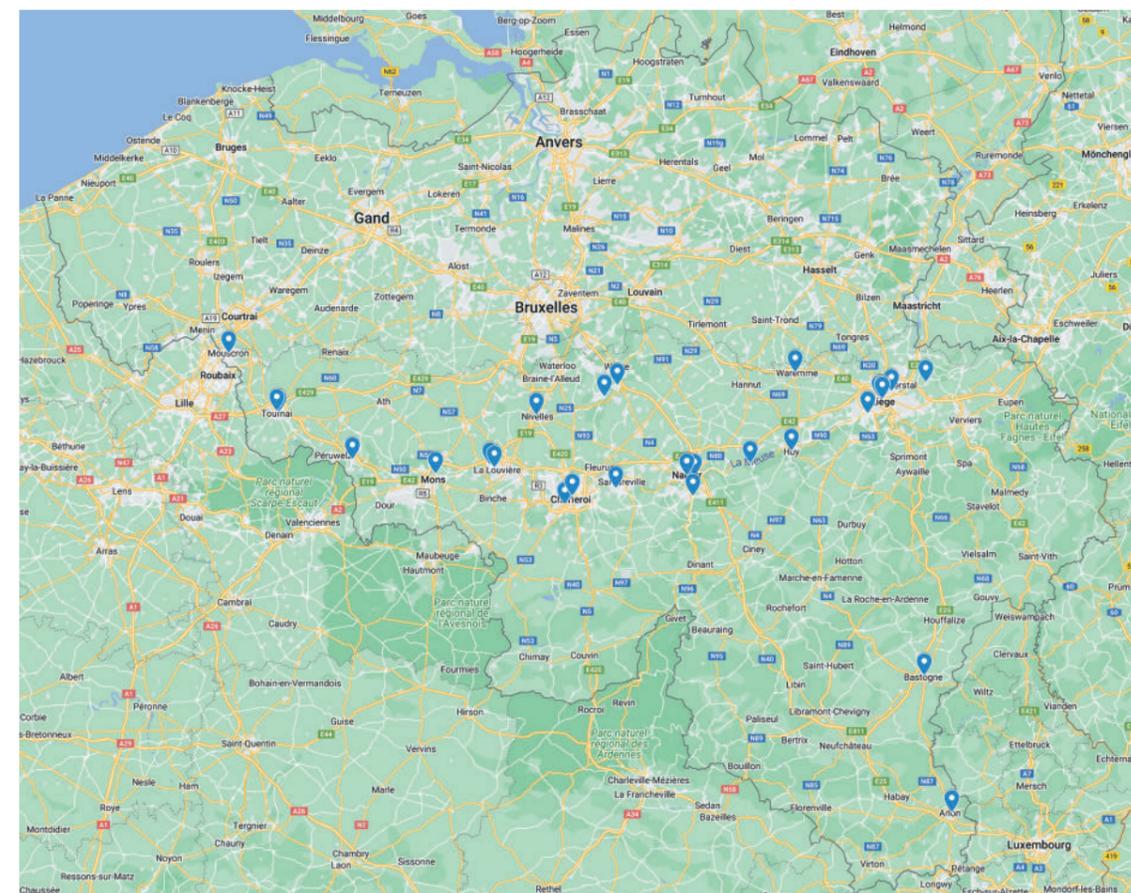
7.1. L'accueil de jour : en voie d'agrément

Comme nous le pointions dans notre précédent rapport, les services d'accueil de jour existent en Wallonie depuis des décennies pour certains. Ils sont habituellement installés dans les centres urbains ou semi-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. Pour fonctionner, les services d'accueil de jour sont, le plus souvent, attachés à un Relais social. En effet, la coordination de l'accueil de jour est un des 5 pôles d'action des Relais sociaux. Les services d'accueil de jour bénéficient dès lors souvent de financements récurrents via les Relais sociaux.⁵⁸ Être présent au relais social permet d'intervenir au sein de projets en partenariat avec d'autres opérateurs, qui travaillent avec le même public et/ou sur les mêmes problématiques. Enfin, Les services d'accueil de jour sont

particulièrement sollicités en période hivernale où ils bénéficient de moyens supplémentaires, via le Plan Grand Froid, pour renforcer l'accueil et étendre les horaires d'ouverture.

De manière synthétique, les services d'accueil de jour reposent sur l'idée d'un accueil inconditionnel en journée pour toute personne sans discrimination. Ils proposent un accueil et un accompagnement social : concrètement, tout un ensemble d'offres de service est à disposition des personnes accueillies afin de répondre aux besoins primaires (nourriture, boisson, sanitaire, douche, consigne, téléphone etc.). D'autre part, ils proposent un accompagnement social généraliste individualisé. Enfin, ils sont le chaînon essentiel d'accroche des personnes entre l'hébergement d'urgence et la réorientation vers des structures à plus long terme qui visent, in fine, l'insertion sociale.

Dès 2020, le SPW IAS et le Cabinet de la Ministre Morreale ont mis sur pied des réunions de concertation afin de donner un cadre légal à ces services essentiels à la lutte contre le sans-abrisme.



⁵⁸ Les 5 pôles d'action sont : L'accueil de jour, l'accueil de nuit, le travail de rue, l'urgence sociale et le PGF

À l'instar de la refonte globale du décret de 2004, plusieurs réunions ont été organisées entre 2020 et 2022 (entre-coupées par la crise sanitaire). Nous vous présenterons ci-après les grandes lignes de cet avant-projet de décret qui doit, à l'heure d'écrire ses lignes, poursuivre son chemin parlementaire et être complété par un arrêté d'application encore en cours d'écriture.

Cette intention de reconnaître les services d'accueil de jour faisait partie du cahier de revendication de l'AMA qui demandait un cadre réglementaire et une subvention pérenne lors de cette législature.

1. Définition

L'accueil de jour est défini comme le service **offrant des locaux aménagés et équipés et assurant, en journée, un accueil et un accompagnement social des personnes sans abri, soit en interne, soit via une convention de partenariat.**

L'accompagnement de la personne sans abri se réalise sur base volontaire avec pour finalités la reconstruction de liens sociaux et l'amélioration du bien-être, en considérant la personne accompagnée comme actrice principale de son projet.

2. Public-cible

Le public-cible des services des accueils de jour est les personnes sans abri dans l'esprit de la grille ETHOS light qui fait consensus tant au niveau scientifique/recherche que des services de terrain.

Ainsi, les personnes ciblées sont reprises sous différentes situations :

- a. Vit dans l'espace public ;
- b. Ne dispose pas de logement, n'est pas en mesure d'en obtenir par ses propres moyens et n'a dès lors pas de lieu de résidence ;
- c. N'a pas de résidence habitable au regard des normes de salubrité, de sécurité et d'habitabilité ;
- d. Ne dispose pas de logement, n'est pas en mesure d'en obtenir par ses propres moyens et réside temporairement dans un hébergement d'urgence ou dans une maison d'accueil ;
- e. Dispose d'un logement et s'est trouvé, par le passé, dans une des situations visées au 1°, a) à d) ;
- f. Est en situation de précarité ou présente un risque de basculement vers la précarité.

3. Mission

Les missions dévolues aux services d'accueil de jour sont de différents ordres :

1° d'organiser un accueil gratuit pour les personnes sans abri en journée et éventuellement en soirée. Cet accueil est proposé de manière inconditionnelle sauf exception (capacité, ROI)

2° de garantir l'accès au moins à des boissons, aux toilettes, aux douches, à des produits de soins et d'hygiène, ainsi qu'à une laverie comprenant des produits d'entretien ;

3° de proposer une écoute aux personnes afin d'identifier leurs difficultés sociales, administratives, psychologiques et médicales.

4° d'informer et d'orienter les personnes vers les différents services pouvant répondre à leurs difficultés ;

5° d'assurer sur une base volontaire un accompagnement individualisé ;

6° de s'inscrire dans un continuum d'aide et d'accompagnement des personnes sans abri en travaillant en synergie avec les autres opérateurs actifs en la matière ;

7° de collecter, conformément à l'article 44 du code, des données statistiques relatives au public accueilli, ventilées par sexe, dont la liste minimale est définie par le Gouvernement ;

Enfin, Les accueils de jour peuvent mettre en place des actions spécifiques (accueil dames par exemple).

4. Conditions d'agrément

Comme tout service reconnu par le CWASS, une série de conditions pour être agréé comme service d'accueil de jour a été prévu par le législateur dont notamment :

- Être en capacité d'accueillir simultanément au moins 10 personnes
- Mettre à disposition certains services obligatoires (boisson, WC, lavabo, douches, consignes, laveries, téléphone, espace collectif et individuel) en interne ou via un partenariat
- Ouvrir au moins 20 heures par semaine (entre 7h et 22h) dont 16 heures de permanence d'accueil collectif durant 44 semaines par an, au minimum du 1^{er} novembre au 31 mars.
- Disposer d'un projet d'accueil collectif (à l'instar du PAC en maison d'accueil)

- Former les travailleurs bénévoles
- Disposer de conventions avec des services de l'urgence sociale, abris de nuit et maisons d'accueil
- S'engager à signer la charte du Relais social urbain ou intercommunal s'il en existe un dans l'arrondissement administratif

5. Subventionnement

Le subventionnement des services d'accueil de jour a évolué dans le cadre des appels à projets (explication ci-après). Le budget global de même.

Le texte de l'avant-projet de décret prévoit une subvention affectée à la fois aux frais de fonctionnement et aux personnels de l'accueil de jour. Il s'agit donc bien d'un montant global dont le mode de calcul et les critères d'octroi doivent encore être détaillés dans l'arrêté d'application en cours de discussion.

6. Appel à projets 2021-2023

Depuis 2020, un groupe de travail réunissant les fédérations sectorielles, plusieurs opérateurs de l'accueil de jour, la Direction de l'Action Sociale du SPW ainsi que le Cabinet de la ministre de l'Action Sociale a été chargé d'élaborer ce projet de cadre légal.

En attente de la mise en place d'un cadre légal et comme des moyens budgétaires dans le cadre du PsoP avaient été prévus, le Gouvernement décida en 2021 de lancer un premier appel à projets, assorti d'une enveloppe de 600 000 €, afin de soutenir différents opérateurs situés sur le territoire wallon qui assuraient déjà en journée un accueil. L'idée étant aussi d'amener peu à peu ces services à rentrer dans le futur cadre décentralisé (conditions d'agrément et missions). Au total, ce sont 16 opérateurs de terrain qui ont été financés en 2021.

En 2022, un second appel à projets avec augmentation du budget passant à 1 million d'euros a été lancé. Il visait entre autres à pérenniser les projets mis en place en 2021, et à financer de nouveaux opérateurs afin de garantir une offre sur tout le territoire wallon. Au total, ce sont 22 opérateurs de terrain qui ont été financés en 2022.

Enfin, en 2023, un nouvel appel à projets a été lancé pour assurer la continuité du financement du secteur. Le budget global passait à 1 500 000 €. Il aura presque triplé en l'espace de deux ans. Au total, ce sont désormais 30 opérateurs de terrain qui ont été financés en 2023. Ces opérateurs sont autant situés en milieu rural, semi-urbain ou urbain et sont généralement rattachés à un Relais social urbains ou intercommunal.

Au-delà des appels à projets et avant d'en venir à quelques données chiffrées de l'activité de ces services d'accueil de jour, nous renvoyons le lecteur à l'avis du CESEW⁵⁹ qui résume bien les enjeux et perspectives du futur agrément. Notons ici que, malgré une augmentation importante de l'enveloppe globale (mais aussi des opérateurs financés), le subventionnement des services d'accueil de jour par la Région demeure clairement insuffisant. Le montant par opérateur oscille entre 32 500 € et 65 000 € ce qui ne permet pas de consolider une équipe sociale et éducative de manière structurelle, surtout au regard de :

- L'augmentation du nombre de personnes accueillies en journée ;
- La complexification des problématiques rencontrées (passage à l'acte, pathologies psychiatriques, assuétudes, etc.) ;
- La précarisation / paupérisation d'une nouvelle population suite aux crises successives ;
- Des exigences et missions prévues par l'avant-projet de décret accueil de jour ;
- Des équipes surchargées et fatiguées ;

À l'instar du financement des abris de nuit en 2017, soulignons l'importance du soutien des Relais sociaux qui, via les enveloppes projets, permettent à une partie des services d'accueil de jour (pas tous) de financer leurs activités indispensables pour les publics en grande précarité et sans chez-soi.

59 AVIS n° 1537 du CESEW AIS adopté le 17 avril 2023

7. Quelques données chiffrées

En 2021, plus de **144 000 accueils**⁶⁰ ont été réalisés par les 15 services d'accueil de jour participants à l'enquête partenaires des Relais sociaux. Les accueils ont par ailleurs été impactés par la crise Covid-19 (délocalisation de services notamment). Les types d'interventions et offres de services en 2021 :

- 14 747 douches
- 8 282 entretiens individuels en vue de démarches sociales
- 5 135 lessives et machines à laver
- 4 163 offres de soins (infirmiers/médicaux, premiers soins, réalisés par des professionnels)



« Nous constatons que nous avons une courbe tout à fait en accord avec les périodes hivernales précédentes. La structure est toujours fort sollicitée à cette période et notamment les weekends et jours fériés. En effet, ces journées sont un peu similaires car nombre d'institutions sont fermées et les bénéficiaires trouvent moins de solutions pour se mettre à l'abri. Comparativement à 2021, il est intéressant de voir que la moyenne et les pics de fréquentation sont plus élevés sur la grande majorité de l'année 2022 et ce malgré le désagrément des travaux et le manque de places disponibles pour s'installer à Braséro. À certains moments, nous devons accueillir nos bénéficiaires dans la cour car aucune pièce n'était accessible pour le communautaire dans la maison. Mais il est surtout intéressant de voir que nous sommes restés en lien avec au minimum 59 et jusqu'à 131 personnes différentes qui se sont déplacées chaque mois.

Extrait du rapport d'activité de l'accueil de jour Braséro

- 969 activités collectives à visée pédagogique (ateliers en tout genre, espace de parole, séance d'information etc.)

Les personnes fréquentant les services d'accueil de jour sont majoritairement des personnes isolées. Les hommes seuls représentent la majorité des personnes accueillies : **82,8 %**.⁶¹ 8,7 % sont isolés avec enfants et 8,9 % sont des couples avec ou sans enfants. Cette répartition s'explique par plusieurs facteurs. 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. Les personnes vivant en rue ou en structure d'accueil d'urgence sont rarement accompagnées de leurs enfants.

Répartition par type de logement/hébergement de l'accueil de jour – bas seuil en Wallonie (2021)⁶²

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 » (61,7 %) dormant soit en « abri de nuit » (20,9 %), soit « en rue ou en abri de fortune tels que squat, voiture, tente, caravane etc. » (40,8 %) ; Cette dernière catégorie est en forte augmentation par rapport à notre précédent rapport.
- et d'autre part, des personnes qui, bien que bénéficiant d'un logement, sont en situation de « mal logement » ou de logement précaire (34,7 %) en habitant dans un « logement privé » (22 %) ou « chez un proche (famille élargie, amis, connaissances etc.) » (9,2 %).⁶³ Autrement dit, la part du public qui possèdent un logement mais bénéficie de ces services représente plus d'une personne sur trois.

Ceci s'explique car au-delà de l'accompagnement social et des offres de services, ils proposent de l'écoute bienveillante, ont une fonction d'accroche et de création du lien qui perdure.

7.2. 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 multitude d'interventions mais notons principalement :

- Une écoute inconditionnelle et pour les soutenir dans leur contexte de vie, en tenant compte de leur rythme.
- S'ils en expriment le souhait, les informer sur d'autres offres de services voire être orientés vers ceux-ci en fonction de leurs demandes et besoins
- Des accompagnements physiques vers des services pour réaliser une série de démarches (sociales, administratives etc.)
- Des actions visant à réduire les comportements à risques (toxicomanie, sexualité)
- Fournir des matériels de première nécessité (couverture, vêtement, produit d'hygiène)

Ce travail se fait « dans la rue » ou à un endroit choisi et connu des bénéficiaires. Le respect de leurs règles 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. Le travail de rue est avant tout un travail « d'accroche » d'un public qui fréquente peu (ou pas) les structures traditionnelles d'aide et de soin.

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, déshydratation etc.). Ils répondent également aux signalements faits par les citoyens qui s'inquiètent pour une situation constatée en rue.

Chiffres récoltés dans le cadre de la collecte de données des services relevant d'un Relais social pour le travail de rue pour l'année 2021.⁶⁴

Les chiffres ci-après concernent 8 services de travail de rue implantés dans 7 villes wallonnes qui font partie d'un relais social. Cette récolte ne concerne donc pas tous les services de travail de rue existant en Wallonie.

En 2021, **53 390 interventions en rue**⁶⁵ ont été réalisées par les services de travail de rue partenaires des Relais sociaux urbains. Ces chiffres doivent être remis dans le contexte de crise sanitaire et de confinement successifs.

Les types d'interventions réalisées en 2021 sont :

- 28 112 interventions dites de contacts d'accroche / de création de lien (discussions, écoute, informations)
- 20 113 interventions spécifiques (accompagnements physiques, réductions des risques, distribution de matériel)
- 5 165 interventions de relais et d'orientations vers d'autres institutions

Répartition par type de logement/hébergement de l'accueil de jour – bas seuil en Wallonie (2021)

En logement privé	22,0 %
En logement social/public et assimilé (Agence immobilière sociale)	2,7 %
En rue ou en abris de fortune (squat, voiture, tente, caravane...)	40,8 %
En hébergement d'urgence (abri de nuit, lits DUS, hôtel)	20,9 %
En Maison d'accueil	1,5 %
En institution - Autres (prison, hôpital psychiatrique...)	0,9 %
Chez un tiers « proche » (famille élargie, amis, connaissances...)	1,5 %
Dans d'autres endroits hors institution	9,2 %
Total	100 %

⁶⁰ IWEPS, « Fiche accueil de jour – Bas seuil, Réalisé par les services partenaires des Relais sociaux », Collecte de données 2021

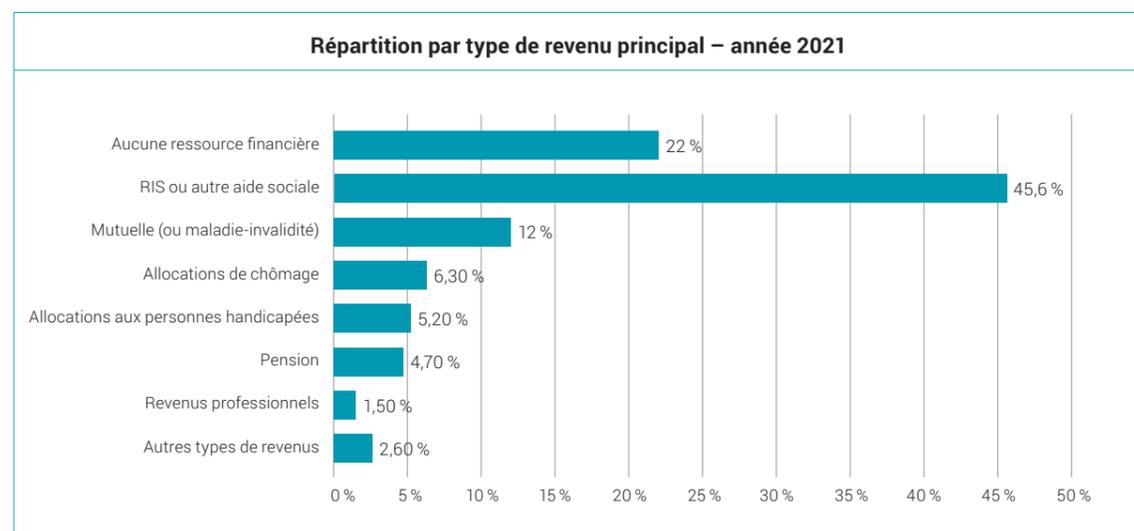
⁶¹ IWEPS, « Fiche accueil de jour – Bas seuil, Réalisé par les services partenaires des Relais sociaux », Collecte de données 2021

⁶² *Idem.*

⁶³ *Idem.*

⁶⁴ *Idem.*

⁶⁵ *Idem.*



Répartition par type de logement / hébergement occupé la semaine précédant la prise en charge – année 2021

En logement privé	25,4 %
En logement social/public et assimilé (Agence immobilière sociale)	5,8 %
En rue ou en abris de fortune (squat, voiture, tente, caravane...)	37,2 %
En hébergement d'urgence (abri de nuit, lits DUS, hôtel)	13,2 %
En Maison d'accueil	2,5 %
En institution - Autres (prison, hôpital psychiatrique...)	0,8 %
Chez un tiers « proche » (famille élargie, amis, connaissances...)	2,4 %
Dans d'autres endroits hors institution	11,9 %
Total	100 %

Répartition par type de revenu principal – année 2021⁶⁶

Ces chiffres permettent de faire le constat suivant :

Environ trois quarts des bénéficiaires du travail de rue disposent d'allocations sociales (RIS, mutuelle, chômage, allocations pour personnes handicapées et pension). Un cinquième ne dispose d'aucunes ressources financières. Enfin, de manière marginale 4,1 % disposent d'un revenu professionnel ou d'un autre type.

Répartition par type de logement / hébergement occupé la semaine précédant la prise en charge – année 2021⁶⁷

Ce tableau permet de voir le type de logement / hébergement occupé par la personne la semaine précédant sa prise en charge par un travailleur social du dispositif de travail de rue. Il permet de faire les constats suivants :

Plus de la moitié des personnes vivaient soit en rue ou en « abris de fortune » soit en hébergement d'urgence ou temporaire (abri de nuit ou maison d'accueil). Un tiers habitait en logement privé ou public/social. Enfin, une personne sur dix vivait chez un tiers (proche, famille, amis).

7.3. Des dispositifs innovants axés sur le logement : Housing First et Capteurs logements

Depuis plusieurs années, le Housing First a été mis en avant comme une des solutions pour lutte contre le sans-abrisme de rue par la réinsertion immédiate en logement. En effet, la lutte contre le sans-abrisme via l'hébergement a des limites humaines et d'infrastructure (saturation du secteur notamment). L'insertion par le logement constitue une « approche complémentaire »⁶⁸ 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 logement permettant aux anciens hébergés de poursuivre un accompagnement social une fois installés dans un logement.⁶⁹

Le Housing first apparait à partir de 2013 en Belgique. Ce modèle américain repose sur 8 principes⁷⁰ :

- Le logement est un droit fondamental
- Liberté de choix et de l'autodétermination (logement, quartier, etc.)
- La séparation du logement et de l'accompagnement : le locataire peut accéder et garder son logement quelles que soient ses motivations ou choix en termes d'accompagnement
- Respect, bienveillance et compassion
- Engagement à travailler avec le locataire aussi longtemps que nécessaire
- Du logement diffus et individuel
- La réduction des risques (liberté et respect des choix des locataires mais accent sur la limitation des problèmes de santé) ;
- Le rétablissement (viser le bien-être des personnes)

Le *Housing First* (HF) place l'accès au logement comme étape prioritaire de la réinsertion sociale. Ces projets visent spécifiquement des 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 (éducateur, assistant social, infirmier, psychologue, etc.) apporte un accompagnement 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 étendre les projets HF (*cf.* partie sur le plan de relance).

En parallèle, et parfois en collaboration avec les projets de *Housing First*, se sont développées les initiatives de cap-

tation de logement. 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, lui apporter des garanties (garanties financières, accompagnement social en logement). Ils préparent également le candidat aux réalités du marché locatif. Cette initiative permet de rendre le logement « traditionnel » privé plus accessible aux personnes présentant un profil moins attrayant aux yeux d'un propriétaire en raison de faibles revenus, du montant élevé des loyers et des charges mais aussi des préjugés en lien avec leurs sources de revenu (RIS, allocations pour personne handicapée, etc.) ou leurs problématiques. La Région wallonne intervient principalement dans leur financement et a étendu ses projets à l'ensemble des Relais sociaux mais à ce stade le Housing First ne dispose pas d'un agrément au même titre que les autres opérateurs de l'action sociale.

7.4. Les structures d'hébergement non agréées (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 faute de mieux vers des structures d'hébergement non-agréées et non reconnues. Cela concerne surtout la frange la plus fragilisée de ce public, des personnes présentant souvent un diagnostic multiple et qui de ce fait auraient précisément besoin d'un encadrement spécifique que ces structures ne sont généralement pas à même de leur assurer. »⁷¹

Ces structures ont des fonctionnements, des tailles, des statuts, des publics-cibles et des philosophies de travail très diverses. Il n'est pas possible de considérer qu'elles forment un secteur à part entière. Elles s'apparentent tan-

⁶⁶ *Idem.*

⁶⁷ *Idem.*

⁶⁸ *Idem.*

⁶⁹ AMA, Rapport post-hébergement 2017-2021 réalisée en 2023.

⁷⁰ Housing First Belgium, « Osons le Housing First : manuel de recommandations pour les opérateurs de terrain », p. 10.

⁷¹ « "Maisons pirates"...vraiment ? Les Services d'Hébergement Non Agréés : pour qui ?, comment ?, pourquoi ? » - Revue *l'Observatoire*, Travailler avec les proches, n° 89 (décembre 2016 paru en janvier 2017).

tôt au secteur de la santé mentale, des maisons de repos, du logement ou 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, de fonctionner en dehors de tout cadre légal ne permettant pas de garantir le bien-être minimum tant pour les résidents que pour les travailleurs de ces centres.

Certaines institutions, connues au niveau local, offrent un hébergement et des services corrects, adaptés au profil et aux besoins des résidents. Pourtant, l'existence de plusieurs dizaines de structures (on n'en connaît pas le nombre exact), évoluant en parallèle du secteur agréé, suscite de nombreuses questions et inquiétudes de la part des acteurs sociaux. En effet, ces services d'hébergement accueillent un public vulnérable et souvent dépendant dans des infrastructures qui ne sont pas toujours outillées pour les accueillir et qui ne sont soumises à aucun contrôle de la part des autorités publiques. Les opérateurs du social ainsi que les autorités publiques qui régissent l'aide aux personnes vulnérables (Action sociale, AVIQ par exemple) ont régulièrement émis des craintes quant aux conditions d'hébergement (hygiène, maltraitance, médication), 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 flous puisqu'elles répondent, semble-t-il, à des besoins non couverts par ailleurs. En tous cas, il semble qu'elles ont souvent pignons sur rue et que les 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 macro tel que l'augmentation de la pauvreté, les difficultés d'accès au logement, la complication des problématiques rencontrées par les personnes... ainsi que de différents facteurs qui ont, ces dernières années, sans doute contribué, si pas à l'émergence de SHNA, du moins à leur augmentation :

- 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 et les logements sociaux ou gérés par des Agences immobilières sociales ne sont pas assez nombreux ni équitablement répartis sur le territoire des différentes provinces ;

- Dans le cadre de la réforme appelée « Psy 107 » visant à réduire le nombre de lits psychiatriques en compensant cette diminution par de l'accompagnement psycho-social ambulatoire, 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 (et de soins) ont eu comme conséquence la fermeture de maisons qui ne remplissaient plus les critères d'agrément. Certains lits ont été « rachetés » par des grands groupes privés avec comme corolaire 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, qui cumulent des problématiques et pathologies diverses.⁷²

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 agréées.

Bien qu'il y ait accord sur la nécessité de légiférer, les experts ont exprimé 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 ».⁷³ 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 ne se feraient pas reconnaître.

Au 31 décembre 2018, les arrêtés d'exécution du nouveau décret n'étaient cependant toujours pas publiés, bloquant pour l'instant l'accès des services à l'agrément en question.

L'AVIQ est donc l'autorité compétente pour les structures d'hébergement non agréées (SHNA) ou désormais rebaptisées hébergement collectif des personnes en difficultés prolongées.

D'après l'AVIQ, voici les seules données chiffrées sur ces services que nous avons en possession en 2023 :

- 9 Services reconnus (11 dans le courant du mois de juin 2023)
- 2 services officiellement non-reconnus
- 9 services où le dossier de reconnaissance est toujours en cours
- 22 services sans demande de reconnaissance
- X services dont l'AVIQ n'a pas connaissance

⁷² Point de vue de l'AMA sur les structures d'hébergement non agréées (SHNA) ou « Maisons pirates », Note l'AMA, 2018, p. 3.

⁷³ 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 8

CONSTAT ET ÉVOLUTIONS DES PROBLÉMATIQUES SOCIALES

8.1. Constats globaux et situation sociale de la Wallonie

Afin de comprendre les problématiques qui se posent, au niveau des personnes accueillies en centre d'hébergement, intéressons-nous à la réalité vécue par la population wallonne au regard de la situation socio-économique de notre région.

Les « chiffres clés de la Wallonie »⁷⁴, publiés par l'IWEPS en 2022 dressent toute une série de constats.

La Wallonie occupe avec Bruxelles le bas du classement des régions d'Europe en termes de taux de pauvreté. En 2022, quels constats pouvons-nous faire des inégalités sociales en Région wallonne ?⁷⁵

- 14 % des ménages sont en situation de privation matérielle et sociale ;
- 18,8 % des personnes vivent dans un logement avec des problèmes d'humidité ;
- 30,5 % des locataires au prix du marché ont un revenu net inférieur au seuil de pauvreté⁷⁶ ;
- 17,7 % de la population wallonne vivait dans un ménage dont le revenu net est inférieur au seuil de pauvreté. Ce taux est relativement stable nous indique le taux de risque de pauvreté de la population. À titre d'exemple la Flandre se situe à 8 % et Bruxelles à 25 % ;
- 25,3 % des ménages est en situation de risque de pauvreté ou d'exclusion sociale. À titre de comparaison, la Flandre est à 13 % et Bruxelles à 35 % ;
- 35,3 % de la population vit dans un ménage monoparental dont le revenu net est inférieur au seuil de pauvreté ;
- 18 % des enfants de moins de 15 ans vivent dans une situation de privation⁷⁷ ;
- 12,3 % des enfants vivent dans un ménage sans revenus d'un travail ;
- 3,4 % des majeurs bénéficient d'une aide sociale (RIS). L'octroi du RIS a doublé en l'espace de 15 ans pour la catégorie 18-24 ans. Le taux des bénéficiaires du RIS varie fortement selon les régions. Le taux de RIS est plus important dans les villes du bassin industriel (Mons, La Louvière, Charleroi, Huy, Liège, Verviers) ;
- La moitié des ménages consacraient 24 % de leur revenu à leur loyer, un quart plus de 34 % ;
- Enfin, en 2018 ce sont plus de 159 081 personnes à avoir bénéficié d'une **aide alimentaire**.⁷⁸

Au-delà de ces chiffres qui nous permettent d'avoir une vue générale de la situation sociale de la population wallonne, la suite du chapitre détaillera des constats globaux en fonction de thématiques en lien avec notre secteur (logement, emploi, santé, violences conjugales, jeunesse etc.)

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 au logement adapté et dans leurs moyens. Face aux loyers et aux charges particulièrement élevés, notamment dans certaines communes de la Région, des familles sont contraintes de vivre dans des logements vétustes, surpeuplés, de mauvaise qualité et insalubres. 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 de statuts socio-économiques moins élevés, le montant du loyer pèse lourdement sur le budget général. En 2022, le loyer mensuel moyen versé par les ménages locataires wallons est de 529 €. 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 de ces mêmes 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 locatif privé n'est donc plus une solution économique et adaptée aux ménages à faibles revenus.

⁷⁴ IWEPS, Les chiffres clés, 2022.

⁷⁵ Nous renvoyons le lecteur au rapport de l'IWEPS, les chiffres clés, Inégalités sociales, p. 156-190.

⁷⁶ Concrètement, un cinquième de la population wallonne vit dans un ménage ne disposant pas d'un revenu de 1 287 € net par mois pour un isolé ou de 2 703 € pour un ménage de 2 adultes et de 2 enfants.

⁷⁷ La privation matérielle et sociale des enfants se calcule sur la privation d'au moins trois sur 17 biens et services pour des raisons financières (exemple : vacances, vêtements, jeux, loisirs etc.).

⁷⁸ IWEPS, les collaborations logistiques locales organisant l'aide alimentaire : quels apports et quelles difficultés pour les bénéficiaires ? 2018, p. 19.

Reste le logement public. En parallèle au logement privé, 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.

Comme le CEHD l'indique dans son rapport sur les chiffres clés du Logement en Wallonie⁷⁹ :

« En 2019, les SLSP géraient 104 097 logements qu'elles détenaient en propriété ou qu'elles avaient pris en gestion. (...) Par ailleurs, de 2016 à 2020, le nombre de candidatures a augmenté, passant de 38 627 en 2016 à 40 069 en 2020. Cette augmentation est le signe d'un certain engorgement du système. En 2021, une décreue des candidatures est constatée avec « seulement » 37 475 candidatures recensées au 1^{er} janvier. Cette baisse est sans doute conjoncturelle et liée à un effet « Covid » : face à la crise sanitaire, des mesures ont été prises pour protéger les plus fragiles, notamment le gel des expulsions domiciliaires, qui s'est traduit par un moindre recours au logement public. »

Quant aux loyers mensuels moyens (hors charges) en 2020, ils se répartissent par province comme suit :

- Brabant wallon : 867 €
- Namur : 598 €
- Luxembourg : 559 €
- Hainaut : 557 €
- Liège : 548 €

Face au besoin en logements des ménages les moins favorisés, les Agences Immobilières Sociales (AIS) et les Associations 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.

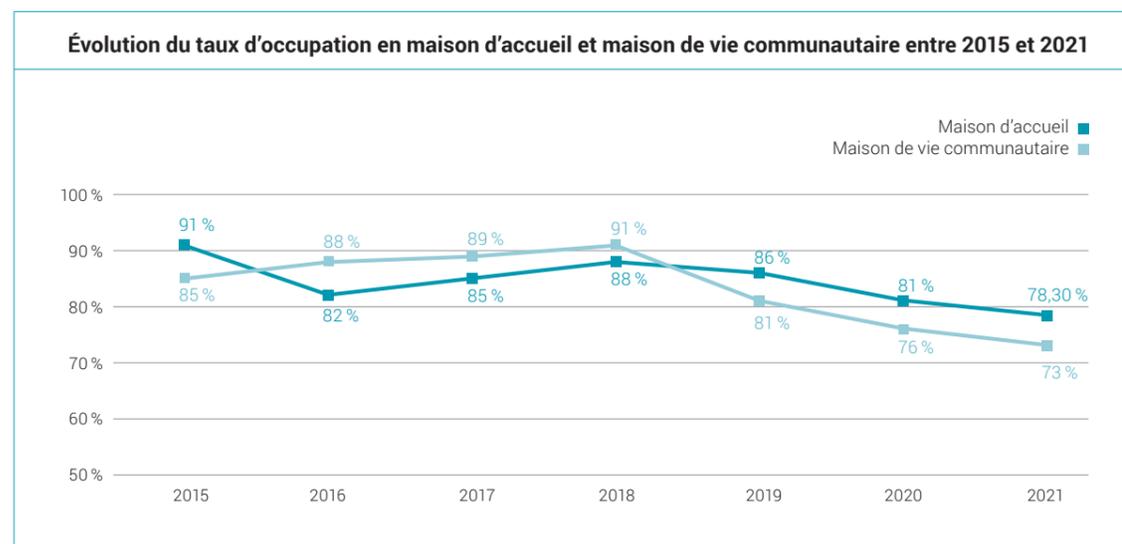
En 2023, Le parc locatif des Agences immobilières sociales a atteint plus de 8 066 logements disséminés dans le parc privé classique, leur couverture territoriale est presque complète.⁸⁰

Quant aux APL, elles ont connu de 2018 à 2023 une véritable augmentation passant de 23 à 36. Leur travail d'accompagnement social en logement individualisé est essentiel pour les publics et ménages aux revenus précaires. Par ailleurs, les APL peuvent aussi avoir pour mission de développer des projets novateurs de logement. Ainsi, dans son rapport de 2020, le Fond du logement des familles nombreuses de Wallonie indiquait⁸¹ : « dans cet axe 3 les APL conçoivent, seules ou en partenariat, des réponses innovantes aux besoins des ménages subissant le mal logement. Des outils très diversifiés sont développés.

Quelques exemples : le Housing first et la rencontre des SDF dans la rue, l'habitat léger, les Community Land Trust et le droit de superficie, le co-logement avec présence d'un concierge, la location avec option d'achat... »

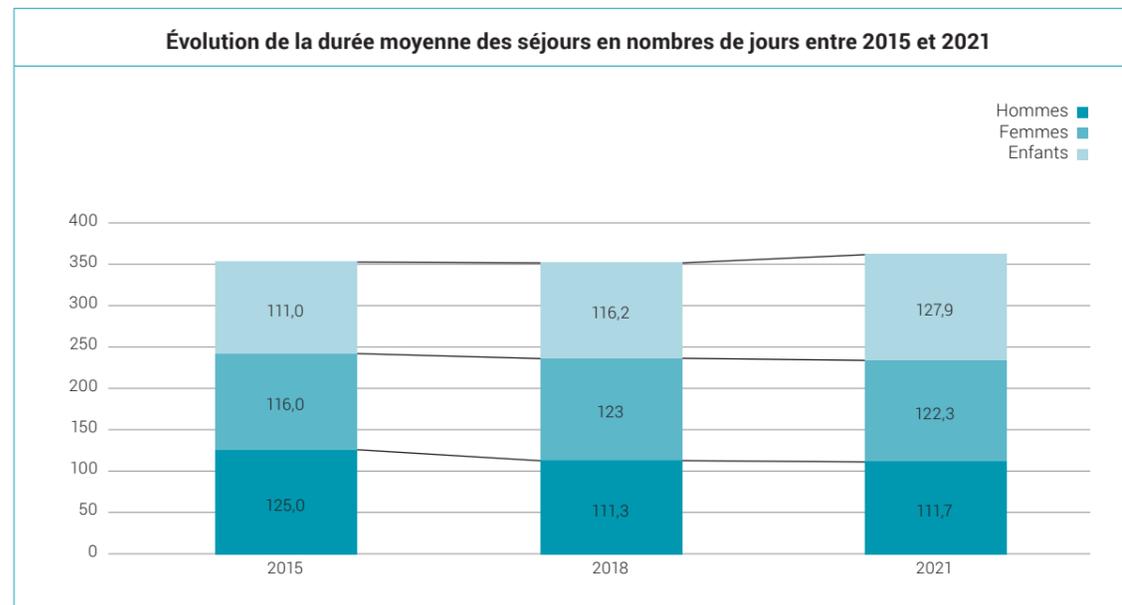
Quels constats pouvons-nous faire en ce qui concerne les structures d'hébergement ? En maison d'accueil, notons d'abord que les données RASH 2021 sur les motifs d'entrée indiquent que 32 % des entrées sont liées à une problématique de logement. En résulte des institutions saturées et un nombre important 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 2019. En réalité, les services sont souvent complets, la différence s'expliquant par la sous occupation d'une chambre (une famille de 3 personnes dans une chambre de 4) ou par les périodes de transition de quelques jours entre le départ et l'arrivée d'une famille, temps notamment nécessaire pour rafraichir la chambre.

Évolution du taux d'occupation en maison d'accueil et maison de vie communautaire entre 2015 et 2021



À partir de 2020, nous pouvons constater une diminution du taux moyen d'occupation. Celle-ci s'explique principalement par la crise sanitaire qui a obligé les services à transformer des lits d'hébergement soit en lits de mise en quarantaine avant l'hébergement (le temps du testing) soit de bloquer des lits pour le confinement d'une personne qui serait contaminée afin de préserver la collectivité. Dès lors, le taux d'occupation a été impacté à la baisse.

Évolution de la durée moyenne des séjours en nombres de jours entre 2015 et 2021



Le tableau ci-dessus est à prendre avec précaution. Notamment car le RASH ne permet pas d'affiner une durée moyenne de façon très précise. Ce que nous pouvons constater, c'est que la durée moyenne des séjours en maison d'accueil entre 2015 et 2021 tend à augmenter pour la catégorie femmes et enfants mais à diminuer pour la catégorie hommes. La moyenne est de 4 mois, 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 2021, près de 60 881 nuitées sous dérogation⁸² étaient comptabilisées pour l'ensemble des 57 maisons d'accueil.

Ces données représentent en réalité des situations très différentes. Une partie du public restera quelques jours ou quelques semaines en centre d'hébergement, juste le temps nécessaire pour surmonter la crise et rebondir, ou repartir dans un parcours d'errance. Pour d'autres personnes ou

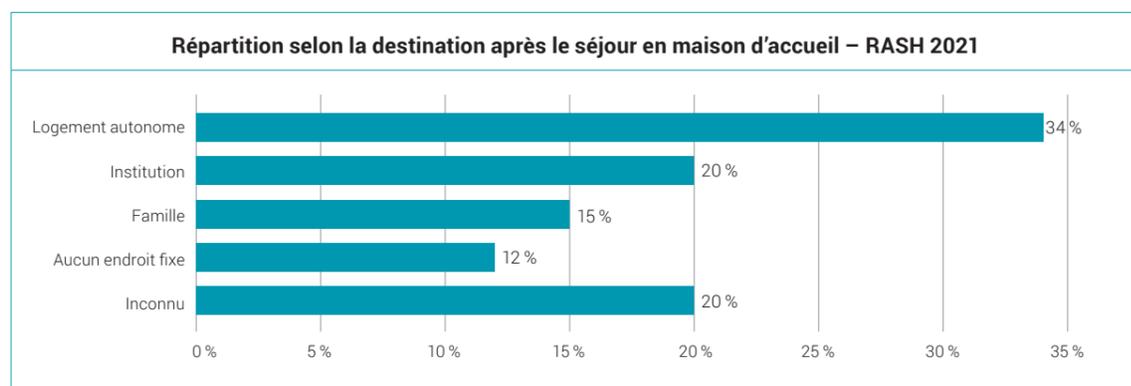
familles, les problématiques rencontrées sont complexes et imbriquées. Résoudre certaines situations (ou amorcer un changement) demande parfois plusieurs mois voire plusieurs années d'accompagnement social. Pour ces ménages, trouver un logement adapté peut prendre plus de temps. L'endettement, le manque d'autonomie et 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 pas rare de proposer une prolongation de l'accueil après les 9 mois autorisés pour atteindre parfois la durée maximum d'hébergement (selon la réglementation wallonne) qui est de 18 mois.

⁷⁹ Centre d'Études en Habitat Durable de Wallonie, Chiffres clés du logement en Wallonie, 5^e édition, 2021.

⁸⁰ Chiffres disponibles sur www.walstats.iweeps.be.

⁸¹ Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie, APL, Chiffres-clés, 2020.

⁸² 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.



Répartition selon la destination après le séjour en maison d'accueil – RASH 2021

Après un séjour en maison d'accueil, 34 % des personnes retrouvent un logement. Dans certains cas, ils peuvent continuer à solliciter l'accompagnement de la maison d'accueil sous la forme d'un suivi post-hébergement. 20 % du public est orienté vers une institution. Cela dépend des besoins et des problématiques rencontrées. 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. 15 % retourne en famille tandis que 12 % à la rue. Enfin, notons qu'une personne sur 5 nous ne connaissons pas la destination après le séjour.

Les maisons d'accueil sont une porte d'entrée et de sortie du logement. En effet, au niveau de la provenance des personnes, on constate en 2021 que :

- 32 % des personnes qui entrent en maison d'accueil viennent d'un logement autonome. Les personnes invoquent souvent une rupture familiale ou des violences conjugales comme raison de départ du logement. Dans de nombreux cas, ils subissent également des expulsions pour insalubrité ou car ils n'ont pas rempli leurs obligations de locataires (non-paiement du loyer, dégradation).
- 21 % des personnes proviennent d'une autre institution avant leur entrée en maison d'accueil. Une partie du public connaît un long parcours d'errance institutionnelle. Ils sont passés 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) parfois, ils ont également fait des séjours en prison, en hôpitaux psychiatriques ou en centres de cure.
- 15 % viennent de la famille
- 24 % viennent de la rue ou sans endroit fixe
- 7 % des cas, nous ne connaissons pas la provenance des personnes.

Dans l'avis⁸³ que le CESEW a remis sur la stratégie de sortie du sans-abrisme, un focus sur le logement décent et abordable est égayé. Parmi les recommandations du CESEW, retenons que tant le logement (construction, logement inoccupé, prise en gestion etc.) que l'accompagnement social en logement doivent être soutenus structurellement pour maintenir durablement les personnes en logement.

2. l'accès à l'emploi et à la formation

L'amélioration du niveau de diplôme de la population résidant en Wallonie est manifeste. 72 % de la population wallonne âgée de 25 ans et plus détenait en 2022 au minimum un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. C'est deux fois plus qu'il y a trente ans.⁸⁴

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 73 % pour les diplômés de l'enseignement secondaire supérieur, 55 % pour les diplômés du secondaire inférieur et seulement 31 % pour les personnes ayant au plus un diplôme de l'enseignement primaire.⁸⁵ »

Parmi les jeunes de 18 à 24 ans : deux tiers étaient inscrits dans une filière d'enseignement ou de formation. Plus de la moitié de ces sortants était en emploi. Mais notons que 8,3 % de ces jeunes sont en situation d'« abandon scolaire précoce ». Parmi ces 8,3 % de jeunes en décrochage scolaire, 58 % sont sans emploi en 2021, ce qui illustre bien les difficultés auxquels les jeunes peu diplômés sont exposés sur le marché de l'emploi.⁸⁶ En 2021, le taux d'emploi est près de deux fois plus faible pour les jeunes ayant, au plus, un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur.



« Malgré une collaboration régulière avec différents opérateurs de formation, nous n'avons convenu de partenariat avec aucun d'eux. En 2021, seuls une dizaine de résidents ont suivi une formation, soit 9 % des effectifs. Conjointement avec la société intérimaire Randstad mais sans succès, début 2021, nous avons répondu à un appel à projet du FOREM visant à la mise en formation d'un public très éloigné du travail. »

Extrait du rapport d'activité 2021 de la maison d'accueil Saint-Paul

S'agissant de l'emploi, une part importante de la population est aussi exclue du marché du travail. 17 % 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 des services d'aides aux sans-abri, on constate que le public est généralement peu diplômé. Ils sont une minorité à avoir dépassé le cap du diplôme de secondaire supérieur. Le chemin vers l'emploi est également semé d'obstacles pour les personnes que nous accompagnons. En effet, notre récolte de données post-hébergement permet d'apporter une vue sur le type de revenus des personnes accompagnées en logement par les maisons d'accueil :

Entre 2017 et 2021 :

- 10 à 12 % avaient des revenus du travail
- 10 à 17 % des allocations de chômage.
- 36 à 39 % du RIS
- 16 à 24 % d'allocations familiales
- 8 à 11 % de la mutuelle

Quant aux données issues des dénombrements effectués par la Fondation Roi Baudouin et la KU Leuven entre 2020 et 2022, nous pouvons constater qu'au niveau des revenus des personnes dénombrées, en moyenne, plus de 70 % dispose d'un revenu de remplacement ou d'une allocation et 5 % d'un revenu du travail. Une part marginale dispose d'un revenu informel (entre 0,7 % et 6,4 % en fonction des territoires)

Plusieurs raisons expliquent la faible intégration du public « sans-abri » dans le monde du travail. Lorsqu'elles arrivent dans nos services, les personnes sont confrontées à un ensemble de problèmes complexes et urgents qui contri-



« Aide et orientation dans la recherche d'emploi : l'assistante sociale s'assure que les personnes bénéficiant du CPAS ou du chômage soient inscrites comme demandeuses d'emploi. Selon la situation de la personne hébergée, l'assistante sociale l'aide dans sa recherche d'emploi (rédaction de lettres de motivation, création d'un curriculum vitae, consultation du site Forem, etc.) et l'informe des possibilités de formation qui pourraient lui correspondre. L'équipe veille à la fréquentation assidue aux séances de formation auxquelles sont conviées les personnes hébergées. »

Extrait du rapport d'activité 2022 de la maison d'accueil l'Élan

buent à leur instabilité. La problématique du logement est évidemment la plus frappante, mais elles en rencontrent aussi d'autres comme la santé, une fragilité psychologique, des assuétudes multiples etc. De plus, l'autonomie personnelle et familiale est une préoccupation importante au sein de nos services.

La recherche d'un emploi n'est donc pas souvent la priorité. La stabilité émotionnelle, mentale, mais aussi la maîtrise de la langue sont des étapes indispensables avant de se lancer dans une recherche d'emploi. Par ailleurs, une partie importante de notre public reste marquée à vie par le parcours d'errance et par des traumatismes vécus (accidents de la vie, violences vécues durant l'enfance, violences conjugales, handicaps physiques, retards mentaux, problèmes de santé, usage de drogues...). Ces personnes s'orientent alors vers des filières de formation à leur mesure telle que les Entreprises de Travail Adapté ou les Centres d'Insertion Socioprofessionnelle qui proposent une valorisation des compétences et de la formation continue associées à un encadrement spécifique.⁸⁷

⁸³ Avis n° 1528, avis d'initiative concernant la stratégie wallonne de sortie du sans-abrisme, p. 13.

⁸⁴ IWEPS, « Les chiffres clés de la Wallonie », 138.

⁸⁵ Idem.

⁸⁶ Idem.

⁸⁷ Portail Wallonie.be, Entreprise de travail adapté, https://www.aviq.be/handicap/vosbesoins/se_former_travailler/travailleurs/entreprises_travail_adapte.html



« Emploi – Formation durant leur séjour

Sur 34 femmes hébergées en 2022 :

- 7 femmes (20,5%) ont quitté l'Églantier avec un emploi (4 femmes ont conservé l'emploi qu'elles avaient avant leur arrivée à l'Églantier et 3 femmes ont trouvé du travail durant leur séjour) ;
- 9 femmes (26,5%) ont quitté l'Églantier en suivant une formation (3 hébergées ont continué leur formation commencée antérieurement, 4 ont commencé une nouvelle formation et 2 accueillies ont terminé leur formation antérieure avant d'en recommencer une nouvelle).
- 17 femmes (50%) n'avaient pas la possibilité d'envisager une recherche emploi ou formation :
 - 2 femmes étaient enceintes,
 - 2 femmes avaient un enfant en bas âge (difficulté de trouver un milieu d'accueil pour les enfants alors que les mamans souhaitaient se former),
 - 7 femmes avaient de très sérieux problèmes de santé,
 - 4 femmes sont restées moins d'un mois,
 - 2 femmes étaient pensionnées,
- 1 femme (3%) n'a pas concrétisé de projet emploi ou formation durant son séjour malgré une recherche active d'emploi.

Parmi les femmes qui avaient la possibilité d'envisager une recherche formation ou emploi, 94% d'entre elles ont quitté l'Églantier avec soit un emploi, soit une formation. »

Extrait du rapport d'activité 2022 de la maison d'accueil l'Églantier

Dans son avis, le CESEW met l'attention sur la thématique des travailleurs pauvres et recommande d'inclure cette catégorie dans le travail d'élaboration d'une stratégie de sortie du sans-abrisme.

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 sur l'échelle sociale des Belges influence directement le nombre d'années de vie en bonne santé, l'espérance de vie et l'accès aux soins.

En Belgique, les **inégalités sociales** de santé s'observent à tous les âges :

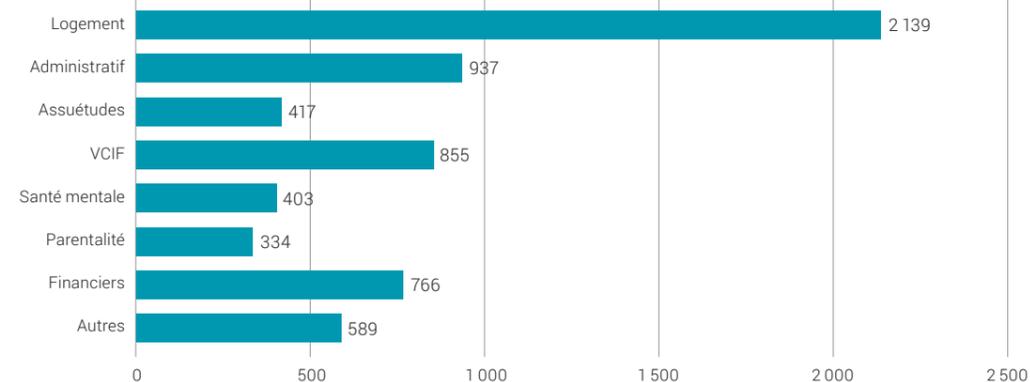
- Alors que 75% des adultes belges se déclaraient en bonne santé, cette proportion chute à 59% si on prend la tranche de revenus inférieurs. Cette différence est liée aux inégalités en matière d'exposition aux facteurs de risque et d'accès aux soins de santé.
- De même, 25 à 29% des Belges adultes souffrent d'une maladie chronique⁸⁸, ce chiffre augmente à 39% pour la tranche de revenus les plus faibles.
- 22% des adultes n'ayant pas dépassé le niveau d'enseignement secondaire fumaient quotidiennement (10% pour ceux ayant fait des études supérieures)
- Alcool : 37% des hommes ont déclaré avoir une consommation ponctuelle excessive d'alcool au moins une fois par mois, contre 18% des femmes.⁸⁹
- Entre 15 et 20% n'ont jamais consulté un médecin généraliste et 79% considèrent le coût des médicaments comme une charge financière moyenne ou importante.⁹⁰
- La proportion de personnes qui n'atteignent pas 67 ans est deux fois plus élevée parmi les personnes les plus précarisées (26,9%) en comparaison aux plus riches (13,1%).⁹¹

Par ailleurs, le statut social des parents influence la santé de l'enfant. La Belgique a un des taux de pauvreté infantile les plus hauts d'Europe. En Belgique, 1 enfant sur 5 grandit dans le risque de pauvreté ou d'exclusion sociale.⁹² Des recherches au niveau de la population européenne montrent que les inégalités sur le plan de la santé touchent **les enfants** 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 ». ⁹³ 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.⁹⁴

Concernant la santé mentale, selon Sciensano, plus d'une personne sur 10 en Belgique souffre d'un trouble mental.⁹⁵ Selon Solidararis, la prise en charge de la santé mentale n'a pas évolué contrairement aux besoins. En effet, alors que les besoins déclarés en santé mentale ont explosé en dix ans, l'offre et la « consommation » de soins remboursés par l'assurance obligatoire restent stables.⁹⁶

Pour rappel, en 2010, le Fédéral lançait une grande réforme des soins de santé mentale, baptisée Psy 107 dont l'objectif était de désinstitutionnaliser au maximum les prises en charge, en offrant des soins à domicile. Si l'idée n'a pas été mal accueillie par le secteur, la suppression de

Motif d'entrée déclaré par les personnes au moment de l'entrée en maison d'accueil – RASH 2021



lits en parallèle dans les hôpitaux psychiatriques fut fortement décriée. De nombreuses personnes ne sont pas prises en charge, 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 services d'accueil et d'hébergement reçoivent 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 ou de l'accompagnement.

Les données issues des dénombrements effectués par la Fondation Roi Baudouin et la KU Leuven entre 2020 et 2022 sont fort parlantes quant à l'état de santé des personnes sans-abri dénombrées. En moyenne :

- 18% s'inscrit dans le public Housing First⁹⁷
- 15,8% possède un problème de santé chronique
- 20,6% ont des problèmes de santé mentale
- 33,3% au moins une assuétude.

Motif d'entrée déclaré par les personnes au moment de l'entrée en maison d'accueil – RASH 2021

Les motifs d'entrée en maison d'accueil sont multiples et peuvent se cumuler. Le tableau ci-dessus nous montre sur la répartition des motifs d'entrée en maison d'accueil.

Sur 6440 motifs d'entrée en 2021,

- 13% sont liés aux assuétudes /dépendances
- 12% sont liés à des problématiques de santé mentale

En 2019, ceux-ci représentaient respectivement 6% et 5% de l'ensemble des motifs d'entrée.

Or, les personnes souffrant des problèmes de santé présentent quantité de difficultés pour les services d'accueil et d'hébergement.

⁸⁸ Sciensano, « Vers une Belgique en bonne santé », 2023, <https://www.belgiqueenbonnesante.be/fr/etat-de-sante/maladies-non-transmissibles/vue-d-ensemble>

⁸⁹ OCDE, Observatoire européen des systèmes et politiques de Santé, « État de la Santé en Belgique, 2021, p. 3-8.

⁹⁰ Statbel, « Enquête sur les revenus et les conditions de vie (EU-SILC) auprès de 6 000 ménages belges », 2020, (office belge de statistiques).

⁹¹ Solidararis, « Inégalités sociales de santé et relèvement de l'âge de la pension, 2023, p. 4.

⁹² Statbel, « Chiffres Pauvreté : Pauvreté infantile », 2022, (office belge de statistiques).

⁹³ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, Existe-t-il des inégalités sociales de santé, 2015.

⁹⁴ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, Existe-t-il des inégalités sociales de santé, 2015.

⁹⁵ Siensano, « plus d'une personne sur 10 en Belgique souffre d'un trouble mental, 2020, <https://www.sciensano.be/fr/coin-presse/plus-d1-personne-sur-10-en-belgique-souffre-dun-trouble-mental>

⁹⁶ Solidararis, « santé mentale : connaissance, perception du secteur et consommation de soins », 2022, p. 1-2.

⁹⁷ Soit minimum 2 ans en situation de sans-abrisme avec des problématiques cumulées de santé mentale et d'assuétude.

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. Etant donné l'ancienneté du bâti dans le secteur, peu de centres sont adaptés aux personnes à mobilité réduite (PMR).

Ensuite, 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) et les équipes sont constituées de travailleurs psycho-sociaux et non de personnel infirmier ou médical.

Pour répondre aux besoins des usagers présentant des problèmes de santé, les services coopèrent avec des partenaires extérieurs. Il s'agit des 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.



« Braséro permet également à des personnes sans filet de protection (suivi médical, suivi thérapeutique, suivi social, médication...) de se poser, de se mettre à l'abri d'elles-mêmes et des autres. Malheureusement, la population touchée par des soucis de santé mentale ne fait que croître depuis la pérennisation de Braséro. Il s'agit peu de personnes fréquentant d'autres institutions à caractère "psychiatrique", mais bien de personnes délirantes, peu connues du circuit de soins ou à la recherche d'un lieu qui n'est pas étiqueté comme tel. »

Extrait du rapport d'activité 2022 de l'accueil de jour Braséro

La **consommation de drogues** est une problématique récurrente 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 des consommations sont travaillés avec la personne. 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.



« Le public rencontré dans nos maisons d'accueil pour hommes présente, le plus souvent, des problématiques multiples et imbriquées. L'impression générale est que celles-ci sont encore plus marquées que les autres années. La désinstitutionalisation des soins en psychiatrie n'y est probablement pas pour rien (réforme de la santé mentale privilégiant l'ambulatorioire). "Le public a changé"... et vient questionner les pratiques d'une maison d'accueil âgée de 50 ans. »

Extrait du rapport d'activité 2021 de la maison d'accueil pour hommes les Trois Portes

Il n'est pas rare que nos services accueillent des personnes présentant un **double diagnostic** (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. On constate que les centres d'hébergement mais aussi les services ambulatoires sont de plus en plus confrontés à des personnes présentant 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 saturée, faute de place ou de projet adapté.

Enfin, 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 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.

Dans son avis sur la stratégie de sortie du sans-abrisme, le CESEW pointe la nécessité d'établir des liens entre politiques de l'action sociale et celles de la santé (physique et assuétudes) surtout de la santé mentale. La désinstitutionalisation n'est pas la solution la plus opportune pour toute une catégorie de personnes, il faut au contraire renforcer les ponts et l'accessibilité des services de soins aux publics plus précarisés qui globalement sont les plus éloignés.

4. 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. Les démarches peuvent concerner tous les secteurs possibles : CPAS, mutuelle, ONE, SAJ, administration communale, avocats, société de logements sociaux, agent de quartier, propriétaires éventuels, impôts etc.

De nombreuses personnes hébergées sont en situation de **surendettement**. Il s'agit d'un véritable problème de société, qui reste très éprouvant pour 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 avec une gestion budgétaire visant à épurer progressivement les dettes. Si l'endettement est plus conséquent, on mettra en place un programme de règlement collectif de dettes (souvent via le CPAS) ou une administration de biens. Certaines maisons d'accueil ont par ailleurs développé un travail autour de la **guidance budgétaire** et de **l'argent à usage personnel**.

En 2021, 27 % des motifs d'entrée en maison d'accueil étaient liés à des problématiques d'ordre administratif (15 %) et financiers (12 %).

5. Fragilités ou absences familiales

Le séjour dans une maison d'accueil ou une maison de vie communautaire va permettre de **reconstruire des liens sociaux et familiaux** quand c'est possible, 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, 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 va quitter 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, sans connaissance. Ceci montre l'importance de la **mission de post-hébergement**⁹⁸ assurée par les maisons d'accueil. Ce service représentera un lieu où les anciens hébergés pourront trouver un soutien moral pour parler, 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/elles 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 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, décider de la démarche appropriée, temps d'écrire un courrier, etc.

6. Les violences conjugales et intrafamiliales

Le **suivi** d'une personne victime de violences conjugales demande un accompagnement spécifique au regard des problématiques vécues par les personnes et du processus de domination conjugale. Pour une vue globale de la problématique, nous invitons le lecteur à consulter notre étude sur l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales publiée en 2022.

⁹⁸ AMA, Rapport post-hébergement 2017-2021 réalisée en 2023.

Celle-ci montre notamment que, en Wallonie, plus de 30 % des femmes dénombrees sont sans-abri et mal logées en 2020⁹⁹ mais surtout qu'une femme sans-abri sur deux se déclare victimes de violences. Si on regarde les motifs d'entrée du RAH 2021, 13 % des motifs sont liés à des violences conjugales et/ou intrafamiliales. Ce chiffre doit être pris avec précaution car il s'agit des motifs déclarés lors de l'entrée en maison d'accueil. Or, la détection des faits de violences tant par les équipes que la prise de conscience de la personne elle-même peut se faire pendant la période hébergement. Ainsi, l'étude porte toute une série de recommandations aux pouvoirs publics afin d'améliorer la prise en charge des personnes et leurs enfants ainsi que pour les auteurs de violences qui sont régulièrement hébergés en maison d'accueil.

7 les enfants et les jeunes de 18 à 25 ans

Pour les structures qui hébergent des enfants, un accompagnement spécifique est une priorité. L'objectif général est d'aider ces futurs adultes à vivre une vie épanouissante et à briser le cercle de la pauvreté. Notons qu'en 2021, les enfants (de 0 à 17 ans) représentent 38 % des personnes hébergées. De même, 12 % des motifs d'entrée en maison d'accueil étaient liés à des problèmes de parentalité.

Dès lors, un travail de **soutien quotidien dans la relation parents-enfants** est généralement mis en place. Ce travail peut prendre différentes formes : observations, analyses en équipe, entretiens avec le(s) parent(s) avec ou sans les enfants, entretiens avec les enfants, 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'enfant et font appel, lorsque c'est nécessaire, aux services de l'Aide à la Jeunesse.

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, SAJ...). 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. 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, etc. 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 et 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 alors en place des locaux aménagés spécifiques eux enfants (espace hygiène, espace de jeux, psychomotricité). Ces espaces sont aussi des lieux permettant aux parents qui l'investissent avec son enfant de se focaliser sur sa parentalité, son lien à l'enfant. On voit aussi se développer des « réunion enfants », des « projets pédagogiques enfants »...

Quant aux jeunes de 18-24 ans, ils représentent 11 % des personnes hébergées dans le RASH 2021. Au niveau des dénombrements effectués par la Fondation Roi Baudouin et la KU Leuven, en élargissant à la catégorie ETHOS light, le constat est qu'environ 1 sans-abri sur 5 a entre 18 et 25 ans. La problématique des jeunes en errance ne fait qu'accroître depuis des années. La Fondation Roi Baudouin a d'ailleurs publié une étude spécifique sur ce phénomène en 2022.¹⁰⁰

Les causes sont multiples : violences intrafamiliales, sortie d'institution (aide à la jeunesse), assuétudes, parents en situation de précarité, parcours migratoires etc., tout cela combiné à des phénomènes structurels évoqués ci-avant (manque de logement abordable, pauvreté structurelle, enseignement et formation etc.).

Les dénombrements montrent que ces jeunes se répartissent en trois types de profils : 30 % sont des primo-arrivants, 24 % sortent de l'aide à la jeunesse et 29 % sont sans antécédents institutionnels.

Un jeune sur cinq n'a malheureusement pas de revenu, 52 % reçoivent le revenu d'intégration sociale et 11 % d'un travail. Notons que la majorité de ces jeunes (46 %) se trouve dans une situation de sans-abrisme caché (chez des amis ou un tiers).

Enfin, les troubles de santé mentale et d'assuétudes sont prégnants chez les jeunes, respectivement 23 % et 17,7 %. Ainsi, le phénomène des jeunes en errance doit nous alerter tant au niveau de la prévention au sans-abrisme qu'à la mise en place de structures et d'accompagnements spécifiques.

8. La migration

L'accueil et l'hébergement des personnes disposant d'un titre de séjour précaire sont limités dans notre secteur dans le sens où l'hébergement des personnes requiert un revenu. 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 l'accompagnement de ces personnes va prendre plus de temps et demander plus d'efforts de la part des travailleurs du point de vue de la mise en ordre administrative. 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 dans le cadre d'un regroupement familial. Celle-ci sera susceptible de se voir retirer son droit de séjour si elle ne reste 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 des instances de FEDASIL.

Au niveau des dénombrements effectués par la Fondation Roi Baudouin et de la KU Leuven, en moyenne 30 % des personnes sans-abri sont non belges. Parmi ceux-ci, 32,9 % sont sans titre de séjour.

⁹⁹ Ces chiffres sont largement sous-estimés

¹⁰⁰ Fondation Roi Baudouin, Ugent, KU Leuven et l'UCL Louvain, « Jeunes adultes sans-abri et sans chez-soi : profils variés, parcours compliqué, 2022, communiqué de presse.

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.

Nous avons souhaité apporter un focus particulier sur les opérateurs agréés que sont les structures d'hébergement et sur leur évolution depuis la diffusion de notre précédent rapport. Dans un autre temps, nous avons voulu mettre en avant les avancées politiques de la législature 2019-2024 dans la lutte contre le sans-abrisme et le bilan provisoire que nous pouvons en faire. Ensuite, il nous paraissait indispensable de réaliser un focus sur la période Covid-19 dont les impacts se font encore ressentir. De plus, ce rapport met l'accent sur les aspects d'emploi (accord du non-marchand) et les aspects liés aux formations des travailleurs du secteur. Enfin, outre un focus les structures en voie d'agrément et non-agrégés, nous concluons ce rapport par un bilan de différents constats socio-économique et sectoriels que nous pouvons faire depuis le dernier rapport.

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 deuxième édition se veut néanmoins dans la continuité du travail entamé en 2019-2020 afin de rendre compte de l'évolution des publics et des réponses qui sont apportées dans la lutte contre la grande précarité et le sans-abrisme. Avec pour objectif, la fin du sans-abrisme de rue en 2030 !

Ce rapport est alimenté par ce que nous connaissons du travail effectué par les services grâce notamment aux nombreux groupes de travail, études, colloques, visites des services que nous effectuons. 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. Nous pensons notamment aux projets de dénombrements et aux récoltes données obligatoires (RASH). 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 reste très enrichissant. Cela apporte des éléments concrets et permet de se projeter dans la réalité du terrain.

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'hébergement : **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 des personnes en hébergement et pour permettre davantage de roulement d'hébergement d'urgence. Nos services ne sont que des lieux de passage et de transition vers la récupération de l'autonomie. Nous pensons qu'en continuant à renforcer le secteur, de 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.

Outre ces deux constats, nous souhaitons mettre un point d'attention sur :

- La charge et l'ampleur du travail social : il nous paraît indispensable que les équipes éducatives doivent être renforcées, en ce y compris le personnel administratif et ouvrier, nécessaire 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.
- L'augmentation des cas psychiatriques et des troubles de la santé mentale pour lesquels les services se sentent démunis (pas de personnel de soins et difficulté d'accès aux services spécialisés).
- L'augmentation des cas de violences conjugales et intrafamiliales qui demandent un accompagnement spécifique, une hausse de l'offre de formations et des places d'hébergement d'urgence.
- La problématique des jeunes en errance qui doit nous alerter plus que jamais.
- La nécessité d'une meilleure collaboration intersectorielle mais surtout la création de liens plus forts entre les services autour de la personne.
- La nécessité d'intégrer et de revaloriser structurellement les moyens engrangés durant cette législature (plan de relance, accueil de jour, OWSA)

En effet, nous constatons que les moyens financiers du secteur ont clairement augmenté depuis l'entrée en vigueur du décret de 2004, de même que le nombre de maisons agréées, d'abris de nuit et de maisons de vie communautaire. Le nombre de place a globalement augmenté

mais reste insuffisant au regard de la saturation des services et des refus d'hébergement pour manque de place.

Il est clair que les ministres successifs ont pris 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 moyens accordés aux équipes pour proposer un accueil et un accompagnement

pluridisciplinaire. Surtout, les services d'accueil de jour et les abris de nuit dont les enveloppes budgétaires doivent être augmentés pour les années à venir.

En conclusion, un grand pas en avant a été mené au cours de ces dernières années, mais dans l'objectif de sortir du sans-abrisme d'ici 2030, les politiques de l'action sociale et du logement devront accentuer leurs efforts et les moyens entrepris.

SOURCES

Rapports d'activités, notes de travail

- Rapport d'activités de la Maison d'accueil L'Espoir – 2022
- Rapport d'activités de la Maison d'accueil l'Églantier – 2022
- Rapport d'activités de la Maison Maternelle du Brabant wallon – 2022
- Rapport d'activités de la Maison d'accueil la Maison Heureuse – 2022
- Rapport d'activités de la Maison d'accueil Saint-Paul – 2021
- Rapport d'activités de la Maison d'accueil L'Élan – 2022
- Rapport d'activités de la Maison d'accueil Les Trois Portes (MAFE) - 2022
- Rapport d'activités de la Maison d'accueil l'Îlot Jumet – 2020
- Rapport d'activités de la Maison de vie communautaire Proximam – 2022
- Rapport d'activités de la Maison de vie communautaire Horizon – 2022
- Rapport d'activités de l'abri de nuit Soleil d'Hiver nuit – 2022
- Rapport d'activités de l'abri de nuit Le Tremplin – 2022
- Rapport d'activités de l'accueil de jour Braséro – 2022

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/>

- AMA, « Le post-hébergement, analyse des données 2017-2021 », mars 2023 disponible sur <http://www.ama.be/documentations/nos-publications/les-publications-de-lama/>
- AMA, « L'impact de la crise covid sur l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales », 2022, <http://www.ama.be/documentations/nos-publications/les-publications-de-lama/>
- 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/>
- Chiffres clés sur la pauvreté infantile, <https://chiffrespauvrete.be/topic/pauvrete-infantile>
- Chiffres des dénombrements effectués par la Fondation Roi Baudouin, <https://www.kbs-frb.be/fr/denombrement-sans-abrisme-et-absence-de-chez-soi>
- Focus sur les jeunes en errance dans le cadre des dénombrements effectués par la Fondation Roi Baudouin, <https://kbs-frb.be/fr/jeunes-adultes-sans-abri-et-sans-chez-soi-profil-varies-parcours-compliques>
- Centre d'Etudes en Habitat Durable de Wallonie, Chiffres clés du logement en Wallonie, 5^e édition, 2021
- Enquête sur les revenus et les conditions de vie (EU-SILC) auprès de 6 000 ménages belges, Statbel (office belge de statistique), 2020
- Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie, APL, Chiffres-clés, 2020

- 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-abrisme ? »
- 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.rtf.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)
- IWEPS, Les chiffres clés, 2022
- Centrale des crédits aux particuliers, Statistiques 2017
- IWEPS, « Fiche accueil de jour – Bas seuil, Réalisé par les services partenaires des Relais sociaux », Collecte de données 2021
- IWEPS, « Travail de rue, Réalisé par les services partenaires des Relais sociaux », Collecte de données 2021
- 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
- Solidaris, synthèse santé mentale, octobre 2022, https://www.institut-solidaris.be/wp-content/uploads/2022/10/Synthese-Solidaris_Sante-mentale_05102022.pdf
- Solidaris, inégalités sociales de santé, février 2023, https://www.institut-solidaris.be/wp-content/uploads/2022/10/Synthese-Solidaris_Sante-mentale_05102022.pdf
- Sciensano, plus d'une personne sur 10 en Belgique souffre d'un trouble mental, <https://www.sciensano.be/fr/coin-presse/plus-d1-personne-sur-10-en-belgique-souffre-dun-trouble-mental>
- 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-immobilierees-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

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

- 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
- Déclaration Politique Régionale wallonne 2019-2024
- AGW du 19 juillet 2022 dans le cadre du Plan de Relance en vue de refinancer les services d'aide aux sans-abri agréé par la Région
- Plan wallon de sortie de la pauvreté 2020-2024
- Plan de relance wallon
- Plan intra-francophone de lutte contre les violences faites aux femmes 2020-2024
- Plan wallon d'inclusion des personnes LGBTQIA+ 2022-2024
- Plan d'actions relatif aux droits de l'Enfant (PADE) 2020-2024
- Arrêtés ministériels allouant une subvention aux opérateurs privés et publics dans le cadre de l'appel à projets « accueil de jour » pour les années budgétaires 2021, 2022 et 2023.
- Appel à projets en économie sociale visant « à soutenir les coopératives immobilières sociales dans l'acquisition de logement privatif en Wallonie à destination des femmes victimes de violences » 2021
- Arrêtés ministériels allouant une subvention aux opérateurs privés et publics dans le cadre de l'appel à projets visant « à soutenir la création de places d'accueil à destination des femmes victimes de violences conjugales » 2021 et 2022
- Avis n° 1528 du Conseil économique, social et environnemental de Wallonie, avis d'initiative concernant la stratégie wallonne de sortie du sans-abrisme
- Avis n° 1537 du Conseil économique, social et environnemental de Wallonie, avis sur l'avant-projet de décret relatif à l'accueil de jour des personnes en difficultés sociales
- Accord du non-marchand 2021-2024

LES MEMBRES DE L'AMA

ABRIS DE NUIT ET HEBERGEMENTS 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
Abri de nuit Pierre d'Angle
Centre d'accueil d'urgence Ariane

TRAVAIL DE RUE

Alías
Diogènes
L'Escale (CPAS de Mons)

D'ACCUEIL DE JOUR

Bij Ons - Chez Nous
Braséro
Centre d'accueil de jour L'Escale (CPAS de Mons)
Comme Chez Nous
Consigne - Article 23
DoucheFLUX
Espace dignité
ESPAS - Accueil de jour (Arlon)
Jamais Sans Toit
L'Ilot - Le Clos
La Fontaine (Bruxelles)
La Fontaine (Liège)
Le Triangle - Transi Toit
Les Petits Riens - L'Air de rien
Li P'tite Buweye
Macadam
Nativitas
Resto du Cœur de Namur
Resto du Cœur de Saint-Gilles
Resto Jet
Source - La Rencontre
Un Toit un Cœur

MAISONS D'ACCUEIL

Accueil Famenne - L'Élan
Accueil Montfort
AdS - Foyer Georges Motte
AdS - Maison de la Mère et de l'Enfant

CPVCF - Centre de prévention des violences conjugales et familiales
CPVCF - La Parenthèse
Chèvrefeuille
Collectif Contre les Violences Familiales et l'Exclusion
Emmaüs Liège
Espoir
Ferme de l'Aubligneux
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 Source
Le Chant d'Oiseau
Le Figuier
Le Goéland
Le Kangourou
Le Refuge (Bruxelles)
Le Relais (CPAS de Molenbeek)
Le Tremplin
Le Triangle
Les Foyers d'Accueil
Les Petits Riens - @ Home 18-24
Les Petits Riens

- Maison d'accueil Parenté
Les Petits Riens
- Maison d'accueil Prévot
Les Trieux (CPAS de Namur)
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 Escale
Maison d'accueil La Consoude
- Les Oliviers (CPAS de Tournai)
L'Ilot - Maison d'accueil d'urgence Le 160
L'Ilot - Maison d'accueil Le 38

L'Ilot - Maison d'accueil Marchienne
L'Ilot - Maison d'accueil Jumet
Maison d'accueil Oasis
Maison d'accueil Saint-Paul
Maison Maternelle du Brabant wallon
Maison Maternelle Fernand Philippe
Maison Maternelle Paul Henricot
OH - Home Baudouin
OH - Home Victor Du Pré
Service d'Entraide Familiale
Service Violences Intrafamiliales (CPAS de Mons)
Soleil du Cœur
Solidarité femmes et refuge pour femmes victimes de violences
Source - La Rive
Terre Nouvelle

MAISONS 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
La Source Maison de Vie Communautaire

GUIDANCE À DOMICILE

L'Ilot - S.Ac.A.Do
Les Petits Riens - Un Toit à Soi

PROJETS NOVATEURS OU SANS TYPE D'AGRÈMENT

Rolling Douche
Bulle
Solidarité Grands Froids

Remerciements

Nous tenons tout d'abord à remercier la Région wallonne et son administration pour leur travail et 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.

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.

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 et Pauline Delbascourt pour leurs collaborations précieuses. Nous avons également bénéficié de la récolte de données les statistiques des Relais sociaux urbains réalisées par l'IWEPS. À ce titre, nous remercions l'IWEPS.

Nous tenons également à remercier spécialement Louise Rutten (Lougiciel) pour le traitement des données d'AMAstat et la conception de plusieurs graphiques qui figurent dans le rapport ainsi que Lisa Boxus ((in)extenso sprl) pour la mise en page graphique de ce rapport.

Enfin, un tout grand merci à l'équipe de l'AMA !

