

JUILLET 2026

RAPPORT DE RECHERCHE

N° 68

Regards croisés des travailleurs sociaux sur
l'accueil de jour de bas seuil en Wallonie.
Enjeux, évolutions et perspectives

RÉSUMÉ

Les accueils de jour de bas seuil font partie des services destinés aux personnes précarisées avec ou sans logement. Ils offrent un lieu où se poser, se reposer et se reconstruire socialement. En effet, les travailleurs sociaux tiennent à distinguer l'accueil de jour du simple chauffer en raison du travail social collectif et de l'accompagnement individualisé menés avec les usagers, généralement en partenariat avec d'autres intervenants sociaux ou (para)médicaux. Une trentaine d'accueils de jour de bas seuil viennent d'être agréés en Wallonie tandis que quelques autres sont financés autrement.

Ce rapport établit un état des lieux des accueils de jour de bas seuil en Wallonie. Comment y travaille-t-on avec les personnes précarisées? Qui sont les usagers au-delà des clichés du mendiant et du toxicomane? Quels sont les apports de ces services pour les usagers et

quelles difficultés y rencontre-t-on? Quelles tensions traversent ce secteur dans un contexte de saturation et comment les travailleurs sociaux les affrontent-ils localement? Quelles pistes d'amélioration propose-t-on? Les réponses apportées à ces questions articulent les enseignements provenant de trois sources différentes: 22 entretiens menés dans différents accueils de jour wallons, des statistiques issues des services partenaires des relais sociaux de Wallonie et la réflexion de 75 travailleurs sociaux wallons réunis en séminaire pour confronter leurs positions et leurs pratiques professionnelles. Coorganisé par les neuf relais sociaux urbains et intercommunaux, l'AMA, l'ARCA, l'OWSA, le SPW IAS et l'IWEPS, ce séminaire a eu lieu le 25 mai 2025 à Monceau-Fontaines avec un apport particulièrement actif et apprécié du Relais social urbain de Charleroi.

Anne DEPREZ (IWEPS)
En collaboration avec les
représentants des neuf
relais sociaux urbains
et intercommunaux de
Wallonie, l'AMA, l'ARCA,
le SPW-IAS et l'OWSA

COLOPHON

Auteure : **Anne Deprez** (IWEPS)

Avec la collaboration de: **Céline Abbate**
Bruno Adam
Louis Blondeau
Laurent Carra
Sandrine Conradt
Dominique Debelle
Antoine Farchakh (AMA)
Maureen Guillaume
Louise Leclercq
Mélissa Libert (ARCA)
Arthur Mertens
Isabelle Midrez
Axel Peiremans
Louise Remiche (ARCA)
Christine Ryuters (IWEPS)
Etienne Scorier (Réseau Egalité)
Frédéric Svendsen (ARCA)

Cartographie : **Julien Charlier** (IWEPS)

Édition : **Evelyne Istace** (IWEPS)

Éditeur responsable : **Sébastien Brunet** (IWEPS)

Dépôt légal : D/2026/10158/14

Création graphique : **Deligraph**
<http://deligraph.com>

Reproduction autorisée, sauf à des fins commerciales,
moyennant mention de la source.

IWEPS

Institut wallon de l'évaluation, de la
prospective et de la statistique

Route de Louvain-La-Neuve, 2
5001 NAMUR

Tel : 081 46 84 11

<http://www.iweps.be>

info@iweps.be

Remerciements

Tant le séminaire du 25 mai 2025 que le présent rapport n'auraient pu voir le jour sans la participation active, critique et réflexive de toutes les travailleuses sociales et tous les travailleurs sociaux des accueils de jour et de leurs services partenaires, que tous ces services soient rattachés à l'un des neuf relais sociaux urbains et intercommunaux de Wallonie ou localisés en dehors du territoire des relais sociaux. Nous les remercions toutes et tous très sincèrement.

Au sein des neuf relais sociaux et des fédérations AMA et ARCA, de nombreuses personnes ont informé et mobilisé le personnel des différents services. D'autres ont animé les ateliers le jour du séminaire et synthétisé les analyses produites au cours de ces travaux. Qu'elles en soient toutes vivement remerciées.

Nous tenons également à remercier les représentants et représentantes de l'OWSA, du SPW-IAS pour leur participation au séminaire et leurs contributions diverses, financement du repas, publicité pour le séminaire, transmission d'informations, avant, pendant ou après le séminaire.

De très nombreux collègues de l'IWEPS ont également contribué à la bonne organisation du séminaire, à la logistique, à la technique, à la prise de notes dans les ateliers, à la collecte des données et à la réalisation des fiches statistiques. D'autres ont cartographié l'offre de services ou mis ce rapport en page. Nous les en remercions toutes et tous très vivement.

Enfin, la relecture est fondamentale. Que les relectrices et relecteurs de ce rapport soient aussi chaleureusement remerciés.

Dans ce rapport, les termes sont employés dans leur sens épiciène de sorte qu'ils désignent toute femme, tout homme, toute personne quel que soit le genre que cette dernière s'assigne.

Table des matières

Synthèse	7
Introduction	12
1. L'offre des services d'accueil de jour en Wallonie	14
1.1. L'accueil de jour de bas seuil : Définition et missions.....	14
1.1.1. La définition officielle et les évolutions récentes	14
1.1.2. Les missions et les caractéristiques de l'accueil de jour selon les travailleurs sociaux..	15
1.2. La répartition des accueils de jour en Wallonie	18
1.3. La diversité de l'offre de services au sein des structures d'accueil de jour	20
1.3.1. Les horaires et la recherche de la continuité horaire.....	20
1.3.2. La diversité des services offerts et le travail en réseau.....	20
1.3.3. Les partenariats avec les structures préexistantes	25
1.3.4. Les autres facteurs conditionnant l'offre de services ou d'activités en accueil de jour ..	25
2. La fréquentation des services d'accueil de jour	27
2.1. la saturation des services et l'inconditionnalité sous tension.....	27
2.1.1. La « saturation » en accueil de jour	27
2.1.2. La saturation de la 2 ^e ligne.....	29
2.2. Le profil des usagers	30
2.2.1. Des profils diversifiés et des situations plus complexes.....	30
2.2.2. La situation de logement / d'hébergement	31
2.2.3. La surreprésentation masculine et les accueils réservés aux femmes	33
2.2.4. L'âge des usagers et les catégories d'âge plus problématiques.....	37
2.2.5. Les sources de revenus.....	40
2.2.6. La nationalité.....	42
2.2.7. La santé physique et mentale.....	44
2.2.8. La mobilité des usagers	46
3. Le travail social en accueil de jour.....	48
3.1. L'emploi salarié.....	48
3.1.1. La précarité et les difficultés de recrutement.....	48
3.1.2. La qualification, l'expérience et la formation professionnelle	48
3.1.3. Les équipes jugées insuffisantes	49
3.1.4. L'isomorphisme et les risques de burn-out	50
3.2. La course aux subsides	51
3.3. La réforme de l'accueil de jour et les positions en demi-teinte	51

3.4.	En guise de conclusion.....	52
4.	Le bénévolat.....	53
4.1.	L'ampleur du bénévolat.....	53
4.2.	La diversité des bénévoles.....	53
4.3.	Les pratiques d'intégration des bénévoles dans les services.....	55
4.4.	La tension entre les services d'accueil de jour reconnus et la médiatisation de certaines associations citoyennes	57
5.	Le travail en réseau.....	58
5.1.	Le travail en réseau au sein des relais sociaux	58
5.1.1.	Le travail en réseau entre les axes principaux des relais sociaux.....	58
5.1.2.	Le travail en réseau avec le secteur du logement.....	59
5.1.3.	Le travail en réseau avec le secteur de la santé.....	59
5.2.	Quelques facilitateurs et limites du travail en réseau.....	60
5.3.	Le travail en réseau en dehors des relais sociaux.....	61
5.4.	Un cas particulier : l'articulation entre l'accueil de jour et l'hébergement d'urgence	61
6.	Les synthèses des ateliers.....	65
6.1.	L'inconditionnalité et la saturation des services, quels choix ?	66
6.1.1.	Définition de l'inconditionnalité	66
6.1.2.	Réflexions sur la conception de l'inconditionnalité de l'accueil.....	66
6.1.3.	Les avantages et les inconvénients de l'inconditionnalité.....	67
6.1.4.	Quelques recommandations, idées et points d'attention	68
6.2.	Les publics cibles de l'accueil de jour, quelles évolutions ?	68
6.2.1.	Évolution des publics accueillis.....	68
6.2.2.	Les conséquences sur les pratiques professionnelles	70
6.2.3.	En conclusion	71
6.3.	Le travail social collectif en accueil de jour : de quoi s'agit-il ?	72
6.3.1.	Introduction.....	72
6.3.2.	En quoi consiste le travail social collectif en accueil de jour et quels sont ses objectifs ?	72
6.3.3.	Apports et limitations du collectif pour les usagers.....	73
6.3.4.	Le règlement d'ordre intérieur (ROI) : conception, sanctions et limites.....	74
6.3.5.	Recommandations à destination des pouvoirs publics.....	75
6.4.	Le travail en réseau au profit des usagers, quelles avancées et quels obstacles ?	75
6.4.1.	Définition et apports du travail en réseau	76
6.4.2.	Obstacles rencontrés	76

6.4.3	Les liens entre le travail en réseau des accueils de jour et la stratégie de sortie du sans-abrisme	76
6.4.4	Conclusion ; les pistes pour reconnaître et soutenir le travail en réseau	77
6.5	L'offre et l'utilisation des services, quelle diversité et quelles limites ?	77
6.5.1	Présentation générale des dispositifs rencontrés	77
6.5.2	Facteurs explicatifs de la diversité de l'offre	78
6.5.3	Apports des dispositifs pour les usagers	78
6.5.4	Limites identifiées et enjeux structurels	78
6.5.5	Le volontariat : apports, limites et conditions d'encadrement	79
6.5.6	Synthèse	79
6.6	L'évaluation du travail social en accueil de jour, comment ferions-nous ?	79
6.6.1	Introduction	79
6.6.2	L'objet de l'évaluation : (Que veut-on mesurer ?)	80
6.6.3	Les enjeux de l'évaluation	80
6.6.4	Faire de l'évaluation un outil d'apprentissage :	81
Conclusion		82
Bibliographie		85
Liste des entretiens par relais social ou par ville		87
Annexes		89
Annexe 1 : la liste des accueils de jour de bas seuil		89
Annexe 2 : le profil des usagers (avec maintien des « inconnus »)		92

Synthèse

Cette synthèse reprend les principaux constats et points d'attention des travaux menés par l'IWEPS en collaboration avec les neuf relais sociaux de Wallonie, l'AMA, l'ARCA, l'OWSA et le SPW-IAS. Elle intègre les enseignements tirés de trois sources complémentaires : (1) 22 entretiens menés avec des travailleurs sociaux du secteur de l'accueil de jour ; (2) les données statistiques issues des services partenaires des relais sociaux de Wallonie et (3) la réflexion de 75 travailleurs sociaux réunis en séminaire le 27 mai 2025 pour confronter leurs pratiques professionnelles locales et dresser l'état des lieux de l'accueil de jour de bas seuil en Wallonie.

Localisation et locaux des accueils de jour de bas seuil¹

Une trentaine d'accueils de jour de bas seuil sont agréés depuis 2025² en Wallonie (selon les critères définis dans le Décret wallon du 24 mars 2024 modifiant le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé). Outre ces services, d'autres accueils de jour de bas seuil financés en dehors de la Région wallonne existent également sur le territoire wallon. Les accueils de jour sont majoritairement situés dans les territoires où existe un relais social bien que pas exclusivement (accueils de jour à Huy, Dinant et Couvin)³.

Dans les villes, la cherté des loyers et les pressions du voisinage par crainte de l'insécurité tendent à éloigner les services des centres-villes vers les quartiers périphériques.

À certains endroits, les locaux des accueils de jour s'avèrent trop petits ou insuffisamment aménagés. Cette situation limite *de facto* les services offerts aux usagers.

Des freins structurels persistants à l'intégration des personnes précarisées

D'emblée, relevons que les mêmes freins structurels à l'intégration des personnes précarisées, ou du moins à l'amélioration de leurs conditions de vie, sont évoqués avec force d'année en année⁴. Ainsi, la difficulté d'accéder au logement reste en Wallonie le frein principal contribuant à la saturation en cascade d'une série de services à vocation sociale (logements publics et logements via AIS, maisons d'accueil, hébergement d'urgence...). L'augmentation des loyers partout en Wallonie et la méfiance des propriétaires envers les personnes bénéficiaires du revenu d'intégration freinent l'accès au logement des personnes précarisées. Les expulsions locatives sont largement évoquées par les travailleurs sociaux, même si les données statistiques manquent encore pour définir précisément l'ampleur de ce phénomène.

D'autres freins structurels demeurent. En accueil de jour en 2024, plus d'un tiers des personnes accueillies sont étrangères (31,3 % d'étrangers hors UE et près de 8 % d'étrangers ressortissants de l'UE). Cela s'explique en partie par le refus décidé au niveau fédéral d'héberger dans les centres Fedasil ou de la Croix-Rouge les hommes seuls et les personnes ayant introduit une demande de protection internationale dans un autre pays que la Belgique⁵. Par ailleurs, la saturation des services de santé mentale ainsi que les transitions institutionnelles problématiques (sorties de prison, d'institutions psychiatriques, d'institutions relevant de l'Aide à la jeunesse ou de la Protection de la jeunesse) figurent toujours parmi les facteurs majeurs du sans-abrisme ou du sans-chez-soirisme.

¹ Voir carte p. 19.

² L'année 2025 constitue une année transitoire vers l'agrément.

³ Et antérieurement, Waremme.

⁴ Tous les freins structurels évoqués dans ce rapport l'étaient déjà précédemment dans l'état des lieux de l'hébergement d'urgence en Wallonie (Deprez, 2024).

⁵ Voir les références p. 43, note 67.

Globalement, pour les travailleurs sociaux, la saturation de tous ces services de deuxième ligne (maisons d'accueil, services « logement », institutions psychiatriques ou de cure, CPAS...) constitue un second frein majeur au désengorgement des services de bas seuil.

Dans ce contexte, les services d'accueil de jour de bas seuil remplissent la mission de « *dernier filet de sécurité* » qui nécessite la mobilisation de compétences multiples en dépit de moyens matériels et humains insuffisants.

La saturation des services au détriment de l'accompagnement social individualisé

La saturation (en termes de capacité d'accueil, d'encadrement par le personnel ou d'accompagnement individualisé) de la plupart des accueils de jour de bas seuil est largement évoquée lors des entretiens et avérée dans les statistiques des services partenaires des relais sociaux. Ces dernières mentionnent une hausse globale de l'activité entre 2023 et 2024 (244 534 accueils en 2024 contre 192 577 en 2023, impliquant une hausse de 27 % en un an⁶). La saturation amène les services à devoir se concentrer davantage sur la gestion de l'affluence et la « régulation de flux » au détriment de l'accompagnement social individuel des personnes.

Les différentes formes de saturation rendent l'agressivité plus manifeste. Davantage de faits de violence graves sont relevés sur le terrain. Les travailleurs sociaux insistent sur le *respect du cadre* et la valeur éducative de la sanction (le plus souvent, exclusion provisoire). Il n'empêche que la décision de sanctionner un usager provoque souvent un dilemme entre inconditionnalité et sécurité.

La saturation des services amène aussi à réviser les critères d'accueil inconditionnel, principe fondateur des accueils de bas seuil. Des pratiques différenciées attestent de ces changements (moins de prises en charge de personnes étrangères puisqu'il n'est pas possible d'améliorer leur situation, catégorisation des publics et spécialisation de services selon les types de publics, proposition de restreindre l'accès aux personnes précarisées de la commune...). Les travailleurs sociaux font remarquer qu'en dépit de la saturation, il n'y a toujours pas beaucoup de restrictions aujourd'hui pour accéder au service, mais qu'il y a des conditions *pour y rester*. Contrairement à la volonté des travailleurs sociaux de respecter le principe d'inconditionnalité, la saturation tend à rehausser le seuil d'accès aux services, à décourager des usagers potentiels à recourir aux services (ne pas vouloir se rendre en accueil de jour parce qu'on redoute le comportement d'autres usagers). Cette auto-exclusion témoigne elle aussi du non-respect du principe d'inconditionnalité et nécessite l'implication accrue d'autres partenaires (le travail de rue notamment) pour garantir l'accès aux services les plus adéquats à toute personne précarisée.

L'hétérogénéité des profils des usagers, la complexité de leurs parcours et la diversité de leurs situations de logement et d'hébergement

Non seulement la fréquentation augmente dans les accueils de jours, mais les trajectoires des usagers se complexifient, présentant un plus grand nombre de difficultés à dénouer (administratives, santé, logement, addictions)! Ce constat n'est pas neuf non plus⁷. Toutefois, à côté des « problèmes » des usagers, il faut mentionner également leurs compétences multiples et souvent insoupçonnées (compétences professionnelles, pratiques, artistiques ou intellectuelles). La population des usagers est effectivement hétérogène et ne peut être réduite aux quelques catégories stigmatisées (usagers toxicomanes, mendiants). Les sorties et les ateliers culturels, artistiques, techniques per-

⁶ Les données 2025 ne sont pas encore disponibles.

⁷ Notamment signalé dans l'état des lieux de l'hébergement d'urgence en Wallonie. DEPRez A, (2024) <https://www.iweeps.be/publication/regards-croises-des-travailleurs-sociaux-sur-lhebergement-durgence-en-wallonie-en-jeux-evolutions-et-perspectives/>

mettent de valoriser les compétences des usagers et facilitent le travail d'accompagnement social ultérieur (on apprend à se (re)connaître différemment).

À la complexité des parcours, il faut ajouter la diversité des situations de logement et d'hébergement des usagers. Tous sont précarisés, mais tous ne sont pas pour autant sans-abri ou sans-chez-soi puisque 27 % vivent encore en logement. Nombre d'entretiens mentionnent également que la part de personnes en logement tend à diminuer au profit de celles sans logement. À partir des accueils de jour, ces changements impliquent un travail accru d'accompagnement des usagers à la recherche d'un logement ou au maintien dans le logement⁸.

La mixité des accueils de jour en question

En accueil de jour de bas seuil, les femmes (19 % de l'ensemble des usagers en 2024) doivent être davantage protégées que les hommes. La mixité des accueils de jour est carrément qualifiée d'*inadaptée* à certains endroits⁹. Néanmoins, les plages horaires qui leur sont spécifiquement réservées n'ont pas toujours rencontré en 2024 et 2025 le succès escompté. Relevons encore que c'est toujours au nom de la défense du principe d'inconditionnalité que simultanément, à certains endroits, on organise des accueils réservés aux femmes et qu'à d'autres, on questionne la pertinence de ces accueils spécifiques en raison de la majorité d'usagers masculins. Enfin, même si cela n'a pas été évoqué partout, l'augmentation des suivis de grossesses en rue est soulignée à Charleroi. D'autres voix soulignent un suivi plus régulier des grossesses lorsque les femmes enceintes vivent en rue que lorsqu'elles récupèrent un logement. Après la remise en logement, la poursuite de l'accompagnement pour assurer la continuité des soins s'avère nécessaire.

Une attention accrue envers les plus jeunes et les plus âgés

Le travail social avec les usagers les plus jeunes et les plus âgés est préoccupant. À certains endroits, on met en exergue l'importance de prendre spécifiquement en charge les jeunes adultes (notamment en leur réservant des plages horaires comme cela se fait déjà pour les femmes). On redoute aussi l'arrivée dans les services de bas seuil de jeunes à la santé mentale fragilisée depuis la crise Covid. Au sein de ces publics de jeunes adultes, les travailleurs sociaux sont préoccupés par leur forte consommation de psychotropes et par leur défiance envers les institutions.

À l'autre extrémité de la pyramide des âges, les pensionnés précarisés seraient plus nombreux qu'auparavant dans les accueils de jour¹⁰. Le travail d'accompagnement s'avère particulièrement difficile avec les usagers les plus âgés et peut inclure, dans les cas les plus extrêmes, les soins palliatifs en rue. À noter que la catégorie statistique désignant habituellement les personnes âgées (les « 65 ans et plus » par exemple) n'est pas toujours adaptée aux personnes très précarisées et très abîmées par la vie. En rue, on est déjà (très) vieux à 50 ans !

Une réforme de l'accueil de jour positive, mais incomplète

Le Décret du 14 mars 2024 a permis d'agréer une trentaine d'accueils de jour en Wallonie et de leur octroyer désormais un subside annuel pérennisé variant approximativement entre 30 000 et 65 000 euros. Cette réforme est bien accueillie, mais jugée insuffisante par le secteur pour assumer le travail social et éducatif. En effet, ceux-ci estiment rester fragiles avec des équipes de travailleurs sociaux en nombre insuffisant pour faire face à l'affluence des usagers et à la complexification de leurs tra-

⁸ Visible notamment dans l'offre de permanences « logement » ou permanences juridiques mises en œuvre dans les accueils de jour.

⁹ Les femmes qui fréquenteraient les accueils de jour mixtes seraient parmi « les plus abîmées » par la vie et la précarité (atelier 2).

¹⁰ Les usagers titulaires d'une pension de retraite constituent 3,8 % des usagers des accueils de jour partenaires des relais sociaux. Cependant, ces derniers étaient plus fortement représentés à Verviers (19,5 % des usagers).

jectoires. Partout, les emplois restent précaires, le *turn over* important, l'expérience professionnelle insuffisamment reconnue. Le *burn out* est régulièrement évoqué chez les travailleurs sociaux de terrain comme chez les directeurs.

En outre, le secteur redoute à présent le désinvestissement des sources de financement autres que la Région wallonne.

L'accès à la formation continuée difficile, mais nécessaire, autant que le renforcement du travail social collectif dans les programmes de formation initiale

Dans ce contexte tendu, l'accès à la formation reste difficile alors que la nécessité de la formation continuée est proclamée dans les services afin d'affronter la diversification des catégories d'usagers (jeunes adultes, personnes âgées, étrangers...) et la complexification de leurs trajectoires, d'accéder à des connaissances vulgarisées en santé mentale et en addictologie ou de mieux gérer les tensions. Les programmes de formation initiale devraient aussi davantage intégrer le *travail social collectif* qui doit être (re)considéré en tant que *pratique socio-éducative* visant la *reconstruction sociale* des personnes en situation de grande précarité.

La valorisation du temps, formel et informel, consacré à l'usager

La reconnaissance du travail social en accueil de jour passe également par la valorisation du temps. Cette valorisation doit considérer tant le temps de travail formel d'accompagnement individuel ou d'encadrement collectif lors des ateliers ou sorties, que le temps plus informel de l'accroche. Rappelons l'importance de créer progressivement la relation de confiance entre un usager et un travailleur social, préalable indispensable à l'accompagnement social plus structuré.

Le bénévolat, apports et limites

Le bénévolat est perçu comme un investissement dans la dimension citoyenne qui permet d'étoffer les services, d'effectuer nombre de tâches pratiques, d'améliorer le contact avec les usagers et, par conséquent, de recentrer le travail professionnel sur l'accompagnement social. Néanmoins, le bénévolat ne peut pallier le cadre insuffisant des professionnels pour plusieurs raisons : la complexification simultanée des contextes, des législations et des trajectoires des usagers, rendant nécessaire l'encadrement professionnel et pluridisciplinaire, la déontologie du travail social, la difficulté de fidéliser les bénévoles, le temps de travail dédié à la gestion des bénévoles qui peut devenir conséquent dans les services recourant historiquement au bénévolat.

L'accompagnement social au-delà du prescrit

Force est de constater qu'en dépit de l'affluence dans les services, le travail accompli par les accueils de jour dépasse largement ce qui est prescrit par décret. Non seulement, les accueils de jour contribuent à la mission sécuritaire (accueillir en accueil de jour pour diminuer les risques dans l'espace public), mais ils assument surtout un rôle de prévention sociale (raccrochage aux institutions, aide au maintien en logement...) et de renforcement de l'estime de soi. Non seulement, l'accueil, l'écoute et l'orientation vers d'autres services sont bel et bien effectués, mais l'organisation de permanences diverses et l'accompagnement individualisé en vue de la récupération des droits fondamentaux sont devenus monnaie courante (aide à la récupération d'une carte d'identité, d'une carte TEC, affiliation à une mutuelle, accès aux soins infirmiers et médicaux..., ainsi que l'accroche et le suivi pour permettre aux dispositifs *Housing First* d'accomplir leur travail...). Pour ce faire, les accueils de jour font partie des derniers services à proposer un accompagnement social « physique » alors que la plupart des services généraux tendent à être dématérialisés. Les accueils de jour sont qualifiés de *réceptacle des défaillances systémiques* et accueillent, entre autres, les « incasables abandonnés par

l'État » (atelier 2). La sociologue Marjorie Lelubre évoque, quant à elle, le rôle de régulateur de la pauvreté, joué par les travailleurs sociaux¹¹.

De nombreux freins structurels et opérationnels au déploiement du travail en réseau

Les accueils de jour effectuent un réel travail partenarial qui demeure encore trop invisibilisé dans le *reporting* et les indicateurs statistiques. Ce constat était également évoqué en 2024 dans l'état des lieux de l'hébergement d'urgence¹². En outre, si le travail en réseau est pratiqué et valorisé partout, plusieurs freins ont pu être identifiés : les incompréhensions persistantes entre le secteur social et le secteur médical (particulièrement en santé mentale)¹³, l'éloignement géographique entre les services (tout particulièrement dans les territoires des relais sociaux intercommunaux), le manque d'effectifs en accueil de jour et l'estimation nettement insuffisante dans le financement des emplois sub-sidiés du temps de travail occupé en concertation clinique, en formation et en réunions partenariales, la dématérialisation des services généraux qui déshumanise et réduit l'accès aux droits, le manque de prise en compte dans les évaluations de « l'échec » ou de la « rechute » alors que ces derniers font partie des trajectoires de beaucoup d'usagers, et enfin, là où il n'existe pas de relais social, l'absence de coordination entre les partenaires essentiels. Le financement de postes spécifiques à la coordination et au maillage intersectoriel est l'une des recommandations formulées en atelier. Le code de déontologie gagnerait à être retravaillé pour faciliter le travail en réseau et la communication entre les différents services. Le secret professionnel partagé (et autorisé par l'utilisateur) au sein du réseau mériterait tout particulièrement d'être facilité pour gagner du temps au bénéfice de l'utilisateur.

Repenser l'évaluation dans un contexte systémique en termes d'impact social

Pour évaluer correctement le travail accompli en accueil de jour, il faudrait idéalement articuler indicateurs statistiques et qualitatifs (témoignages de travailleurs et d'usagers). Les indicateurs statistiques proposés par les travailleurs sociaux englobent non seulement le nombre et la durée des réunions partenariales, mais surtout le nombre d'intervenants ou de services différents mobilisés pour un même usager. Les informations qualitatives permettent de mieux comprendre le travail effectué quotidiennement, la complexité des trajectoires, les processus qui précarisent et aboutissent au sans-abrisme ainsi que les zones d'ombre laissées par les statistiques. Le recours au qualitatif permet aussi de comprendre comment et pourquoi les réussites et les « rechutes » se sont produites et, par conséquent, de nuancer utilement les indicateurs de résultats qui ne disent rien du travail en réseau (le nombre de remises en logement par exemple).

Cependant, l'accompagnement socio-éducatif et le travail en réseau restent difficiles à mesurer et évaluer. Si une évaluation sur le seul critère d'efficacité *n'a pas sa place*, des pistes sont proposées en faveur d'une évaluation d'impact qui tienne compte des réalités de terrain, et questionne en continu les pratiques professionnelles ou les collaborations partenariales. Le questionnement porte non seulement sur ce qui fonctionne bien, mais aussi et surtout sur les points de rupture, les rechutes des usagers inhérentes à leur parcours. Pour ce faire, elle doit impliquer l'ensemble des acteurs concernés, usagers, professionnels et décideurs.

Cette démarche évaluative en continu, adaptée aux besoins du terrain, tient compte de la critique formulée à l'encontre du fonctionnement par appels à projets et de l'injonction d'innover constamment. Selon les travailleurs sociaux, un travail social créatif et efficace implique d'abord d'asseoir ce qui est déjà accompli, d'entretenir et de renforcer le travail en réseau déjà constitué.

¹¹ Cité par M. MORMONT (2024), p. 17.

¹² DEPREZ Anne (2024), p. 47.

¹³ Pour améliorer la communication entre les secteurs du social et du médical, les travailleurs sociaux ont recommandé le recours à des référents interservices et des évaluations partagées (Atelier 4).

Introduction

Franchissent les portes de l'accueil de jour de bas seuil des personnes très précarisées, sans-abri ou en logement, et qui ne sont plus toujours prises en charge par les services sociaux généralistes. Des usagers de plus en plus nombreux et hétérogènes fréquentent ces services de dernier recours. La saturation des accueils de jour crée des tensions entre les usagers et au sein de ces services. Elle suscite par ailleurs un questionnement presque existentiel parmi les travailleurs sociaux¹⁴. Ces derniers interrogent le sens de leurs pratiques professionnelles, leur capacité d'action et de transformation sociale tout autant que l'évolution des politiques sociales. Le contexte se détériore et se complexifie. Pourtant, fort de son expertise en travail de réseau, ce secteur possède les atouts nécessaires pour améliorer l'accompagnement social au profit des plus précaires. C'est sur ces publics diversifiés et sur ce travail social effectué avec ces publics que ce rapport se penche¹⁵. En particulier, il s'attache à caractériser les pratiques d'accueil et d'accompagnement ainsi que les représentations de la relation d'aide à l'utilisateur, à l'échelle locale. Plus précisément, il examine la concordance entre ces pratiques et ces représentations, tout en mesurant l'écart entre le prescrit de la réglementation et la nécessaire adaptation du travail social aux spécificités locales des services d'accueil de jour.

Afin d'établir un état des lieux de l'accueil de jour, de ses enjeux, de ses évolutions et perspectives d'avenir, l'IWEPS a organisé, le 29 mai 2025, à Monceau-Fontaines, un séminaire de travail, en collaboration avec les neuf relais sociaux urbains et intercommunaux de Wallonie, les fédérations de maisons d'accueil et de services aux sans-abri, l'AMA et l'ARCA, le SPW-IAS et l'OWSA. Le Relais social de Charleroi et ses différents services d'accueil de jour furent particulièrement impliqués dans l'organisation de cet événement qui se déroulait sur son territoire. Plus de 75 travailleurs sociaux de l'accueil de jour, et de ses services partenaires, abris de nuit, maisons d'accueil, dispositifs d'urgence sociale, relais santé... ont participé activement à ce séminaire qui faisait la part belle au travail en atelier.

Ce rapport contient, d'une part, les résultats de la recherche préalable à l'organisation du séminaire et, d'autre part, ceux des ateliers animés par les travailleurs sociaux durant le séminaire. La recherche préalable est basée sur 22 entretiens effectués auprès de travailleurs sociaux dans les accueils de jour de Wallonie¹⁶ et, dans la mesure du possible, sur l'articulation entre ce matériau qualitatif et les données statistiques issues des services partenaires des relais sociaux et centralisées à l'IWEPS. Afin de favoriser la confrontation des points de vue et des contextes locaux, le travail en atelier mélangait volontairement les travailleurs sociaux issus de toutes les provinces wallonnes, des grandes villes et des zones plus rurales. Si la plupart des personnes interviewées et la plupart des participants au séminaire provenaient de services coordonnés par les relais sociaux, nous avons veillé à rencontrer au préalable, interviewer et inviter à ce séminaire des travailleurs sociaux exerçant leur métier en dehors des territoires des relais sociaux de Wallonie.

Le rapport comporte six parties. La première partie porte sur l'offre de services, la diversité de cette offre et des activités ou accompagnements pratiqués en accueil de jour ainsi que sur la répartition géographique des accueils de jour sur le territoire wallon et au sein des villes. La définition officielle

¹⁴Dans ce rapport, l'expression « travailleurs sociaux » est employée de manière épicène afin de ne pas alourdir la rédaction par l'écriture inclusive ponctuée. Il est cependant certain que ces « travailleurs sociaux » comportent aussi bien des hommes que des femmes, travailleuses de terrain ou directrices de services, parfois les deux !

¹⁵Après avoir effectué en 2024, avec la collaboration des neuf relais sociaux, un travail similaire entièrement consacré à l'état des lieux de l'hébergement d'urgence en Wallonie (Deprez, 2024).

¹⁶Et aussi sur des visites et observations de services situés un peu partout en Wallonie ainsi que sur la participation à une table ronde organisée par l'ARCA « *Gérer un accueil de jour : quels défis en 2025* », Bouge, 25/03/2024. ... La liste des entretiens est reprise en fin de rapport. Ces entretiens ont été retranscrits intégralement.

de l'accueil de jour est rappelée. Est évoquée également la tension entre les conceptions divergentes de l'accueil de jour et du « chauffoir », qui a animé le débat lors des travaux préparatoires de la réforme de l'accueil de jour sous la législature précédente.

La deuxième partie est consacrée à l'utilisation des services. La question de la saturation et de la mise sous tension du principe fondateur de l'inconditionnalité y est particulièrement développée. Différentes caractéristiques du profil des usagers de l'accueil de jour sont analysées, illustrant combien les publics, loin de se limiter à l'une ou l'autre catégorie stigmatisée du mendiant ou du toxicomane, sont diversifiés et présentent des parcours semés d'embûches, non seulement individuelles, mais institutionnelles et structurelles. Le choix ou non d'offrir des services spécifiques et non mixtes aux femmes est également argumenté dans cette partie du rapport.

La troisième partie se penche sur le travail social salarié en accueil de jour, sur le regard critique porté par les travailleurs sociaux sur le contenu de ce travail, sur la précarité de l'emploi et sur « l'isomorphisme » social entre le vécu des usagers et leur propre ressenti. Les positions en demi-teinte relatives aux apports et aux limites de la réforme de l'accueil de jour sont évoquées en l'état, le recul temporel manquant encore pour évaluer correctement ces derniers.

La quatrième partie porte sur le bénévolat, dimension essentielle de l'accueil de jour. Elle souligne l'ampleur du bénévolat et la diversité des profils de bénévoles. Elle évoque la tendance à davantage formaliser et conditionner le bénévolat. Elle précise quelques représentations et pratiques différentes en matière de limitation du rôle des bénévoles et de leur intégration aux côtés des travailleurs salariés.

Un focus particulier sur le travail en réseau constitue la cinquième partie. Le travail en réseau est de plus en plus pratiqué et valorisé par les travailleurs sociaux qui le jugent indispensable pour accompagner les usagers, dont les problèmes sont multiples et complexes aux plans administratif, de logement ou d'absence de logement, de santé physique ou mentale, d'accès aux droits et aux services ou, au contraire, de sortie d'institutions (prisons, aide à la jeunesse, institutions psychiatriques...). Le travail en réseau est évoqué d'abord au sein des relais sociaux, entre les axes principaux de ces relais (hébergement d'urgence, travail de rue...) puis en dehors des relais sociaux. En ce qui concerne le travail en réseau en dehors des relais sociaux, seuls quelques éléments peuvent être mentionnés dans ce rapport. Un point spécifique est réservé à la manière d'articuler accueil de jour et hébergement d'urgence, ainsi qu'aux positions divergentes relatives à cette question.

La sixième partie, rédigée par les animateurs et secrétaires des différents ateliers, synthétise les constats, les pratiques de terrain, les problèmes et les pistes de solutions analysés dans chacun de ces ateliers. Cette partie est divisée selon les six questions débattues en atelier :

1. L'inconditionnalité et la saturation des services, quels choix ?
2. Les publics cibles de l'accueil de jour, quelles évolutions ?
3. Le travail social collectif en accueil de jour, de quoi s'agit-il ?
4. Le travail en réseau au profit des usagers, quelles avancées et quels obstacles ?
5. L'offre et l'utilisation des services, quelle diversité et quelles limitations ?
6. L'évaluation du travail social en accueil de jour, comment ferions-nous ?

En guise de conclusion, nous établissons quelques liens entre la *Stratégie coordonnée de sortie du sans-abrisme wallonne 2025-2029* du Gouvernement wallon et les pratiques professionnelles observées en accueil de jour.

Enfin, une synthèse rappelle les principaux points d'attention ainsi que les pistes de solutions ou de réflexion qui se dégagent tant du travail en atelier que de la recherche préalable.

1. L'offre des services d'accueil de jour en Wallonie

L'accueil de jour qualifié de « bas seuil » en raison du peu de conditions d'accès réclamées aux usagers connaît actuellement une réforme visant à agréer les services et à leur garantir des subventions structurelles. Dans cette première partie, cette réforme est détaillée et les critères réglementaires définis.

À côté de ces critères partagés, les services ont bien sûr tous une histoire, un ancrage local et partenarial, des priorités et des pratiques qui diversifient l'offre et la manière d'accueillir les personnes. Tantôt communes tantôt relativement diversifiées, les positions des travailleurs sociaux sur les missions et les activités organisées en accueil de jour ainsi que les pratiques d'accueil ou d'accompagnement sont présentées sous cette rubrique. Au préalable, une carte des accueils de jour permet de localiser, en Wallonie, l'offre des différents services, partenaires ou non d'un relais social.

1.1. L'ACCUEIL DE JOUR DE BAS SEUIL : DÉFINITION ET MISSIONS

1.1.1. La définition officielle et les évolutions récentes

Le Décret du 14 mars 2024, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2025, introduit dans le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (Partie 2, Livre 1^{er}) des modifications sous le Titre II/1 intitulé « Accueil de jour des personnes sans abri ou sans chez soi ». Au chapitre 1^{er} de ce Titre II/1, un ensemble d'articles (articles 117/1 et suivants) précisent, entre autres, la définition de l'accueil de jour :

« Article 117/1, 2 : l'accueil de jour : l'organisme qui offre des locaux aménagés et équipés et qui assure, en journée et éventuellement en soirée, un accueil et un accompagnement social des usagers, soit en interne, soit via une convention de partenariat.

Article 117/2 § 1^{er}. Les accueils de jour :

- 1° organisent un accueil gratuit pour les usagers en journée et éventuellement en soirée. Cet accueil est proposé de manière inconditionnelle, sauf dans les cas suivants :*
 - a) Lorsque la capacité maximale d'accueil est atteinte ;*
 - b) Lorsqu'il apparaît que l'accueil de l'utilisateur est susceptible de mettre en péril la réalisation du projet d'accueil collectif ;*
- 2° garantissent l'accès, au moins, à des boissons, à des toilettes, à des douches, à des produits de soin et d'hygiène, ainsi qu'à une laverie qui comprend des produits d'entretien ;*
- 3° proposent une écoute aux usagers, afin d'identifier leurs difficultés sociales, administratives, psychologiques et médicales, en interne ou conformément à l'article 117/4, 11° ;*
- 4° informent et orientent les usagers vers les différents services qui peuvent répondre à leurs difficultés ;*
- 5° assurent un accompagnement individualisé à la demande de l'utilisateur ;*
- 6° s'inscrivent dans une continuité d'aide et d'accompagnement des usagers en travaillant en synergie avec tout autre opérateur qui peut répondre aux besoins ou aux attentes de l'utilisateur ;*

7° collectent, conformément à l'article 44 et avec pour seule finalité l'évaluation quantitative et qualitative des missions effectuées dans le cadre du présent Titre, des données statistiques relatives aux usagers accueillis.

§ 2 En ce qui concerne les deux cas de refus visés au paragraphe 1^{er}, 1°, les accueils de jour orientent au mieux l'utilisateur vers un autre service en mesure de répondre à ses besoins ».

Article 117/3. Les accueils de jour peuvent, en plus des missions visées à l'article 117/2, mettre en place des actions spécifiques définies par le Gouvernement et selon les limites et les modalités qu'il détermine.

Dans la limite des crédits budgétaires disponibles, le Gouvernement octroie aux accueils de jour agréés une subvention annuelle à cette fin »¹⁷.

L'octroi d'une subvention structurelle intégrée dans l'article 117/3 du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé est initié en 2026 après une période transitoire au cours de laquelle la situation des services demandeurs d'un agrément est examinée par l'administration wallonne.

Avant cette réforme, les services d'accueil de jour de bas seuil destinés aux personnes *sans abri, sans chez-soi* ou *en difficulté sociale* pouvaient recevoir uniquement des « subventions facultatives », c'est-à-dire non pérennisées et non réglées par décret. Dorénavant, les accueils de jour répondant aux critères introduits dans le Décret wallon de l'Action sociale et de la Santé reçoivent un agrément « *pour une durée indéterminée* » accompagné de subventions annuelles, variant approximativement entre 30 000 et 65 000 euros, à affecter aux frais de fonctionnement et de personnel.

Dans les accueils de jour, le ROI varie d'un endroit à l'autre, notamment en matière de sanction, mais partout, il vise le respect de trois règles essentielles : ne pas consommer sur place de produits psychotropes, ne pas user de la violence (ni être porteur d'une arme) ni envers les usagers ni envers le personnel, ne pas perturber la communauté des usagers (voir point 6.3. *Le travail social collectif en accueil de jour : de quoi s'agit-il ?*). **L'inconditionnalité renvoie plutôt à l'absence d'engagement contractuel entre le service et la personne accueillie** en son sein (Vidal-Naquet, 2005, pp. 10-11) **et de discriminations** entre ces personnes en grande difficulté sociale (Fédération des Acteurs de la Solidarité, 2019, cité par l'AMA). Tout comme en hébergement d'urgence, nous verrons au point 2.1. (La saturation des services et l'inconditionnalité sous tension) que l'inconditionnalité peut se décliner différemment en situation de saturation, certains services envisageant ou procédant déjà à une hiérarchisation des personnes sur base de critères variables d'un endroit à l'autre, et d'autres s'y opposant radicalement.

1.1.2. Les missions et les caractéristiques de l'accueil de jour selon les travailleurs sociaux

Lors des travaux préparatoires à la rédaction de cette modification du Décret entamés en 2020, définir ce qu'est un accueil de jour de bas seuil (selon les critères définis au point précédent) ne fut pas une tâche facile¹⁸. Souligner l'importance du travail d'accompagnement social était essentiel aux yeux des travailleurs sociaux : « *On a quand même pas mal médité pour bien faire la distinction entre un accueil de jour et un chauffoir. Un chauffoir, c'est l'idée selon laquelle les gens viennent simplement se chauffer, se poser, se mettre à l'abri. Non, ce n'était pas si simple* » (Arr. Tournai-Mouscron).

¹⁷ 14 mars 2024 - Décret introduisant des dispositions relatives à l'accueil de jour des personnes sans-abri ou sans chez soi dans le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, publié au MB le 28 août 2024 et entré en vigueur le 1^{er} janvier 2025. <https://wallex.wallonie.be/eli/loi-decret/2024/04/14/2024008186>

¹⁸ « Depuis 2020, un groupe de travail réunissant l'AMA, l'ARCA, 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 (CESE (2023), *Avis 1537. Avis sur l'avant-projet de décret relatif à l'accueil de jour des personnes en difficultés sociales* ». Adopté le 17/04/2023, p. 5

Outre cette distinction, il fallait encore isoler ces structures qui, historiquement, fonctionnaient parfois en partenariat étroit avec d'autres, et définir les services obligatoires communs à tous les accueils de jour : *« La difficulté, c'est que la majorité des accueils de jour ont été adossés à un autre service ; par exemple, à un abri de nuit existant, à un service 'éduc de rue' ou à un restaurant social, une maison d'accueil. Chacun a tenté de répondre à des difficultés du public (...) Avec sa bonne volonté, chacun percevait ce qu'il fallait mettre en place. Donc là, il a fallu un peu rationaliser les choses autour de ce qui se faisait à gauche ou à droite pour que, dans un décret, on puisse se retrouver avec un socle commun »* (Tournai).

Bien qu'essentielle, la définition officielle et théorique de l'accueil de jour de bas seuil peut être interprétée de manière nuancée selon le contexte local. Dans les entretiens¹⁹, les travailleurs sociaux soulignent clairement les missions qui leur paraissent prioritaires et précisent ou argumentent les notions d'inconditionnalité et de bas seuil définies ci-dessous de manière théorique :

L'accès à toute personne, quelles que soient ses caractéristiques

L'accueil de bas seuil et l'inconditionnalité sont définis en ces termes :

- *« C'est 'portes ouvertes à tous' comme en abri de nuit, mais contrairement à l'abri de nuit, il n'y a ni tirage au sort ni restriction : on accueille ceux qui ont consommé pour qu'ils se reposent ou des personnes avec des maladies (mentales) »* (Arr. Tournai-Mouscron).
- *« Il n'y a aucune restriction si ce n'est le respect des personnes et de l'institution »* (Nivelles).
- *« Il n'y a pas de limite dans le temps, pas d'obligation de démarche, pas de limitation de territoire, qu'on puisse vraiment être ouvert au maximum au tout venant (...) L'inconditionnalité, c'est aussi accepter le fait qu'il n'y ait pas de demande explicite, qu'il n'y ait pas d'insertion sociale pendant un certain temps, mais qu'on puisse continuer à avoir ce temps qui est nécessaire avec certains »* (Mons).
- *« Les personnes migrantes, ce sont des êtres humains (...) la Méditerranée est un cimetière à ciel ouvert »* (Verviers).
- L'usager peut ressentir la nécessité de se raconter sans contrôle et sans contrainte : *« Ils ont besoin de parler, d'être écoutés, de pouvoir expliquer leur situation sans rendre des comptes. Ça m'est déjà arrivé. Il m'a raconté tout son parcours, qu'il est tombé dans tout ce qui était drogue et ce qui fait qu'il consomme toujours. Quand il a eu fini, il m'a dit 'Merci ! Je n'ai pas besoin de plus'. Il ne demandait pas de solution »* (Namur).

La mission tampon de l'accueil de jour :

- *« Tant qu'ils sont ici, ils ne sont pas dans la rue en train de faire du grabuge, en train de faire travailler la police, en train de faire travailler les services communaux »* (Liège).
- *« La police nous a beaucoup aidés dans ce changement de vision au niveau du politique en apportant des chiffres, en disant que depuis qu'il y a des maraudes en rue (collaborant avec l'accueil de jour), on constate moins de procès-verbaux dressés en rue pour consommation, insécurité, vol à l'étalage, moins de violence »* (Virton).
- *« Il y avait une demande de la ville (...) Notre ligne directrice, c'est réduire les nuisances liées à la consommation de stupéfiants dans l'espace public (...) Quand on a refait le local ici, c'était (pour se) reconcentrer, récupérer les gens qui posaient des problèmes dans la ville avec leur*

¹⁹ 23 entretiens individuels ou collectifs ont été effectués avec des travailleurs sociaux dans les services d'accueil de jour, partenaires des 9 relais sociaux urbains et intercommunaux (à Arlon, Virton, Verviers, Liège, Namur, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Nivelles, Charleroi, La Louvière, Mons, Tournai et Mouscron) ainsi que dans 3 services non-partenaires d'un relais social, à Huy, Waremme et Dinant.

consommation de canettes et d'autres choses, pour pouvoir (...), je ne vais pas dire les cacher, mais en tout cas, réduire les nuisances au centre-ville » (Verviers).

Bien qu'effectif, le travail de prévention et de désamorçage de la violence n'est pas toujours visible : *Ils (les travailleurs sociaux) sont là, papotent, jouent aux cartes (avec les usagers). On dirait qu'ils ne font rien* » (Liège) alors qu'ils sont extrêmement attentifs et interviennent immédiatement pour désamorcer les tensions.

La mission tampon implique parfois un travail supplémentaire avec le voisinage afin de limiter les pressions ou les réticences à la vue de personnes très précarisées et de combattre les stéréotypes à leur égard. Les services d'accueil de jour organisent donc des nettoyages de parkings, des fêtes entre voisins ou des journées portes ouvertes (La Louvière, Arlon).

La mission tampon amène les travailleurs sociaux à critiquer le phénomène d'appel d'air qu'on leur reproche parfois. Il leur est à la fois demandé d'accueillir le mieux possible pour limiter le nombre de personnes en rue et reproché de « *laisser les personnes s'installer* : *On est toujours tiraillés entre le politique, le sécuritaire et le social* » (Mons).

La mission d'insertion sociale :

« Pendant qu'ils sont ici, ils ne sont pas en train de boire, de consommer, ils sont en train de faire de l'insertion » (Nivelles). La réponse aux besoins primaires, tel un repas chaud, permet une *accroche* et constitue un *prétexte pour initier un accompagnement* (abri de jour, Liège). L'accueil de jour offre encore *un lieu accueillant donnant envie d'avoir son chez-soi*, ce lieu étant défini par le travailleur social comme étant un « *appartement pédagogique* » (Verviers). Le temps nécessaire avant d'entreprendre un accompagnement individuel est parfois limité dans la pratique de terrain. C'est alors l'importance d'« aller vers » l'usager qui est mis en avant par les travailleurs sociaux : *« Si l'usager ne veut rien savoir, s'il veut juste être là et boire son café et c'est tout, on n'ira pas vers lui pour lui proposer des activités ou lui demander : 'Qu'est-ce qu'on peut faire pour toi pour mettre ça en place ?'. C'est eux qui doivent venir normalement. En théorie, ça c'est bien, mais en pratique, on va quand même vers eux leur demander : 'Qu'est-ce qu'on pourrait éventuellement faire pour t'aider parce que sinon, ils vont rester là, ils vont végéter' »* (Nivelles). Le travailleur social est perçu comme un « *intermédiaire du début qui aide à réaliser les demandes* » (Nivelles).

La mission d'insertion comporte aussi une dimension plus politique et émancipatrice : *Les usagers sont avant tout des citoyens avec le droit de vote* (Nivelles). Il s'agit de leur redonner le statut de citoyen, leur faire comprendre que leur voix compte, développer l'esprit critique et l'estime de soi (Drugs',care, Arlon). Remarquons que la représentation de l'usager « *enfant* » qui nécessite d'être cadré peut paradoxalement accompagner une visée émancipatrice. Il y aurait donc *une partie d'indécrottables* chez lesquels une demande n'émergera pas (La Louvière). Aussi, les travailleurs sociaux rappellent-ils que tous les usagers ne seront probablement pas « réinsérés » : *« Penser à la réinsertion avec un boulot le lendemain est faux »* (Arr. Tournai-Mouscron).

Enfin, la mission d'insertion renvoie encore au *travail préventif*, par exemple pour éviter de perdre son logement si on ne paie plus ses factures de loyers. Il s'agit « *d'éviter la rechute* » ou d'accompagner des personnes qui n'ont pas perdu leur logement d'y rester (Liège). Selon les travailleurs sociaux, cette mission peut être schématiquement scindée en *travail curatif* et *travail préventif*. Quoi qu'il en soit, préventif ou curatif, le travail social vise à réduire l'isolement social et ses effets sur les usagers.

Le «dernier filet de sécurité»

Le rôle de *dernier filet de sécurité* est invoqué quand l'accès aux services sociaux généralistes n'est plus effectif : « *Il y a vraiment des personnes pour qui le seul point de chute, ça va être (notre service d'accueil de jour), et qui n'auront pas envie de faire du lien avec d'autres* » (Arr. Tournai-Mouscron). L'accueil de jour intervient « *quand il est encore possible d'intervenir, mais depuis quelques années, c'est aussi le premier seuil sur la rue* » en raison de la complexification des situations de (sur)vie et de l'augmentation du nombre d'usagers (Charleroi).

L'accueil sûr et bienveillant

- L'accueil de jour restaure une parenthèse de bien-être, « *une bulle d'air dans ma vie* » (celle d'un usager de Nivelles) et une « *zone neutre ou un endroit sûr dans une ville où tout le monde se connaît, où les commérages et les fausses rumeurs vont bon train* » (Arlon).
- « *Revenir à l'essentiel, à cette solidarité, à ce contact humain autour d'une tasse de café* » (Virton).
- « *Notre ligne directrice pour l'équipe, c'est vraiment le bien-être de la personne point. On laisse tranquille la personne. Ce sont des gens qui ont des problèmes de consommation, des gens qui sont sans domicile, des SDF. Nous, ce qu'on veut, c'est que quelques heures par jour, ils puissent venir se poser et se reposer et sortir de la rue et sortir de la consommation. On oublie tout ça. On vient prendre un café, ils ont des demandes, on essaie d'y répondre, mais on leur fout la paix ! On essaie de passer un bon moment, de les faire rire (...) C'est un endroit neutre ici. Les problèmes de la rue restent à la rue* » (Verviers).

1.2. LA RÉPARTITION DES ACCUEILS DE JOUR EN WALLONIE

La carte 1 reprend les accueils de jour partenaires des 9 relais sociaux urbains ou intercommunaux de Wallonie ainsi que des services non-partenaires des relais sociaux. En tout, 36 services sont localisés sur la carte, parmi lesquels 30 ont reçu l'agrément de l'administration wallonne. Pour un total de 1 168 places²⁰. Six autres services sont actifs en Wallonie, mais non financés par la Région wallonne. Ne sont pas repris sur cette carte trois services qui ont abandonné la procédure d'agrément, dont celui de Waremme, et 2 autres services qui n'ont pu être agréés, ne respectant pas tous les critères préétablis. Signalons que la plupart des services agréés aujourd'hui recevaient auparavant des subventions facultatives. Notons encore que 5 services partenaires des relais sociaux de Wallonie n'ont pas introduit de demande d'agrément en Wallonie²¹.

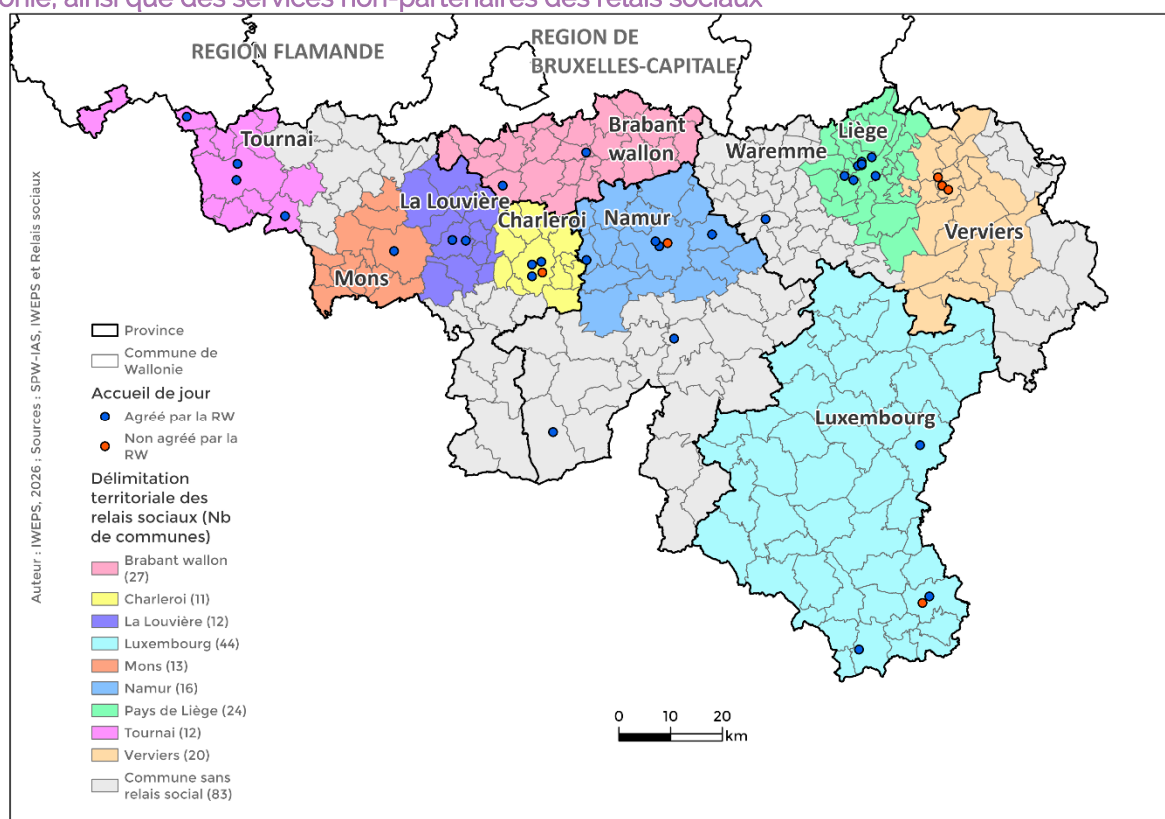
La carte indique que les centres d'accueil de jour sont majoritairement concentrés dans les grandes villes wallonnes disposant d'un relais social urbain (à Verviers, Liège, Namur, Charleroi, La Louvière, Mons et Tournai). La province du Brabant wallon en comporte deux, situés à Nivelles et Ottignies-Louvain-la-Neuve, tous deux services partenaires du relais social intercommunal²². La province de Luxembourg en comporte quatre, répartis entre Bastogne, Arlon et Virton, tous services partenaires du relais social intercommunal de cette province.

²⁰ Selon les données du SPW-IAS complétées par les relais sociaux en mai 2025.

²¹ La liste complète des services est reprise à l'annexe 1

²² Un troisième service, localisé à Court-Saint-Étienne n'a pas obtenu l'agrément en RW.

Carte 1 : Les accueils de jour partenaires des 9 relais sociaux urbains ou intercommunaux de Wallonie, ainsi que des services non-partenaires des relais sociaux



Source : SPW – carte : IWEPS

Néanmoins, l'accueil de jour offre un peu plus de services en dehors des territoires des relais sociaux que l'hébergement d'urgence (et plus particulièrement les abris de nuit) qui avait fait l'objet d'un rapport similaire en 2024²³. Sur la carte, ces services hors relais sociaux sont au nombre de trois et localisés à Huy, Dinant et Couvin. Un quatrième accueil de jour localisé à Waremme est aujourd'hui fermé (il n'est donc plus présent sur cette carte, mais a néanmoins contribué à alimenter le matériau d'analyse²⁴). Notons encore qu'inscrits ou non sur le territoire d'un relais social, la province de Luxembourg, le sud du Hainaut et de la province de Namur, voire le Brabant wallon, disposent de très peu de services d'accueil de jour.

Outre la répartition des accueils de jour sur le territoire wallon et surtout leur absence à certains endroits de la Wallonie, la localisation du service au sein d'une ville révèle une tension entre politique sociale et politique sécuritaire, qui préoccupe les travailleurs sociaux. La localisation de l'accueil de jour au centre-ville est souhaitée par les travailleurs sociaux, mais souvent trop chère, et parfois rejetée par les autorités ou les commerçants pour des raisons sécuritaires (par crainte de la violence ou de la consommation de stupéfiants). Cependant, la proximité des autres services reste essentielle pour les usagers aux yeux des travailleurs sociaux :

- « On n'a pas pu déménager parce qu'on cherche dans l'hypercentre. On a eu deux ou trois pistes qui étaient un peu trop délocalisées. On risquait quand même fort de se couper de ce public-là (...) Ce qu'ils ont fort assimilé, c'est qu'ici, il y a quand même (...) l'accès au CPAS, à

²³ Excepté l'abri de nuit de Waremme qui a dû fermer ses portes en été 2025, il n'y a pas d'abri de nuit en dehors des territoires des relais sociaux. Rappelons que l'hébergement d'urgence, tout comme l'accueil de jour, fait partie des axes de travail des relais sociaux. Voir la carte de l'hébergement d'urgence en Wallonie, dans Deprez A. (2024), p. 13.

²⁴ Un entretien avait été effectué à l'accueil de jour de Waremme avant sa fermeture.

l'abri de nuit, à l'accueil de jour. Il y a le resto du Cœur qui est juste dans cette surface-là. C'est vraiment de rester à proximité!» (Arlon)

- *« Il a fallu une bataille pour pouvoir revenir au centre-ville. En étant à Obourg, on ne touchait pas grand monde. On avait une moyenne de 10 personnes par jour. Parfois, il y avait des jours où il n'y avait personne (...) parce que le public visé comprenait que c'était une mise à l'écart à l'époque (...) La difficulté c'est d'avoir un endroit assez proche du centre-ville, mais en même temps, assez éloigné du voisinage pour ne pas avoir de plainte de voisinage et ça, c'est la difficulté!» (Mons).*
- *« On a eu un problème quand on était au centre avec les commerçants (...), mais ils se trompaient complètement de cible parce que les problèmes seront toujours là, même si l'accueil de jour est plus loin, parce que c'est le centre-ville, la zone de vie, de ressources, de mendicité, même si elle n'est pas autorisée. C'est quand même là que ça se passe, là que se trouvent les commerces, là qu'ils peuvent gratter à gauche et à droite» (La Louvière)*

Cette localisation *pas trop au centre, pas trop en périphérie* est observée ou recherchée dans plusieurs autres villes (Arr. Tournai-Mouscron, Verviers, La Louvière, Louvain-la-Neuve).

1.3. LA DIVERSITÉ DE L'OFFRE DE SERVICES AU SEIN DES STRUCTURES D'ACCUEIL DE JOUR

1.3.1. Les horaires et la recherche de la continuité horaire

Dans la mesure du possible, les services localisés dans une même ville cherchent à offrir un accueil collectif en continu (ou presque), et coordonnent leurs horaires pour que, lorsqu'un service ferme, un autre ouvre ses portes²⁵. La concertation entre services est importante lorsqu'un service décide de modifier ses heures d'ouverture ou ses périodes de fermeture. Cette concertation doit être établie entre les différents services d'accueil de jour au sein d'une même zone géographique et entre les accueils de jour, les accueils de soirée (lorsqu'ils existent) et les abris de nuit afin de ne pas laisser les usagers sans possibilité d'accueil.

La hausse des fréquentations (voir point 2.1.) a provoqué des changements horaires dans de nombreux services. Les services qui offrent des repas (soupe ou repas complet) organisent davantage de rotations afin d'accueillir plus de monde (deux et parfois trois tranches horaires pour qu'un nombre plus important d'usagers bénéficie d'un repas de midi).

Depuis le Plan Genre wallon 2020-2024, nombre de services ont également réservé des tranches horaires réservées aux femmes (ce changement est évoqué plus en détail au point 2.2.3).

1.3.2. La diversité des services offerts et le travail en réseau

En accueil de jour de bas seuil, les types d'interventions sont extrêmement diversifiés selon leur objet et selon les endroits. Notre propos ne vise pas l'exhaustivité, mais plutôt l'illustration, l'argumentation et l'interprétation par les travailleurs sociaux de cette diversité d'interventions.

Le tableau ci-dessous n'illustre que partiellement cette diversité. Les grandes catégories génériques, tels les animations collectives ou les entretiens individuels, sont détaillées sous le tableau ainsi que les permanences (les permanences (para)médicales, telles que comptabilisées dans le tableau, mais aussi d'autres types de permanences 'logement', juridiques...). Les rubriques repas, douches et les-

²⁵ Par exemple, dans les villes offrant un service d'hébergement d'urgence, un accueil de jour ouvre souvent à 9h ou 9h30 peu de temps après la fermeture de l'hébergement d'urgence. Ou encore, un accueil de soirée, là où il existe, ouvre après la fermeture de l'accueil de jour, et ferme ses portes avant l'ouverture d'un abri de nuit.

sives, présentes dans le tableau, sont regroupées ci-dessous dans la catégorie « accroche », préalable à toute autre intervention.

Tableau : Nombre global d'interventions par catégorie en 2024²⁶

Type d'intervention / activité / prestation	Nombre en 2024
Offre de soins (infirmiers ou médicaux) lors de permanences	3 919
Animations collectives à visée pédagogique au sens large (ateliers cuisine, peinture, jardinage, photo, jeux de société, débats sociétaux, espaces de parole, séances d'informations)	4 059
Entretiens individuels en vue de démarches sociales	18 697
Repas	94 223
Douches	25 401
Lessives	10 241

Source : Les relais sociaux de Wallonie – calcul IWEPS

L'accroche²⁷

L'accueil collectif permettant aux usagers de se poser et se reposer, de manger (même si un repas complet n'est pas accessible partout), de se laver... constitue la porte d'entrée vers d'autres types d'interventions à condition que les personnes l'acceptent ou le demandent. Les travailleurs sociaux désignent cette réponse à des besoins primaires par les termes *d'accroche* ou encore de *prétexte* qui permettent *l'entame d'un accompagnement social et la réorientation vers d'autres services* (Liège). D'autres rappellent néanmoins que l'accroche contribue déjà à rendre de la dignité aux personnes :

- « *Pouvoir se laver, avoir accès au matériel d'hygiène ou à des vêtements propres, avoir accès à de l'information correcte et vérifiée, c'est recouvrer une part de dignité* » (Arlon).
- « *Il n'y a pas de toilettes publiques ici à Huy, pas une seule ! Et donc, on est vraiment dans une situation où nous, on est là en fait ! (...)* ».
- « *C'est un monsieur qui avait 25 ans de rue qui a dit : 'On a au moins besoin d'un endroit pendant la journée pour pouvoir se laver, faire une machine, aller à la toilette – parce qu'il n'y a pas de toilettes publiques –, manger un repas chaud* » (Louvain-la-Neuve).

Un repas pris en collectivité renforce aussi *la convivialité* et constitue un moment de *partage* à préserver (Liège). Comme il s'agit *d'un travail sur de l'humain avec de l'humain* (Charleroi), certains travailleurs sociaux rappellent que la confiance d'un usager, s'établit d'abord avec une autre personne, un travailleur social, et pas avec tout un service. Ce n'est que dans un second temps qu'un travail en équipe peut être mené.

Pour permettre cette accroche, le temps constitue une dimension essentielle à prendre en compte dans l'organisation du travail social d'accompagnement. Les usagers ont chacun leur rythme, ont un autre rapport au temps (que la population générale) ;

- « *Ils ne savent pas où ils seront demain ou même le soir alors que dans la société, tout doit aller vite* » (La Louvière).

²⁶ D'après la fiche IWEPS consacrée à l'accueil de jour de bas seuil, données 2024, avec des repas. Les données 2025 ne sont pas encore disponibles.

²⁷ Étant difficilement comptabilisable, l'accroche n'est pas reprise dans le tableau 1.

- « Il ne va pas à son rendez-vous au CPAS. C'est déjà le troisième que je prends. Ben oui, c'est son choix ! Et peut-être que ça va prendre cinq ans avant qu'il aille au rendez-vous du CPAS. C'est frustrant, mais ça fait partie du parcours » (Louvain-la-Neuve).
- « On est les couteaux suisses parce qu'on peut tout faire (...) sinon on ne pourrait pas fonctionner. On peut devenir déménageur... Il y a des moments où le problème, c'est que quand on est comme ça en permanence avec les gens, on perd aussi de l'objectivité par rapport aux situations. On ne peut pas sauver les gens contre leur volonté. Mais parfois, on perd un peu de vue quels sont leurs objectifs à eux et ce que nous, on voudrait pour eux. Ça aussi, c'est compliqué à prendre en considération » (Huy).

Idéalement, la disponibilité des travailleurs sociaux devrait être garantie : « Certains usagers ne demandent rien pendant deux ou trois ans, mais le jour où ils demandent, il faut être présent, à l'écoute et réagir, accompagner pour rebondir sur la situation, saisir l'opportunité. Sinon, on perd des années. Si on a trop de projets en même temps, on risque de perdre cette disponibilité du travail » (Liège). Et lorsqu'un usager en grande précarité accepte (enfin) d'être accompagné, il faut encore respecter son rapport au temps différent : « Une personne qui est désorientée en rue ne va pas forcément se rendre compte de la nécessité d'aller à un rendez-vous à 8 heures et demie du matin ou à 9 heures. Le fait de louper un rendez-vous, ça bloque l'accès aux droits » (Liège). C'est cette disponibilité envers les usagers qui, entre autres, différencie l'accueil de jour inconditionnel et de bas seuil du simple chauffoir (Arr. Tournai-Mouscron).

Cette disponibilité est par ailleurs plus difficile à garantir pendant le Plan Grand Froid, période où le nombre d'usagers et le stress sont plus élevés et où « on fait limite garde de sécurité » (Liège).

Les entretiens individuels et les démarches sociales²⁸

Les autres types d'interventions renvoient, entre autres, aux *entretiens individuels en vue de démarches sociales*, l'accompagnement ou l'orientation les plus fréquents étant effectués vers les administrations communales (remise en ordre administrative), les mutuelles (récupération d'une couverture en soins de santé), les CPAS (obtention d'une adresse de référence, d'un revenu d'intégration...), la société publique de transport (octroi d'une carte TEC), l'AVIQ (demande d'une aide pour une personne en situation de handicap ou recherche d'une maison de repos), les hôpitaux et autres services de santé physique ou mentale, le secteur de l'Aide à la jeunesse... mais aussi vers les *Case Managers*²⁹, les SLSP, les AIS et autres acteurs du logement ou de l'hébergement (maisons d'accueil et abris de nuit). Ces entretiens et accompagnements visent la récupération de droits fondamentaux et ne peuvent être réalisés qu'avec l'acceptation de la personne. Ils demandent donc énormément de temps. Le temps est d'autant plus nécessaire que l'accès aux services est rendu difficile par leur dématérialisation³⁰. En effet, les usagers perdent régulièrement leur carte d'identité ou le code PIN de leur GSM, et peinent à attendre longtemps au téléphone ou encore à créer des comptes en ligne.

Outre la saturation des services sociaux précités et le temps nécessaire à la récupération des droits, certains travailleurs sociaux critiquent la stigmatisation d'une partie des usagers, les personnes toxicomanes notamment, rencontrée parfois dans des services de première ligne. Cependant, ces difficultés sont moindres dans les CPAS où une cellule spécifique « SDF » a pu être constituée en son sein. D'après l'ensemble des travailleurs sociaux rencontrés, le recours aux droits et aux services

²⁸ Les entretiens individuels en vue de démarches sociales sont repris dans le tableau 1

²⁹ Un *case manager* (gestionnaire de cas) est un professionnel de la santé ou du social qui coordonne l'accompagnement personnalisé de cas complexes (perte d'autonomie, perte de logement, maladies chroniques, problèmes psychiatriques...). Il fait le lien entre les différents acteurs (services sociaux, services logement, médecins, aidants...) pour garantir la continuité des soins ou du suivi social, ainsi que la défense des intérêts de la personne.

³⁰ Voir BROTCORNE P. et VENDRAMIN P. (2021), *Une société en ligne productrice d'exclusion*, in « Sociétés en changement », UCLouvain, n° 11 ; VAN NECK S. (2024), *La démesure du numérique* in « Santé conjugée », n° 107.

serait plus ardu dans certains secteurs, tels ceux de la santé mentale et de l'Aide à la jeunesse (SAJ ou SPJ).

Dans cet accompagnement individualisé, la taille du service pourrait jouer un rôle : *« On n'a pas le même contact (dans les accueils de jour plus petits) avec les usagers. On est un peu plus familial. (Par exemple, en accompagnement logement) on visite le logement avec la personne pour être sûr qu'il soit aux normes, pour éviter que la personne soit arnaquée, pour dialoguer avec le propriétaire. On l'accompagne chez l'opticien »* (La Louvière). L'accompagnement y serait plus personnalisé et permettrait davantage de *« petites victoires »*. Ce rôle reste cependant à vérifier, car les structures plus grandes pourraient aussi adopter des modalités d'accompagnement plus personnalisables.

Les permanences et activités collectives³¹

Les autres types d'interventions renvoient aussi à des permanences « santé » (et plus rarement des permanences « santé mentale » comme à Brasero (accueil de jour localisé à Tournai où le personnel est particulièrement formé en santé mentale), « logement », « planning familial », alcool et autres addictions, « coiffure ». Localement, à Tournai par exemple, se sont aussi développées des permanences juridiques prenant en charge les risques d'expulsions locatives, le surendettement ou encore la récupération de droits parentaux. Des « lacunes » sont relevées à plusieurs endroits. Par exemple, à La Louvière, il manquerait une collaboration juridique pour garantir le droit de garde des enfants. Outre les permanences, des ateliers collectifs sont organisés notamment à Louvain-la-Neuve sur la thématique du logement en collaboration avec une APL (association de promotion du logement) ou encore sur celle de la consommation d'alcool en collaboration avec un médecin.

Les permanences externes (organisées à l'extérieur des accueils de jour) sont destinées aux usagers suffisamment autonomes, capables de se déplacer pour effectuer des démarches, tandis que les permanences internes s'adressent prioritairement aux autres usagers.

Les permanences évoluent constamment. À certains endroits, le Capteur logement ne passe plus et une alternative est mise en place (par exemple constituer une farde reprenant les offres de logements disponibles sur le territoire (Mons). À d'autres endroits, de nouvelles permanences sont constituées, telle celle assurant un dépistage VIH une fois par mois à Arlon (Drug's Care). Face à une diversification des permanences, il n'y a pas unanimité. Là où les uns précisent ce qui manque, d'autres soulignent le risque de dispersion : *« On ne peut pas tout compenser ! On risque de se disperser pour trouver des moyens financiers. Et donc, on risque de s'écarter de nos missions de base »* (Arr. Tournai-Mouscron).

Les ateliers et activités culturelles³²

Quant aux « ateliers », ces activités collectives répondent à plusieurs objectifs de création de lien social, de sensibilisation et de formation, de récréation et de bien-être. Des ateliers très variés selon les ressources locales et les demandes des usagers sont organisés : bricolage, cuisine, jardinage, yoga, jeux de société³³, quelques excursions culturelles ou spectacles.

³¹ Les activités collectives sont reprises dans le tableau 1, mais pas les permanences qui sont le plus souvent organisées avec d'autres services partenaires.

³² Font partie d'un ensemble plus vaste d'activités, repris sous l'intitulé *Animations collectives à visée pédagogique au sens large*, dans le tableau 1.

³³ Les jeux de société sont une constante au sein des accueils de jour.

Les activités culturelles et excursions sont valorisées là où elles existent parce qu'elles favorisent l'intégration sociale des usagers qui n'ont pas accès aux activités payantes destinées à la population générale :

- « On a eu accès à l'opéra royal de Bruxelles (...) Ils ont adoré. C'est un moment hors du temps et ils en réclament davantage » (La Louvière).
- « Ce sont des moments de qualité au-delà de l'urgence » (Liège).
- « Les usagers disent se sentir un peu plus dans la société, un peu plus « normaux ». Ces activités sont importantes, ne sont pas du gaspillage. Elles diminuent les tensions, créent un lien social, un lien de confiance avec les travailleurs. Cela maintient la dignité, le fait de pouvoir penser à autre chose ! On ne voit même pas que ce sont des personnes en rue quand ils sont comme ça ! » (Mons).
- « Cela leur permet de voir autre chose, d'accéder à quelque chose vers lequel ils ne seraient peut-être pas allés spontanément, de découvrir. Il y a aussi des techniques artistiques qu'ils découvrent et qu'ils aiment, que ce soit la poterie, la gravure (...) la ciselure (...) C'est créer du lien différemment, tendre vers autre chose et se réaffilier » (Dinant).

Ces activités renforcent l'estime de soi à condition de dépasser le strictement occupationnel :

- « C'est retrouver une image d'eux plus positive » (Dinant).
- « Nous avons une activité déco-bricolage avec les femmes. Nous n'avons pas la volonté de nous limiter à ça. On veut aller vers l'écoute, l'orientation et l'estime de soi, pas vers l'occupationnel » (Bar à soupe de La Louvière).

Elles permettent aussi une certaine mixité des personnes, à la fois sans chez-soi et en logement (La Louvière). L'unanimité de ce point de vue n'est cependant pas totale. En effet, dans cet accueil de jour « ne participent à ces activités que ceux qui sont plutôt en situation de précarité de logement, mais qui ont un logement parce que les personnes SDF, elles s'en foutent d'aller voir l'exposition à Liège-Guillemins » (Huy).

Les activités culturelles impliquent les usagers et valorisent leurs compétences : « Les usagers ont des connaissances Waouh ! » (Liège). Grâce aux compétences particulières d'usagers, un spectacle de magie a ainsi été organisé à Namur avec comme seul artiste, un usager prestidigitateur, à Liège, un café philo avec un usager philosophe, à Verviers, un atelier peinture avec un usager peintre « psychédélique », ou encore la participation d'un « as aux échecs » à une compétition à Louvain-la-Neuve. Comme le souligne cette travailleuse sociale, « les activités collectives permettent de travailler des compétences individuelles à travers le collectif » (Liège). Au sein d'un accueil de jour luxembourgeois, un travailleur social projette de « mettre en place un carrefour des compétences dans le futur, car ils ont tous des compétences à leur niveau. Parfois, c'est simplement avoir une orthographe irréprochable. Certains ont des compétences informatiques. D'autres savent coudre. Essayer de mettre tout ça bout à bout et finalement dire : l'entraide est là et donc, les compétences sont là aussi » (Virton, Arlon)³⁴.

Certaines activités impliquent davantage la réflexion des usagers et contribuent à développer l'esprit critique : « Le succès est lié à l'implication des usagers. Nous avons travaillé les thèmes : les fake news, la prison, car on travaille beaucoup en prison ou en accueil de jour avec les ex-détenus pour réfléchir à la stigmatisation, au cliché 'La prison, c'est le club med', sur la fonction de la prison et les conditions de réinsertion (Drug's Care, Arlon). À Liège, un café philo a été organisé sur le droit de vote et l'importance de voter, avec la participation d'un politologue (Liège).

³⁴ Ce projet émane de l'accueil de jour Drugs'Care à Arlon.

Des espaces numériques sont de plus en plus souvent installés afin de rendre les usagers *plus autonomes* avec l'outil informatique et parce que les travailleurs sociaux sont « *très sollicités pour prendre des rendez-vous en hôpital, faire des virements, des démarches (...) alors que beaucoup* (d'usagers) *sont capables de le faire, mais n'ont pas l'outil ou n'ont pas appris* » (Liège). Selon la directrice d'un accueil de jour, ces espaces numériques ont un « *succès de dingue* » (Liège). Ils impliquent parfois les usagers férus d'informatique et capables d'aider les autres ou de programmer.

Cette évocation des diverses activités collectives culturelles met nettement en évidence que les services offerts en accueil de jour impliquent un « *travail autre que juste donner du chauffage* » (Accueil, La Louvière) et participent à l'intégration sociale, culturelle et politique des usagers.

Outre ces activités intégratives ou émancipatrices, des *vestiboutiques* et autres magasins de seconde main (meubles, vaisselle...) complètent la panoplie des interventions et permettent, là où ils sont organisés, quelques rentrées financières.

1.3.3. Les partenariats avec les structures préexistantes

La préexistence de services ou d'institutions sur le terrain facilite généralement l'organisation de permanences au sein des accueils de jour et la réorientation vers des services spécialisés. Ainsi, dans les villes qui peuvent compter sur un relais santé, les accueils de jour organisent plus facilement ce type de permanence en partenariat avec des professionnels de la santé (infirmiers, psychologues ou médecins). Il en va de même pour d'autres interventions. Ainsi, à Dinant, beaucoup d'activités (en dehors des relais sociaux) sont organisées en partenariat avec le centre culturel de Dinant. Inversement, l'existence d'une offre de services importante en dehors de l'accueil de jour peut éviter de démultiplier les permanences. Ainsi, une permanence juridique est organisée à Tournai, mais ni à Verviers, ni à Liège, où les usagers sont orientés vers des avocats *pro deo* : « *Sur une heure et demie d'ouverture, il y a 6 personnes. Il y a des personnes qu'ils orientent directement au Bureau d'aide juridique. Ici, c'est une permanence de premier conseil juridique* » (Liège).

1.3.4. Les autres facteurs conditionnant l'offre de services ou d'activités en accueil de jour

La création, l'extension ou la limitation des interventions dépendent aussi des financements et du temps de travail disponible. Le contexte général stimule ou freine les activités. Ainsi, *beaucoup de permanences ont fermé pendant le Covid* » et toutes n'ont pas été relancées après la crise sanitaire *faute de temps* (Charleroi).

Le bâtiment où l'accueil de jour est réalisé conditionne également l'offre de services et d'activités. Les réponses des travailleurs sociaux à la question relative à l'accueil de jour idéal, hors contraintes, renvoient d'abord à l'amélioration du bâtiment ou au déménagement dans le but d'améliorer les services offerts aux usagers, les services souhaiteraient :

- « *un bâtiment en dur, car le container avec le plan incliné pour PMR est peu sécurisant en hiver* » (La Louvière) ;
- « *Une salle de repos plutôt qu'un coin mal isolé et bruyant* » (Arr. Tournai-Mouscron, La Louvière) ;
- « *Un coin lecture cosy et des bureaux pour plus de cohésion d'équipe* » (Arlon) ;
- « *Une pièce en plus, un vrai bureau pour faire les entretiens* » (La Louvière) ;
- « *Des locaux dignes de ce nom, avec des douches, avec des machines à laver, avec des toilettes. On a des toilettes ici, mais une toilette publique dans Dinant, il n'y a pas (...) Quand c'est un peu tendu, quand les gens ne s'apprécient pas beaucoup, ça peut être un peu compliqué. Dans l'idéal, cela serait que l'endroit soit un peu plus grand pour avoir un espace où la personne peut s'isoler ou du moins, où on peut avoir deux groupes différents.* » (Dinant).

Parfois, les douches sont partagées par deux services ou l'aménagement des toilettes ne permet pas d'assurer suffisamment la sécurité ;

- « *Ce qui est compliqué pour les travailleurs, c'est qu'ils n'ont pas d'espace à eux (...) Ils n'ont pas d'endroit où s'absenter quelques minutes. C'est compliqué quand il y a de la tension nerveuse (...) C'est difficile de faire un projet sur place s'ils n'ont pas les outils, sans risquer qu'on vole l'ordinateur. Il y a un ordinateur qui est dans la réserve. Il y a du Wifi dans le lavoir, mais pas dans la pièce principale. Ils sont en train de travailler pour le moment* » (Namur).
- « *Organiser une activité dans ces 60 mètres carrés, c'est quasi impossible (...) Moi, je voudrais une pièce pour les activités. Je voudrais une pièce pour qu'ils puissent se reposer (...) Ce n'est pas digne non plus de dormir comme ça devant tout le monde* » (Louvain-la-Neuve).
- « *On sera quand même contents de partir. On a le toit qui fuit. On a l'électricité qui est quand même assez bancal. On ne sait pas brancher ce qu'on veut quand on veut. Donc, il faut calculer si on met le séchoir ou la machine à lessiver* » (Waremmé).

L'insuffisance du bâtiment qui abrite l'accueil de jour peut aussi devenir l'objet d'un dilemme ou l'arbre qui cache la forêt en cas de saturation du service (voir point 2.1) : « *Il y a quand même cette réalité d'infrastructure ! (...) On ne saurait pas ! On n'est pas superman ! (...) Nous, l'année prochaine, au niveau du projet maison, est-ce qu'on reste dans la même organisation ? (...) Si on continue à augmenter nos chiffres, il va falloir s'arrêter et dire : 'Qu'est-ce qu'on fait ?' Ou alors, c'est le travail social qui ne va plus être du travail social. Ça ne va plus être du travail d'accompagnement de la personne. Ça ne va plus être de l'orientation. C'est un choix institutionnel qu'il faudra prendre un jour ou un choix Région wallonne ou un choix...* » (Liège)

L'offre de services est donc partout diversifiée et dépendante des moyens humains et matériels. Cette offre est également indissociable de l'utilisation des services qui, à son tour, contribue à une certaine réorganisation des accueils de jour.

2. La fréquentation des services d'accueil de jour

Deux aspects sont évoqués dans cette deuxième partie. Tout d'abord, sont analysées la manière dont la saturation est vécue par les travailleurs sociaux et les réponses apportées dans ce contexte, le principe d'inconditionnalité étant parfois interprété différemment selon les endroits. Ensuite, les publics accueillis sont étudiés en combinant quelques données quantitatives et le matériau qualitatif issu des 22 entretiens.

2.1. LA SATURATION DES SERVICES ET L'INCONDITIONNALITÉ SOUS TENSION

En 2024, 244 543 accueils ont été effectués au sein des services partenaires des relais sociaux de Wallonie. Selon les données disponibles, une hausse de fréquentation de 27 % est enregistrée entre 2023 et 2024 (192 577 accueils en 2023)³⁵.

Dans plusieurs services, bien que de manière variable selon les endroits, les travailleurs sociaux évoquent dans les entretiens la saturation ou du moins, une hausse très importante de la fréquentation entre 2023 et 2024, notamment à Liège, Charleroi, La Louvière, Mons, Tournai et Arlon. À titre d'exemple, dans ce service liégeois, chiffres à l'appui, la direction mentionne 2000 passages en plus en 2024 qu'en 2023 et 14 personnes supplémentaires tous les jours (le service a comptabilisé 75 personnes en moyenne par jour en 2023 et 89 en 2024). Afin d'offrir un repas à un plus grand nombre d'usagers, cette structure liégeoise organise à présent trois services-repas par jour. Un autre service liégeois permet aux usagers d'emporter leur repas parce qu'il n'y a pas suffisamment de places dans le local. Ces modifications horaires et ces pratiques d'adaptation s'observent dans plusieurs villes (notamment à Liège et La Louvière). Ce ne sont pas les seuls changements de pratiques constatés. Face à la surfréquentation, les paragraphes suivants révèlent une certaine diversité des pratiques observées en Wallonie, entre catégorisation et spécialisation des publics accueillis.

2.1.1. La « saturation » en accueil de jour

L'accueil étant collectif, le terme de « saturation » se comprend différemment qu'en hébergement d'urgence, où la comptabilisation est plus facile (une personne occupe un lit). Bien sûr, la capacité d'accueil des locaux et les règles en matière de risques d'incendie sont déterminantes en accueil de jour comme en hébergement d'urgence³⁶. Cependant, si la « saturation » ou la « sur-occupation » des locaux renvoie à l'impossibilité d'accéder à l'accueil de jour en cas de surnombre, cette saturation évoque surtout la difficulté d'aller au-delà de l'accueil collectif en réponse à des besoins essentiels (manger, se reposer, se laver) pour entamer un accompagnement plus individuel « *On en parle très régulièrement dans les réunions 'Plans grand froid' ou les autres réunions du relais (...), c'est finalement le fait de happer le temps de travail des équipes socio-éducatives sur la gestion du collectif plutôt que sur l'accompagnement individuel. Et donc ça, c'est une forme de saturation constante qu'on commence à avoir (...) avant, ça fluctuait beaucoup plus. Maintenant, on est en saturation tout le temps* » (Réunion du 13/02/25, Liège).

³⁵ Voir IWEPS (2024 et 2025), *Fiches Accueil de jour bas seuil d'accès réalisé par les services partenaires des relais sociaux* <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/accueil-de-jour-bas-seuil-realise-services-partenaires-relais-sociaux/>. Seules les deux dernières années disponibles sont reprises afin de tenir compte des deux relais sociaux interurbains plus récents.

³⁶ Par exemple, dans ce service, on relate : « *On a fait une permanence avec 72 personnes, mais notre capacité pompiers, c'est 25 !* ».

Entre catégorisation et spécialisation

Tous les services qui évoquent la hausse de la fréquentation ou la saturation se disent inquiets face à cette évolution, mais tous ne réagissent pas de la même manière. La saturation ou la hausse de fréquentation incite, d'une part, à réduire l'accès des services bas seuil, et à moduler le principe d'inconditionnalité en catégorisant les publics, ou du moins à envisager ces catégorisations, et d'autre part, à se spécialiser davantage.

En ce qui concerne la restriction de l'accès inconditionnel et la catégorisation des publics, deux catégories d'usagers sont plus particulièrement visées : les usagers provenant de l'extérieur de la commune et les migrants (surtout sans papiers ou en transit), l'ensemble des personnes migrantes étant plus nombreux dans les accueils de jour en raison de la limitation de la prise en charge des demandeurs de protection internationale par les instances fédérales³⁷ (voir le point 2.2.6 La nationalité).

En effet, les travailleurs sociaux soulignent le risque de repli sur les usagers résidant dans la commune, et donc le risque de réduire l'accès pour les personnes provenant d'autres villes, ou exclues de services : « *Notre CPAS n'est pas très chaud qu'on prenne des gens qui émanent d'autres CPAS. L'accueil inconditionnel selon l'origine communale reste pourtant pratiqué dans d'autres endroits : « Ça voyage (entre Huy et Amay). Et c'est toujours la problématique d'avoir un service comme le nôtre qui n'est pas supra-communal puisqu'on ne peut pas dire aux gens : « Ah non, vous habitez cette commune-là ! Donc, on ne va pas vous recevoir !'» (Huy)*

En ce qui concerne les personnes migrantes, les pratiques varient également d'un endroit à l'autre, entre restriction argumentée par l'impossibilité d'intervenir et accueil inconditionnel au nom de la tolérance. Du côté des pratiques et des positions restrictives, on souligne le risque suivant :

- « *On va être amenés à limiter l'accueil des personnes sans titre de séjour (...), car l'accueil est le début du lien en vue d'un accompagnement. Or, avec les migrants sans papiers, on ne peut rien faire sauf l'aide médicale urgente. On restreindrait les populations pour permettre un accueil de qualité avec les catégories restantes» (Charleroi).*

Soulignons que cette position restrictive est argumentée, pas du tout par un rejet xénophobe, mais plutôt par un sentiment d'impuissance face à la difficulté, voire l'impossibilité de venir en aide aux migrants, par le reproche formulé à l'extérieur du secteur de créer un *appel d'air* et bien sûr par la saturation du service qui laisse nombre d'usagers dehors qui, eux, pourraient être aidés contrairement aux migrants. Parmi les frustrations face à la difficulté d'aider les migrants, les travailleurs sociaux citent la durée d'attente avant de trouver un logement pour les grandes familles et le fait qu'en dépit de leurs diplômes obtenus à l'étranger et de leur envie de travailler, l'accès à l'emploi leur est longtemps refusé.

Les usagers eux-mêmes peuvent parfois souhaiter une sélection : « *On ouvrirait. On avait 35 à 40 personnes devant la porte. Alors évidemment, avec ceux qui sont d'ici, de la région ou de la province de Luxembourg : 'Nous, on est prioritaires, pas eux !' Expliquer l'inconditionnalité, c'est compliqué. C'est bagarre, violence» (Arlon).*

Du côté des positions défendant l'accueil inconditionnel des migrants, on défend :

« *Une autre vision de l'accueil que celle du Gouvernement (...)* (Les migrants), *ce sont des êtres humains. La Méditerranée est un cimetière à ciel ouvert» (Verviers).*

³⁷ Et plus particulièrement la note pp. 44-45 qui cite les rapports publiés par Fedasil, le SPF Stratégie et Appui et le Centre fédéral Migration Myria.

La résistance contre la limitation, redoutée ou effective, de l'inconditionnalité³⁸ s'exprime également pour des raisons déontologiques :

- « *Le jour où on nous demandera de trier, de hiérarchiser notre public, ce sera horrible (...)* Mettre des conditions à l'accueil, ça touche aux valeurs professionnelles et personnelles des travailleurs de terrain. On touche à leur fibre ! » (Liège).
- « Au niveau de notre travail, il n'est pas question qu'il y ait des conditions de territoire » (Mons).
- « *S'il y a un refus, c'est par manque de place, pas pour le territoire* » (La Louvière) ;
- « *Par rapport à ma vision à moi, le public belge, européen ou non européen... Pour moi, c'est une personne. Ça reste une personne comme une autre. Ça ne change pas grand-chose* » (Liège).

Outre la hiérarchisation des publics et la limitation de l'inconditionnalité, la spécialisation des services d'accueil de jour de bas seuil peut aussi être renforcée en raison de la saturation ou la hausse de la fréquentation. Par exemple, dans cette ville, deux types d'accueil de jour coexistent, l'un plus général et l'autre orienté vers les personnes migrantes. Même si certains usagers fréquentent les deux services, la répartition s'intensifie, même involontairement, entre les migrants en transit et les autres usagers « en rue » :

- « *Les publics ne se supportent pas. Il y a des clichés xénophobes. Ce ne sont pas les mêmes demandes. Il y a le problème de la langue* » (Arr. Tournai-Mouscron) ;
- « *On avait décidé de ne plus trop accepter les sans-papiers (car il existe un service spécifique de la Ville). On les laissait quand même entrer, mais après le déménagement, on ne les a plus vus sauf quelques-uns* (Verviers).

A d'autres endroits, la répartition s'effectue davantage entre, d'une part, les personnes en rue et d'autre part, les personnes précarisées, mais encore en logement (La Louvière).

2.1.2. La saturation de la 2^e ligne

Dans un rapport précédent consacré à l'hébergement d'urgence, nous avons déjà relevé que *si l'hébergement d'urgence est saturé, d'autres secteurs le sont également (les maisons d'accueil, les logements de transit, les SLSP, les AIS, les services de santé mentale, les centres pour migrants...)* nous indiquant que la saturation d'un secteur se répercute sur les autres, créant un effet boule de neige ou en cascade³⁹. Cet effet en cascade s'applique pareillement à l'accueil de jour de bas seuil. À la hausse de la fréquentation des accueils de jour est liée la saturation de la deuxième ligne, c'est-à-dire des services sociaux destinés à l'ensemble de la population, tels les CPAS, ou les services plus spécialisés, tels les services de santé mentale. Ainsi, selon cette travailleuse sociale, « *On est des services finalement de bas seuil de première ligne et on est, à un moment donné, limité parce qu'on est confronté à toutes sortes de demandes sociales diverses et variées, toutes sortes de profils, mais à un moment donné, il y a besoin de faire passer le relais pour que les gens puissent avoir vraiment des services spécialisés, et là, ça bloque ! Et donc, je pense que toutes ces personnes finissent par stagner* » (Réunion du 13/02/25, Liège).

Les craintes exprimées face à l'avenir évoquent « *la casse dans tous les secteurs avec lesquels on travaille* » (maisons d'accueil, CPAS...), car il n'est pas prévu d'investir dans les secteurs du logement, de la santé ou de la santé mentale (Charleroi).

³⁸ En effet, certaines limitations existent déjà en hébergement d'urgence. Par exemple, le nombre de nuitées est limité à 7 si l'utilisateur n'entreprend pas de démarches administratives dans la commune.

³⁹ DEPREZ A (2024), p. 55.

Selon certains travailleurs sociaux, cette saturation en cascade (même si elle est difficilement chiffrable) amène à responsabiliser davantage les usagers et contribue au relèvement du seuil d'accès aux institutions, d'abord aux services précités (SLSP, AIS, APL), puis aux services de bas seuil, tel l'hébergement d'urgence⁴⁰. Ce relèvement du seuil d'accès se traduit par l'adoption de certaines pratiques limitatives : « *Ils doivent réserver leur place en abri de nuit, respecter l'horaire pile-poil, parfois prouver qu'ils font des démarches pour avoir un logement* » (Arr. Tournai-Mouscron). Malgré ces pratiques, l'accueil de jour reste « *le réceptacle de tout ce qui dysfonctionne* » (Arr. Tournai-Mouscron) et « *le dernier filet de sécurité* » (Charleroi) (voir point 1.1.2.). La sociologue Marjorie Lelubre évoque « *le rôle politique des travailleurs sociaux qui 'se ramassent toutes les situations et ont un rôle régulateur de la pauvreté'* »⁴¹.

Enfin, certains redoutent que la remise en cause du principe d'inconditionnalité si *on impose des démarches d'activation* (Arr. Tournai-Mouscron).

2.2. LE PROFIL DES USAGERS

2.2.1. Des profils diversifiés et des situations plus complexes

En 2024, les données disponibles comptabilisent 11 277 usagers différents dans les accueils de jour des services partenaires des relais sociaux de Wallonie⁴². Les profils de ces usagers sont très variés : personnes belges et d'origine étrangère ou étrangères, d'âges diversifiés, avec des problèmes de logement, de santé physique et/ou mentale, des problèmes administratifs... des problèmes, mais aussi des compétences multiples (voir au point 1.3.2. *Les ateliers et activités culturelles*). Les dénombrements effectués en Belgique et en Wallonie ont révélé quantitativement la diversité des personnes sans abri et sans chez soi. Au sein des accueils de jour, on fustige la vision réductrice du sans-abrisme accentuant une seule catégorie de personnes très visibles dans l'espace public : « *On voit les 10 personnes qui vont être sur le devant (de l'accueil de jour), qui parfois font trop de bruit alors que les voisins n'imaginent même pas les 30 personnes qui sont discrètement à l'intérieur qui, elles, veulent essayer de s'en sortir. Elles ne sont peut-être pas dans le même degré de décrochage, ne sont pas dans le même comportement. Eh oui, il y a toujours cette stigmatisation du marginal en centre-ville* » (Mons).

Outre la diversité des profils, la *complexification* des trajectoires est mise en exergue partout. Une partie des usagers ne présente pas une, mais plusieurs difficultés à résoudre. Les données récoltées dans les accueils de jour partenaires des relais sociaux révèlent que le nombre de difficultés par usager, encodées par les travailleurs sociaux a augmenté, de 2,4 difficultés entre 2023 à 3,3 en 2024⁴³.

Au sein de cette complexification, les « *doubles diagnostics* », voire les « *pluri-problématiques* » (par exemple, une personne à la fois porteuse d'un handicap et toxicomane, ou encore une personne qui sort de prison et qui nécessite en urgence de la méthadone...), sont particulièrement soulignés pour la difficulté d'orientation vers un service spécifique, voire parfois l'impossibilité de prise en charge par ce type de service, ce qui laisse le soin à l'accueil de jour de « *créer les solutions qu'on peut* » (Charleroi). Cette travailleuse sociale évoque les personnes refusées dans les services : « *Si je n'ai*

⁴⁰ Un autre facteur de rehaussement du seuil d'accès aux services sociaux généralistes renvoie à la numérisation accélérée depuis la crise de la Covid-19 (CRAPEZ Sophie (2025), interviewée par P. Meunier, disponible sur le site <https://www.maison-medicale.org/sophie-crapez-aujourd'hui-nous-sommes-vraiment-dans-la-fabrique-du-sans-abrisme/>

⁴¹ Cité par MORMONT Marinette (2024), p. 17.

⁴² Données recueillies dans 8 relais sociaux et 23 services. Les données provenant de Liège et de La Louvière sont celles fournies sans doublons. Cela n'exclut pas certains doublons d'un relais social à l'autre. Néanmoins, on peut supposer une sous-estimation du nombre d'usagers, car nous ne disposons pas des données de plusieurs services localisés à Namur, Seraing et Liège. En outre, les données des services situés hors relais sociaux sont également absentes.

⁴³ Données relatives aux types de difficultés récoltées dans 7 relais sociaux et 17 services pour un total de 4003 usagers. Ces difficultés sont celles perçues par les travailleurs sociaux.

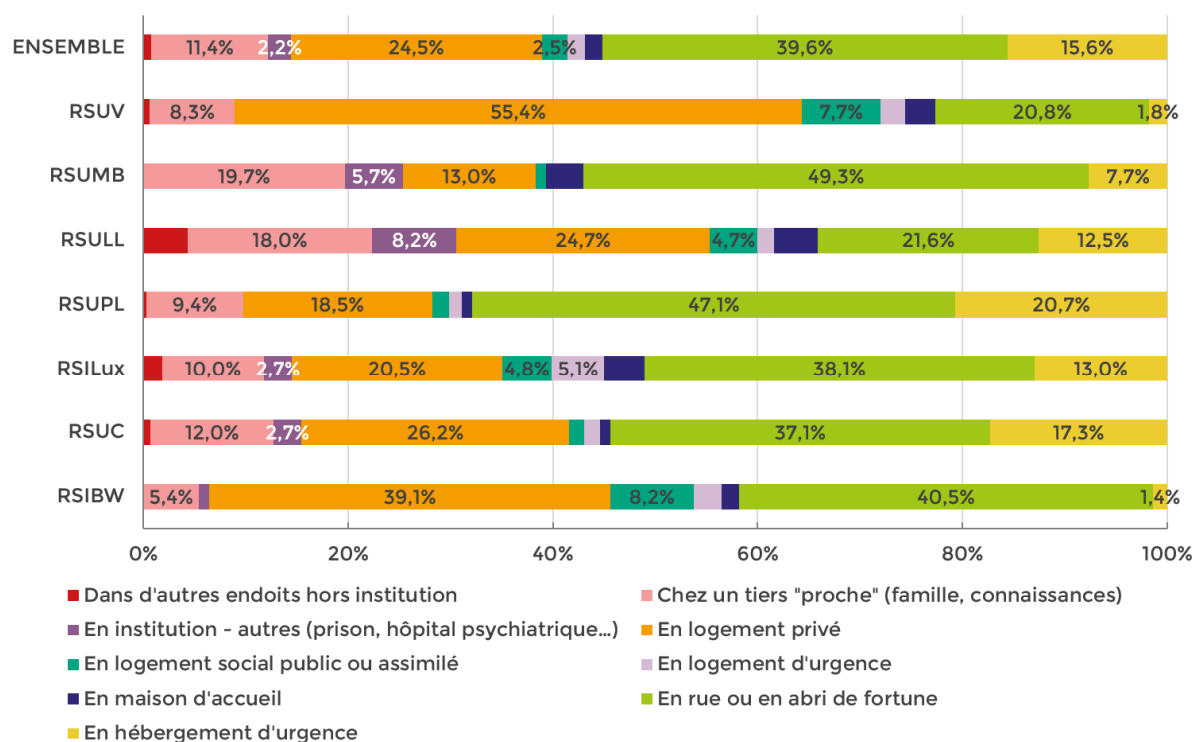
pas un service de Médibus à l'abri de jour, cette femme, elle se fait bouffer la peau par ses escarres. Tout ça pourquoi ? Parce qu'elle ne rentre plus dans les cases hôpitaux ou autres. Aucun centre de revalidation ne l'accepte ! » (Réunion 13/02/25). D'autres insistent sur le fait qu'« il manque un marche-pied vers les autres structures plus généralistes une fois que les usagers ont réintégré un logement » (Arr. Tournai-Mouscron).

Globalement, l'isolement social reste fortement cité parmi les problèmes évoqués au sein des services. Une part des usagers de l'accueil de jour est toujours en logement et fréquenterait ces services pour avoir quelqu'un avec qui discuter, pour briser la solitude (Drugs'Care). Cet isolement social se serait aggravé depuis la crise Covid de 2020. Les personnes âgées sont particulièrement affectées par l'isolement social. Toutefois, selon les données statistiques récoltées, seuls 9 % des usagers présenteraient des difficultés d'isolement social⁴⁴.

Les perspectives envisagées pour l'avenir par les travailleurs sociaux ne sont guère optimistes. La plupart des services rencontrés mentionnent la crainte d'un arrivage important de nouveaux usagers à la suite de la décision fédérale de limiter dans le temps les allocations de chômage (Charleroi, Nivelles, Mons, Verviers, Liège...). Plus globalement, certains mentionnent leurs craintes face à la réduction des droits sociaux et la montée de l'extrême droite en Europe.

2.2.2. La situation de logement / d'hébergement⁴⁵

Graphique 1 : La situation de logement ou d'hébergement des usagers en 2024 (en %) (N = 4 721)



Source : Les relais sociaux de Wallonie – Calculs IWEPs

⁴⁴ Plus précisément 368 personnes sur 4003 enregistrées pour la variable portant sur les types de difficultés. Ce pourcentage est probablement sous-estimé. Le grand nombre d'items déclinés pour cette variable (19) peut inciter les travailleurs sociaux à sélectionner ceux qui leur semblent plus flagrants. En outre, de très grandes disparités géographiques entre les relais sociaux (entre 0 et 34 %) nous incitent à penser que cet item n'est pas interprété partout de la même manière. Le RSULL présente le pourcentage le plus élevé (34 % des personnes), suivi par les deux relais intercommunaux (12 % pour le RSIBW et 18 % pour le RSILux).

⁴⁵ Il s'agit de la situation la plus fréquente au cours de la semaine précédant l'arrivée dans le service.

En 2024, la part des usagers de l'accueil de jour de bas seuil sans logement, c'est-à-dire en rue ou en abri de fortune (squat, voiture, tente, caravane) (39,6 %), en hébergement d'urgence (15,6 %), ou hébergé par un tiers (11,4 %) atteignait 66,6 % et la part des usagers en logement, privé ou public, 27 % (dont seulement 2,5 % en logement public ou via agence immobilière sociale)⁴⁶. Les catégories restantes renvoient essentiellement aux sorties de prisons, d'hôpitaux psychiatriques, de l'Aide à la jeunesse... (2,2 %), aux autres institutions (maison d'accueil, logement d'urgence, d'insertion ou de transit (3,4 %) et aux « autres endroits hors institution » (0,8 %). À Charleroi où un programme d'accompagnement existe pour accompagner les détenus encore en prison, mais proches de leur libération, on réclame davantage de moyens matériels et humains, et aussi plus de souplesse institutionnelle, car *« la levée d'écrou entraîne automatiquement la libération. Or, la personne libérée est sans argent pour prendre le bus »* (Charleroi). Les sorties de centres de cure de désintoxication seraient souvent suivies de rechutes, car *les personnes retombent très facilement* (Nivelles). Les sorties d'hôpitaux ne sont pas toujours idéales non plus : *rentrer dans un garni sans eau chaude après une opération cardiaque* ne facilite pas la convalescence. Les sorties du secteur de l'Aide à la jeunesse ou encore d'un centre Fedasil laissent aussi des personnes sans solution (Charleroi).

Derrière ces données globales se cache une certaine diversité de situations d'hébergement ou de logement selon les relais sociaux⁴⁷. Ainsi la situation en logement, privé et public, domine dans les services verviétois (avec 63 % de situations en logement), mais cette catégorie est inférieure à la moitié partout ailleurs. Elle représente à peine 14 % à Mons et 20 % à Liège. En outre, si Verviers présente une plus grande proportion de situations en logement, la mauvaise qualité de ce logement est fortement soulignée. À Virton, la majeure partie des usagers de l'accueil de jour est constituée de *« personnes mal logées ou qui logent chez un tiers »*⁴⁸.

Le RSU de Tournai ne dispose pas de ces données en 2024, mais au cours de notre entretien, ces travailleurs sociaux soulignent qu'*il y a quand même un public de gens qui ont un logement, un logement précaire (...) et puis il y a des gens typiquement de la rue. La majorité est en rue!* (Arr. Tournai-Mouscron, Répit et Brasero).

À Huy (où il n'y a pas de relais social⁴⁹), on relève un revirement de tendance : *Si on compare avec 2021, quand on a ouvert, on avait quand même une majorité de personnes qui étaient mal logées, plutôt isolées (...) et deux ou trois SDF. Mais ici maintenant, on a basculé dans un sens inverse où ce sont plutôt des SDF ou alors des situations de vraiment très très très très grande précarité (...) on part du principe qu'un logement précaire, une tente au bord de la route (par exemple), c'est des SDF*» (Huy).

À Liège, on souligne une augmentation de la part des usagers sans-abri au détriment de la proportion de personnes encore en logement. En 2024, la part des personnes encore en logement atteignait un peu plus de 20 % des personnes accueillies. Depuis lors, les travailleurs sociaux estiment que cette part aurait encore diminué au profit des personnes sans logement⁵⁰.

⁴⁶ Voir IWEPS, Les Chiffres clés de la Wallonie, Accueil de jour – bas seuil d'accès réalisé par les services partenaires des Relais sociaux, <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/accueil-de-jour-bas-seuil-realise-services-partenaires-relais-sociaux/>

⁴⁷ Les données inconnues ne sont pas prises en compte ici afin de pouvoir comparer les situations entre les relais sociaux. Il faut néanmoins relever que ces dernières sont également d'importance variable selon les territoires. Sans surprise, elles sont plus nombreuses à Liège et Charleroi, les plus grandes villes accueillant le plus grand nombre d'usagers. Le graphique comportant les données inconnues est reporté à l'annexe 2.

⁴⁸ Voir Dénombrement des personnes sans-abri en Province de Luxembourg, 2024.

⁴⁹ Un dénombrement de personnes sans abri et sans chez soi a eu lieu dans l'arrondissement de Huy-Waremme en octobre 2025.

⁵⁰ Les données 2025 ne sont pas encore disponibles.

En dépit de quelques variations locales, cette répartition des usagers selon la situation de logement ou d'hébergement doit être reliée au constat unanime selon lequel l'accès au logement est devenu plus difficile. Quelques expressions résument bien ces constats :

- « *une mezzanine avec échelle, trop petite et délabrée, avec des cafards à 650 euros (par mois) (La Louvière)* » ;
- « *Des taudis à des prix hallucinants à Aubange (Virton)* ;
- « *À Charleroi, trois ou quatre logements disponibles pour 80 personnes différentes par jour, qui cherchent un logement (Charleroi),*
- « *Une petite dame qui a un RIS, elle loue une chambre 935 euros. Une chambre !* » (Arlon).

Le risque de perdre son logement, notamment pour non-paiement du loyer, semble insuffisamment documenté par les données statistiques issues des services partenaires des relais sociaux⁵¹. Pourtant, les services d'accueil de jour évoquent régulièrement ce risque. Le lien entre le sans-abrisme et le phénomène d'expulsion au sens large mériterait d'être davantage éclairé en Wallonie, dans ce contexte où l'accès au logement devient plus difficile et plus cher pour les locataires, et où les services évoquent une certaine diminution de la part de leurs usagers encore en logement. En tout cas, la prévention de la perte de logements fait partie des missions jugées importantes par les accueils de jour : « *Ce qu'on voulait développer avec Territoire zéro sans-abrisme et en collaboration avec notamment l'accueil de jour, c'est la prévention de la perte de logement. Tout ce qui est risque d'expulsion parce que c'est un public qui est déjà précarisé, donc qui est dans des logements pas toujours faciles ou dans des habitations sociales ou AIS. Si en plus, ils se font exclure de ces logements-là, autant dire qu'on n'a plus de solution après !* » (Huy).

2.2.3. La surreprésentation masculine et les accueils réservés aux femmes

En dépit de la diversité des profils, certaines tendances persistent au fil des années, notamment la surreprésentation des hommes parmi les usagers. Les données de 2017 à 2024 témoignent de cette constance en dépit d'une hausse très légère de la proportion de femmes accueillies en accueil de jour au cours de cette période. Plus que cette hausse légère, c'est surtout la disparition de 2 ou 3 points de pourcentage de femmes pendant la crise Covid qui est à relever.

Derrière cette moyenne de 19 % de femmes usagères des accueils de jour en 2024 se cache une grande diversité interservices, certains services ne dépassant pas les 10 % de femmes et d'autres dépassant les 50 % (lavois sociaux, bars à soupe). Dans ce bar à soupe où les femmes sont plus nombreuses (que dans d'autres services), le responsable du service précise : « *Il y en a de plus en plus malheureusement (des personnes sans abri). Et ce qui est inquiétant, c'est qu'il y a de plus en plus de femmes (...) des femmes souvent seules ou alors mal accompagnées. Il faut le dire ! Et de tout âge. On a des jeunes femmes de 20 25 ans, on en a de plus âgées* » (Verviers). Les femmes à la tête d'une famille monoparentale sont aussi proportionnellement plus nombreuses dans les bars à soupe (La Louvière).

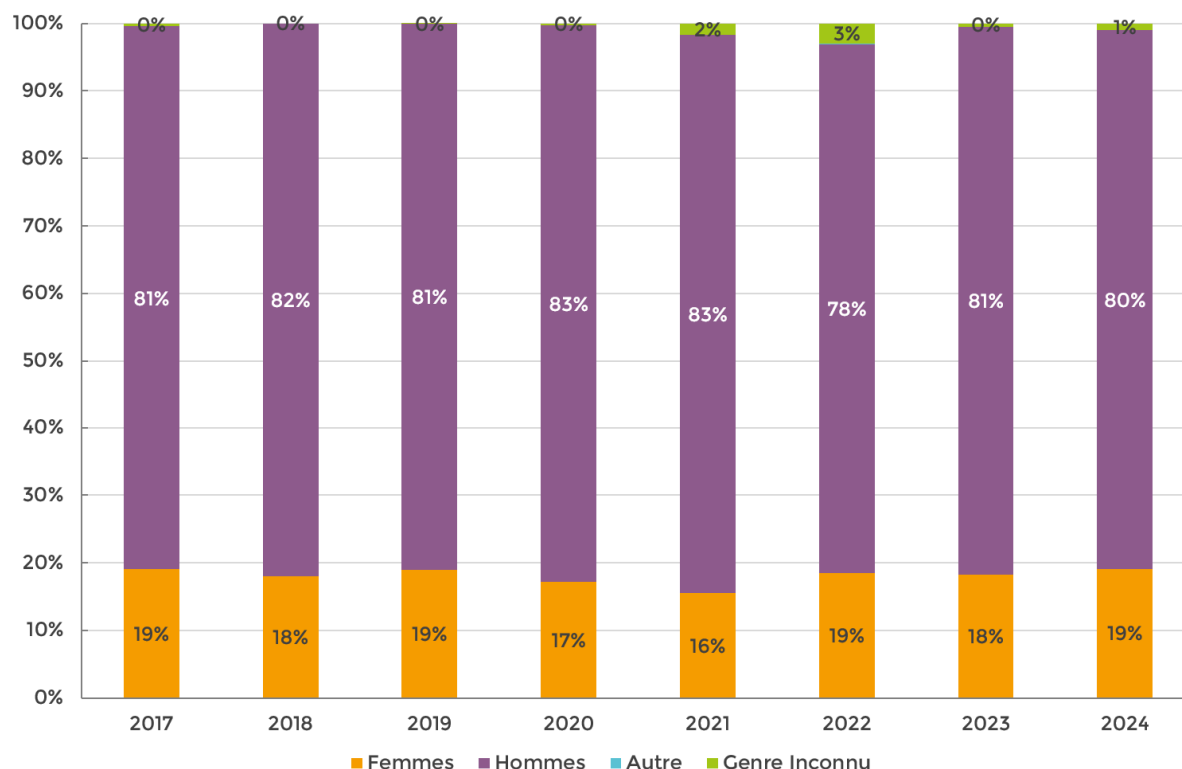
Notons encore qu'en comparaison avec l'axe de l'hébergement d'urgence, la part des femmes est encore moindre en accueil de jour (23 % de femmes en hébergement d'urgence contre 19 % en ac-

⁵¹ La variable « difficultés » comporte un item spécifique aux expulsions et risques d'expulsion. Cependant, celle-ci est très peu sélectionnée et incite à supposer que seules les expulsions effectives sont renseignées (180 pour 4003 usagers, soit 4,5 %), les risques pouvant être reportés à l'item « autres problèmes de logement » (31,2 %) cependant plus englobant que le seul risque d'expulsion. Le risque d'expulsion fait partie des catégories de la grille ETHOS-Light utilisée en Europe, en Belgique et en Wallonie pour effectuer les dénombrements de personnes sans-abri. Voir au niveau wallon, le site de l'OWSA <https://actionsociale.wallonie.be/home/thematiques/sortie-du-sans-abrisme/observatoire-wallon-du-sans-abrisme.htm>, et au niveau fédéral, *Le sans-abrisme en Belgique*, 2024, p. 3. https://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/dossier_sans-abrisme_en_belgique_2024.pdf.

cueil de jour de bas seuil en 2024⁵²). Par contre, les pourcentages de femmes relevés dans les dénombrements de personnes sans abri et sans chez soi en Wallonie révèlent des proportions de femmes (et d'enfants) beaucoup plus importantes⁵³.

Dans un service, on a également mentionné que certaines femmes *se cachent derrière un nom d'homme* pour éviter d'être repérées (Namur). Néanmoins, les statistiques seraient corrigées par les travailleurs sociaux qui connaissent bien les usagers habituels.

Graphique 2 : Les usagers de l'accueil de jour de bas seuil par sexe en 2024 (en %)



Source : Les relais sociaux de Wallonie – Calculs : IWEPS.

Depuis 2021, afin de faciliter et surtout sécuriser l'accès aux femmes, nombre de services leur ont réservé des tranches horaires spécifiques, le plus souvent en réponse à un appel à projets lancé dans le cadre du Plan Genre 2020-2024⁵⁴.

Le recul temporel n'est pas suffisant dans tous les services pour attester si ces changements ont favorisé l'accueil des femmes. Le droit des femmes à accéder à un service d'aide en toute sécurité est défendu partout. Rappelons ici qu'en Wallonie, toutes catégories sociales confondues, 42,5 % de

⁵² Voir IWEPS, Les Chiffres clés de la Wallonie, Hébergement d'urgence Fiche 1004-REL.SOC – dernières données régionales disponibles au 01/09/2025 <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/hebergement-durgence-caracteristiques-beneficiaires/>

⁵³ Par exemple, 33,5 % de femmes dans l'arrondissement de Charleroi, 36,1 % dans l'arrondissement de Verviers et 35,6 % dans l'arrondissement de Namur. Dénombrement (2025). Rappelons néanmoins la différence entre les publics des dénombrements (les personnes sans chez soi et sans abri selon la typologie ETHOS Light) et ceux des accueils de jour (comportant des personnes sans abri ou sans chez soi, mais aussi des personnes précarisées vivant en logement).

⁵⁴ « Plusieurs appels à projets pour soutenir l'accueil de jour ont été lancés en 2021 et en 2022 pour un montant total de 1,6 million d'euros, qui ont permis la création de 800 places d'accueil. Ces appels encourageaient les projets spécifiquement dédiés au public féminin par une majoration de la subvention à hauteur de 12 000 euros en 2021 et de 10 000 euros en 2022. Parmi les opérateurs participants, 5 des 16 participants de 2021 et 11 des 22 participants de 2022 ont obtenu cette majoration et proposent donc des activités spécifiques pour les femmes. Cela concerne 630 places au total ». SPW-IAS (2023), p. 65. (mesure 39).

la population féminine était victime en 2021 de *violence par partenaire intime*⁵⁵. Cependant, quelques différences sont observées dans les entretiens et dans les pratiques des accueils de jour modulant la position favorable à un accès spécifiquement réservé aux femmes. La préexistence de services destinés aux femmes et le poids du nombre (des hommes) sont deux éléments importants expliquant du moins en partie ces différences. Remarquons que tous les points de vue se réfèrent au principe d'inconditionnalité.

Les travailleurs sociaux de certains services se disent satisfaits de cet accueil spécifique aux femmes :

- « *Le jeudi, on ouvre uniquement pour les femmes. On a privatisé pour les femmes depuis juillet (...) ça faisait partie de notre projet Territoire Zéro Sans Abri, et donc avec l'accueil de jour, on a accentué la prise en charge des publics encore plus fragilisés que sont les femmes. Et on en a quand même une douzaine, 10 ou 12, parfois plus, parfois moins. On en a dans des situations de sans-abrisme complet (4 ou 5). Mais de consommation également, et de violence, de délinquance* » (des femmes victimes de violence et des femmes auteures d'actes répréhensibles) (Huy) :
- « *Depuis novembre (2024), on a déplacé l'accueil dames l'après-midi. Par contre, on va ouvrir ça 5 jours par semaine (...)* (Pour l'instant) *les femmes sont accueillies tous les jours dans l'inconditionnel. Elles peuvent venir prendre rendez-vous pour leur douche, leur lessive. Et en plus, elles ont l'accueil spécifique dames où il n'y a pas d'homme. Même moi, en tant que travailleur social, j'essaie de ne pas y passer. C'est ma collègue dame qui vient pour qu'elles puissent vraiment se sentir à l'aise, pour qu'elles puissent vraiment parler de tous les sujets, si elles veulent faire des projets entre dames (...)* Le public dames représente 16 ou 17 % » (Liège).

D'autres soulignent la fréquentation nettement majoritaire des hommes. Ainsi, ce service a renoncé à l'appel d'offres et aux 10 000 euros qu'il accordait en argumentant ce qui suit :

- « *Nous sommes quasi les seuls à ne pas l'avoir fait. On en a beaucoup discuté. On n'en a pas ressenti le besoin, car les femmes ne sont pas majoritaires et il existe des accueils pour femmes dans les autres services (de la ville). Cela reviendrait à supprimer une partie de l'inconditionnel. À Bruxelles (où la personne interviewée a travaillé antérieurement), on avait remarqué que les femmes qui venaient aux espaces femmes étaient celles qui étaient le plus à l'aise dans le collectif (mixte), qu'on avait des problèmes à cibler le vrai public de femmes sans-abri. Il y a d'autres accueils de jour où on ouvre 4 heures pour 3 personnes ! Par contre, on voit plus l'intérêt d'ouvrir une plage horaire spéciale pour les jeunes sans-abri (moins de 25 ans). Et on a ouvert une permanence du planning familial deux fois par mois. Mais le service femmes sera peut-être ouvert dans un an, car la réévaluation de l'impact est nécessaire* » (Liège).

Cet argumentaire en faveur du renforcement des permanences du planning familial rejoint cette inquiétude formulée dans une autre grande ville wallonne : « *On se questionne sur l'explosion de grossesses chez les jeunes femmes alors que la couverture du programme contraceptif était bonne* » (Charleroi).

⁵⁵ JANSSEN Chloé (2026), Fiche statistique *Violence par partenaire intime*, IWEPS. D'après les données de l'enquête de l'Union européenne sur la violence à l'égard des femmes et sur d'autres formes de violence interpersonnelle. Chloé Janssen précise que ces types de violence sont plus fréquents en Wallonie qu'en Flandre ou à Bruxelles. Fiche disponible sur le site https://www.iweps.be/wp-content/uploads/2026/03/G011-VIOL_PART_INT_-032026_Fullt.pdf. Voir aussi le rapport de recherche JANSSEN Chloé, VESSENTINI Frédéric (2024), *Les violences liées au genre en Belgique. Chiffres clés de l'Enquête européenne sur la violence à l'égard des femmes et d'autres formes de violence interpersonnelle (EU-GBV, 2021-2022)*, IBSA-Statistiek Vlaanderen – IWEPS.

Selon cet autre service de la Province de Luxembourg (subventionné par le pouvoir fédéral et non par le pouvoir régional wallon ayant lancé l'appel d'offres en faveur d'un accueil réservé aux femmes), le rôle attribué aux compagnons des femmes mériterait d'être davantage investigué :

« On est à peu près à 15 % de femmes qui viennent (...) Qu'est-ce qui fait que les hommes soient surreprésentés ? Chacun a sa piste de réflexion (...) (Ces femmes) ne sont pas spécialement dans une problématique de consommation (...) Il est possible que ce soient plus les compagnons des femmes qui viennent ici prendre les renseignements, le matériel stérile (pour la consommation de produits stupéfiants), les kits hygiène parce que les femmes elles-mêmes se sentent moins à l'aise de venir ou c'est aussi une façon pour le partenaire d'être dans une position de protecteur et de personne qui va « fournir » les commodités et tout ça à sa partenaire » (Arlon).

À Mons, le service d'accueil de jour partage ce même argument soulignant que les femmes sont minoritaires et accompagnées : *« On dépasse très rarement les 10 femmes par jour. Pour le moment, on n'a pas trop de problèmes de ce côté-là. Ce sont souvent des femmes qui sont en couple. On a rarement des femmes isolées »*. Le recours à cet argument de la femme en couple n'empêche pas de maintenir une vigilance spécifique à l'égard des femmes : *« Au niveau des douches, on reste aussi vigilants. Quand on envoie une femme à la douche, on envoie généralement une autre femme dans l'autre douche même si les douches sont individuelles et qu'il y a un loquet pour les fermer » (Mons).*

Dans ce service de la Province de Luxembourg, on précise encore que *« si quelques femmes viennent aussi régulièrement pour de la consommation (...), on a quand même beaucoup de femmes qui viennent plus pour les démarches administratives, qui sont mères de famille et qui viennent faire les démarches pour la famille » (Arlon).*

Une fois l'accueil réservé aux femmes mis en place⁵⁶, les avis divergent sur le succès de cet accueil. Certains sont plutôt positifs. Ainsi, à Tournai, les femmes sont un peu plus nombreuses après la ré-organisation des permanences en vue d'accrocher les femmes les plus éloignées des services (femmes peu visibles) : *« Depuis le quart de femmes reste, mais le quart est un peu plus important, et le service songe à développer d'autres projets réservés aux femmes, telle la mise sur pied d'une équipe sportive féminine » (Tournai, Brasero).*

D'autres avis évoquent plutôt l'échec de ces services réservés aux femmes :

- *« On a 4 000 passages par an. Majoritairement des hommes. Je crois qu'on est à 10 % de femmes. Pourtant on a créé le vendredi matin une tranche horaire spécifiquement pour les femmes, et ça ne marche pas bien. On a très peu de femmes qui viennent. Pourtant ça fait maintenant un an et demi qu'on a créé cela. On a communiqué (sur l'accueil réservé aux femmes). On l'a mis sur Facebook, sur internet. On a créé des flyers spéciaux qu'on a déposés dans les maisons médicales, au planning familial, partout. Il y a très peu de femmes qui viennent » (Namur).*
- *« Ça ne marche pas bien. On a très peu de femmes qui viennent. Pourtant, ça fait maintenant un an et demi qu'on a créé ça (une matinée réservée aux femmes) » (Louvain-la-Neuve).*

Outre la proportion de femmes et d'hommes, il faut encore mentionner les raisons précises du recours à la protection des femmes, invoquées par les travailleurs sociaux. Parmi celles-ci, relevons cet argument :

- *« La problématique de la consommation fait qu'à certains moments, on se retrouve avec des victimes et des agresseurs dans le même espace, que ce soient des viols ou d'autres com-*

⁵⁶ Le projet a parfois été refusé.

portements (...). On est dans une situation bien particulière parce que l'accueil de jour fait que toute personne peut y venir, et qu'on n'a pas à prendre parti pour l'une ou pour l'autre (...) Il y a des femmes qui sont dans cette situation-là et qui auraient bien besoin de venir tous les jours» (Huy).

- *« On se rend bien compte qu'elles ne sont pas visibles en fait. Et il y a aussi beaucoup de prostitution cachée derrière toutes ces choses-là. Dans la part des femmes qui sont hébergées parfois depuis longtemps par des hommes. On sait très bien que c'est contre service rendu » (Arr. Tournai-Mouscron).*

Les femmes migrantes nécessitent aussi ce type de protection : *« Elles (les femmes migrantes) ont les mêmes problèmes que les hommes, mais elles ont aussi des problèmes qui leur sont propres. Des stratégies parfois assez similaires (...) de mise en couple pour se protéger, des violences qui ont été vécues, de tomber enceinte dans un camp. Et le besoin aussi de se retrouver en non-mixité, dans des cocons un peu en dehors de la logique de survie du quotidien » (Arr. Tournai-Mouscron).*

D'autres envisagent des activités destinées aux familles monoparentales : *« On profiterait que les enfants ne sont pas à l'école pour ouvrir le mercredi après-midi et donner une petite activité parce que les familles monoparentales, que ce soit avec homme ou femme, on en a qui se trouvent dans des logements qui ne sont pas adaptés » (Virton).*

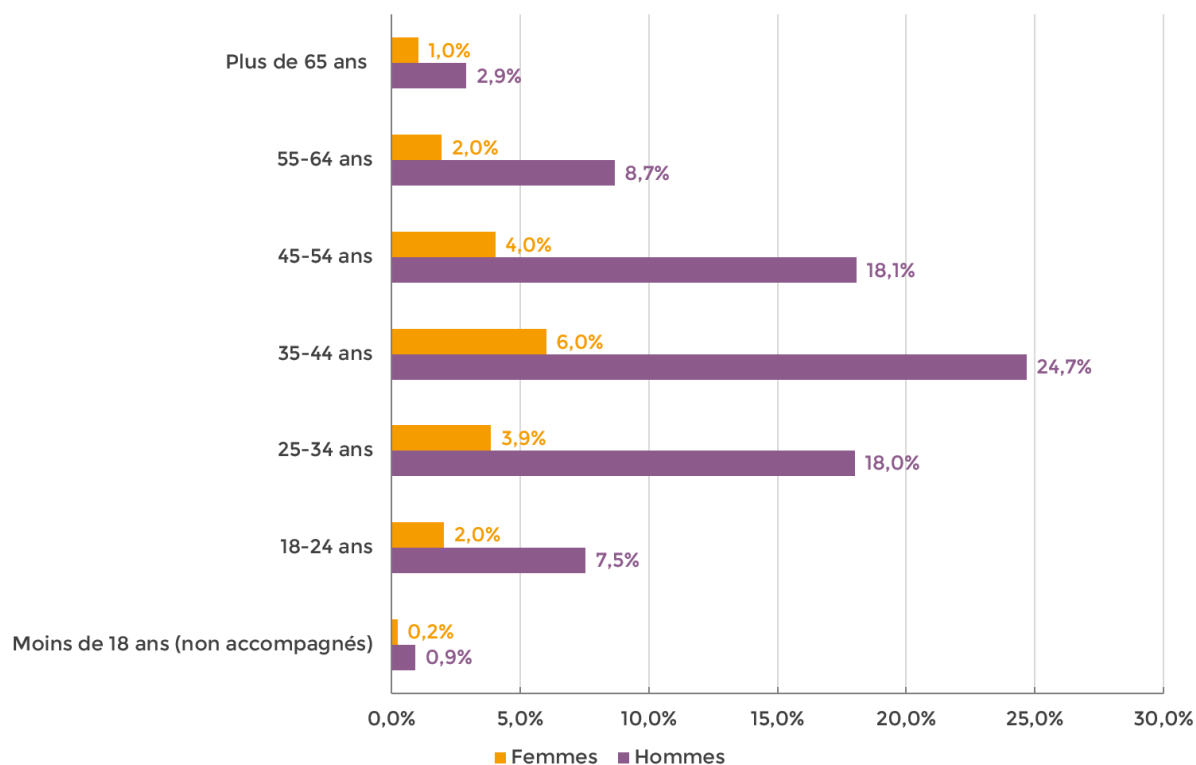
2.2.4. L'âge des usagers et les catégories d'âge plus problématiques

Si l'on considère la population des accueils de jour de bas seuil dans leur ensemble, ce sont les catégories adultes qui ressortent comme le montre le graphique ci-dessous (les $\frac{3}{4}$ des usagers repris dans les données 2024, hommes et femmes, ont entre 25 et 54 ans révolus). Cette proportion est supérieure à celle relevée en hébergement d'urgence (environ 68 %, âges inconnus non compris⁵⁷).

Cependant, au sein des catégories moins représentées, les moins de 25 ans et les plus de 65 ans demandent un accompagnement important et spécifique. Comme le signale ce travailleur social : *« Ma dynamique dans le groupe, au niveau du travail de collectivité, change si j'ai beaucoup de jeunes ou si j'ai des personnes âgées » (Liège).*

⁵⁷ Voir la fiche consacrée à l'hébergement d'urgence disponible sur le site : <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/dispositif-durgence-sociale-mis-place-services-partenaires-relais-sociaux/>

Graphique 3 : Les usagers de l'accueil de jour par catégorie d'âge et par sexe en 2024 (en % du total hommes + femmes; N = 9 608)⁵⁸



Source : Les relais sociaux de Wallonie – Calculs : IWEPS.

Les plus jeunes

En ce qui concerne les mineurs, relevons que des jeunes de moins de 18 ans passent parfois par les accueils de jour de bas seuil même si ces services ne peuvent légalement pas les prendre en charge sauf s'ils sont spécifiquement ouverts aux femmes et à leurs enfants (tel le service Transi-Toi à Charleroi), ou s'ils disposent de permanences qui leur sont adressées (ou adressées aux familles). Les services ouverts aux personnes migrantes peuvent aussi accueillir des mineurs étrangers non accompagnés (MENAs). Entre 2023 et 2024⁵⁹, le nombre de mineurs seuls pris en charge en accueil de jour est passé de 51 à 92, et le nombre de mineurs pris en charge en famille, de 234 à 267, ces mineurs étant concentrés dans les quelques services plus spécialisés.

Précisons que, selon les entretiens, les mineurs non accompagnés, Belges ou d'origine étrangère, renvoient surtout à de grands adolescents âgés de 16 ou 17 ans : « *On a de temps en (temps des 17 ans qui décident parfois, par ci par là, de quitter papa maman (...)) Dans la discussion que je vais avoir avec eux, je vais essayer de les conscientiser : 'Écoute ! Ça ne sert à rien ! Soyons transparents et voyons un peu ce qu'on peut faire autour de ta situation. On n'est pas là pour t'enfoncer ! On est là pour voir ce qui existe comme solution* » (Liège).

Dans les services plus généralistes de bas seuil qui ne peuvent légalement les prendre en charge, la pratique la plus courante consiste à réorienter les mineurs non accompagnés vers d'autres services, tel le CPAS, ou à les signaler à la police, le mineur étant considéré en danger dans la rue. On

⁵⁸ Les données sur les usagers « autres » qu'hommes et femmes ne portant que sur 4 personnes, celles-ci ne figurent pas dans le graphique.

⁵⁹ Deux années comparables si l'on prend en compte le nombre de relais sociaux et le nombre de services ayant rentré leurs données (6 relais sociaux et 16 services)

ne l'accueille donc pas en accueil de jour « *en tant que collectif* », même si on les accueille individuellement avant de les réorienter. Toutefois, à quelques endroits, l'argument selon lequel « *il est plus sûr d'être en accueil de jour qu'en rue* » prévaut. Le jeune est alors accueilli en accueil de jour avant d'être pris en charge par une AMO (Action en Milieu Ouvert), un service d'aide à la jeunesse ou un CPAS (Arr. Tournai-Mouscron). Quelle que soit la pratique, les jeunes ne restent pas longtemps en accueil de jour de bas seuil. Cette question relative aux MENAs (voire à tous les jeunes) est aussi posée : « *À partir du moment où tous les services de réorientation sont mobilisés, mais qu'il n'y a pas de solution qui se dégage, est-ce que l'abri de jour ou l'abri de nuit peut pallier ce manque le temps que la solution se dégage ? (Waremmé)*. L'argument de ne pas abandonner un mineur s'exprime avec force : « *Regarder un adulte en lui disant : 'On n'a pas de place', c'est une chose, mais regarder un ado et lui dire : 'Mon gamin, il n'y a pas de place', c'est horrible !* ».

De manière plus générale, les jeunes entre 18-24 ans sont perçus comme étant *nombreux* dans beaucoup d'endroits (La Louvière, Mouscron, Tournai, Liège, Louvain-la-Neuve...) même s'ils sont proportionnellement dans une des deux catégories d'âge les moins importantes au niveau wallon (l'autre catégorie étant constituée des plus de 65 ans). La proposition de réserver à ces jeunes une tranche horaire spécifique en accueil de jour a été formulée par un service liégeois (voir point précédent). Signalons néanmoins la variabilité de terrain. À Huy, par exemple, le travailleur social « *ne trouve pas qu'il y a beaucoup plus de jeunes* » au cours de ces dernières années.

Les plus âgés

Parmi les usagers plus âgés, une partie vit en logement avec de faibles revenus : « *On a quelques personnes retraitées qui ont des pensions très modestes. Quand ils ont payé leur loyer, leurs médicaments, ils n'ont plus grand-chose et donc, ils viennent manger ici, prendre un petit déjeuner, un bol ou deux de soupe et un sandwich* » (Verviers).

En dépit du petit nombre de personnes âgées en accueil de jour, leur situation peut être très compliquée et exiger beaucoup de temps et de travail en réseau avant de trouver une solution : « *Ici à Namur, on a appelé les maisons de repos et il n'y avait pas de place pour un couple âgé (...). Finalement, ils sont partis en maison d'accueil (...). C'étaient des gens âgés, une soixantaine peut-être, mais avec de gros problèmes de santé. On s'inquiétait vraiment au niveau santé parce que Madame ne mangeait plus. Alors, on n'est pas médecins, mais on voyait que c'était vraiment inquiétant. Finalement, on a pu trouver une place, mais difficilement (...). Madame était en chaise roulante. Donc, en chaise roulante dans la rue, c'est un peu compliqué (...). Ils avaient été expulsés de leur logement. Je sais qu'ils allaient aussi à l'abri de nuit, qu'ils s'inquiétaient aussi parce que ça ne devenait plus gérable non plus pour eux* » (Namur).

Le vieillissement prématuré des personnes en rue et la lourdeur des problèmes de santé incitent aussi à questionner les catégories statistiques de l'âge à partir duquel on est considéré vieux⁶⁰ :

- « *54 ans, il a une tête de quelqu'un de 70 ans ! Il est abîmé, il ne tient pas debout. L'échelle de Katz, c'est une vraie catastrophe ! Il n'est plus du tout autonome* » (Arlon).
- « *Les gens qui fument de l'héroïne ou de la cocaïne, ils brûlent leurs poumons. Donc, un moment donné, après des années de consommation, ils se retrouvent handicapés. Beau-*

⁶⁰ Des constats similaires sur le vieillissement et la mortalité prématurés sont établis en France : « *L'âge moyen de décès des personnes « sans chez soi » intervient avant l'âge de 50 ans (49 ans en moyenne) (...) et l'âge moyen de décès des personnes hébergées est de 55 ans* » (VIGNAULT Marina et REY Emilie (2025), p. 21 (d'après Collectif des Morts de la rue (2023) et Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) – Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne (FEHAP) (2022)). Ou encore la Région de Bruxelles-Capitale où Coordination du Collectif des Morts de la Rue a comptabilisé 81 décès en 2024 : « *Lors de leur décès, ces personnes étaient âgées de 18 à 80 ans. Plus de la moitié (65,4 %) avaient entre 40 et 70 ans* » (Diogènes asbl (2024), p. 19).

coup de gens sont sur la Vierge Noire (...) Un moment donné, leur corps dit non. Ils font une crise cardiaque ou un AVC» (Verviers).

Certains soulignent l'augmentation du nombre de personnes en rue affectées par des maladies dégénératives et des troubles cognitifs (Charleroi).

Se pose aussi la question du service le plus adéquat ou le plus tolérant pour accueillir ces personnes : *« Les vieux qui sont en train de terminer leur vie en rue après 20 ou 30 ans en rue. Il y en a qui disent : 'Ils ont toujours voulu être en rue'. Selon moi, il y a un moment où ils ne veulent plus y être. Mais où est-ce qu'on les met ? On est en train d'essayer de chercher une maison de repos en disant : 'Écoutez ! Il lui faut sa bière à midi. Il lui faut sa bière le soir (...) C'est tout ce qu'il demande »* (Arlon). À d'autres endroits, on met davantage en évidence le déni des personnes âgées en rue : *« La personne risque de dépérir, de mourir en rue parce qu'elle est dans le déni »* (Arr. Tournai-Mouscron).

À l'opposé, certaines personnes âgées précarisées sont encore suffisamment autonomes pour préférer un logement à la maison de repos. Le refus de la maison de repos peut également être associé au désir de gérer son revenu, aussi maigre soit-il, de manière indépendante.

Selon les travailleurs sociaux, les personnes âgées de plus de 65 ans et sans logement resteraient peu de temps en accueil de jour ou dans la rue. Cela indiquerait une mobilisation forte pour trouver une solution de logement ou d'hébergement à condition qu'*« elles (ces personnes) ne soient pas déstructurées »*. Cependant, d'autres critiquent le délai d'attente trop long à leurs yeux avant d'accéder aux structures d'accueil des personnes âgées, et encouragent la création de passerelles entre la rue et ces structures (Charleroi)⁶¹.

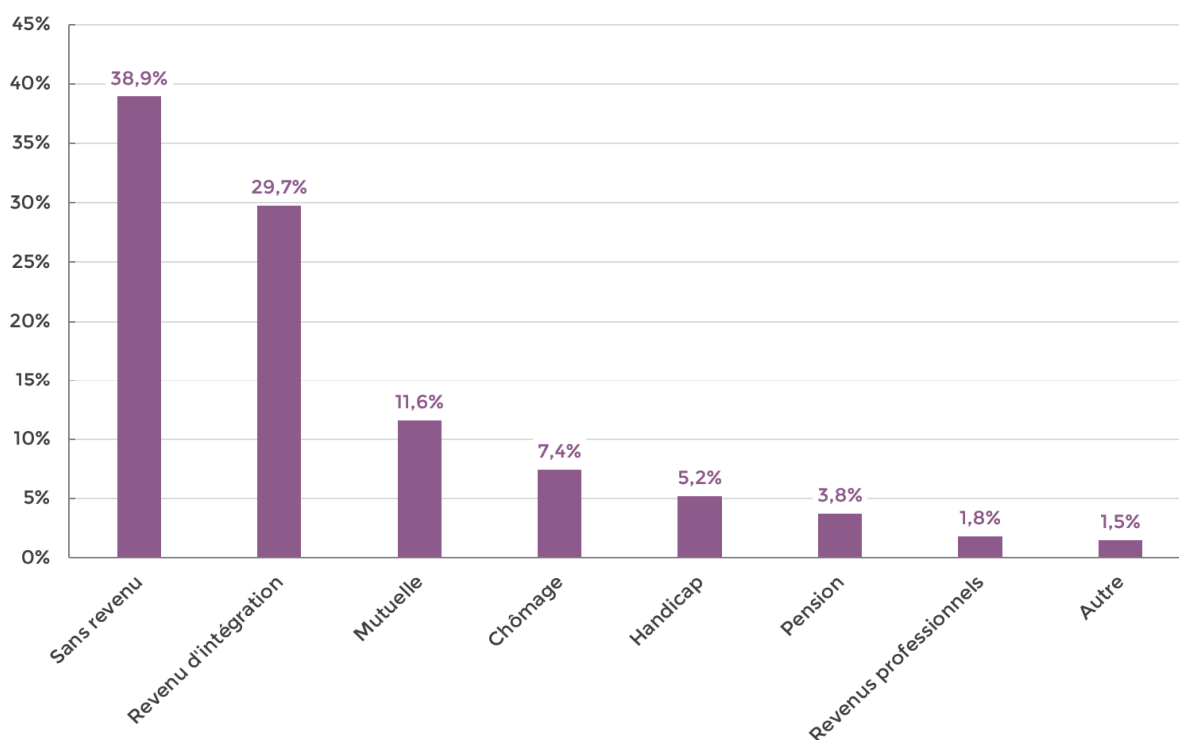
2.2.5. Les sources de revenus

Les sources de revenus des usagers dans les accueils de jour partenaires des relais sociaux de Wallonie diffèrent peu de celles des usagers de l'hébergement d'urgence, type de service également qualifié de bas seuil et d'inconditionnel⁶². Entre ces deux types de services, les pourcentages varient quelque peu, mais l'ordre des sources de revenus est exactement le même. La part des usagers « sans revenus » est nettement majoritaire (près de 39 % en accueil de jour) suivie de celle bénéficiant du revenu d'intégration (près de 30 %) et des autres types d'allocations sociales. Les pensionnés représentent près de 4 % de l'ensemble (proportion identique à celle des personnes âgées d'au moins 65 ans) (voir point précédent). Notons encore la présence d'usagers travailleurs bien que globalement en faible proportion (un peu moins de 2 %).

⁶¹ À propos des difficultés (individuelles, institutionnelles ou autres) pour les personnes sans-abri d'entrer en maison de repos voir BUYSE Marin – Infirmiers de Rue – Senior Montessori (2024), PEREN Valentine (2025) et VIGNAULT Marina et REY Emilie (2025).

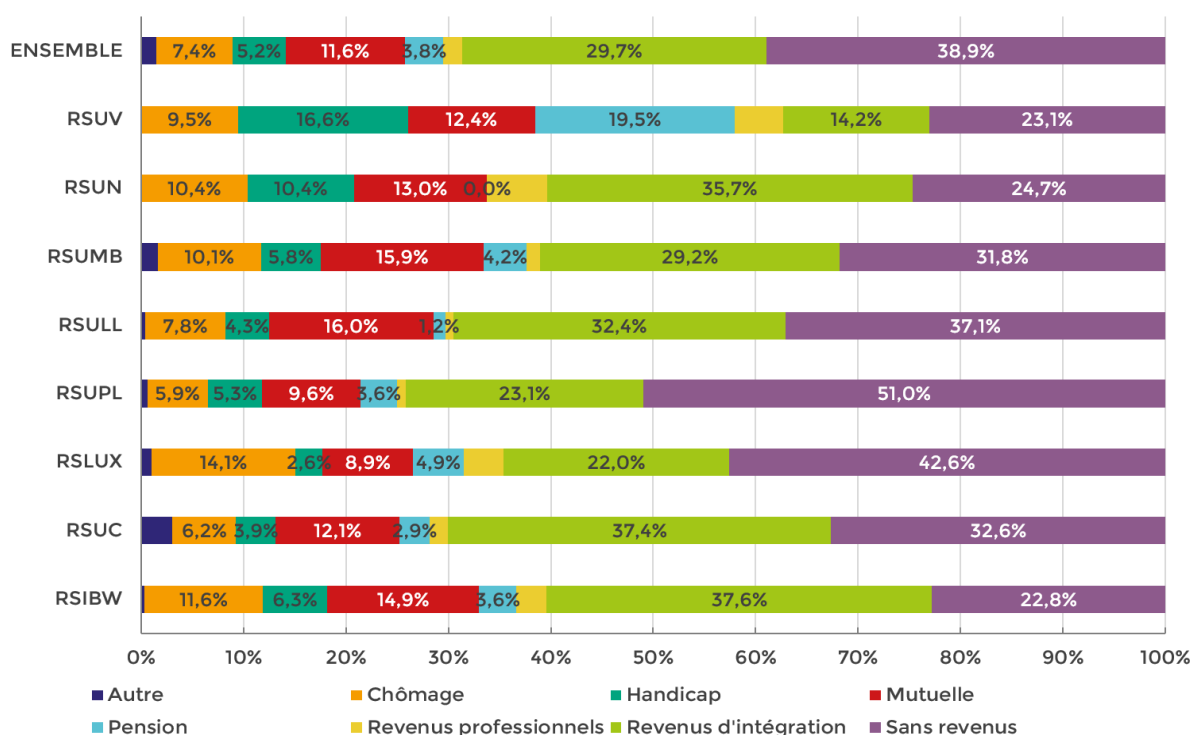
⁶² Proportionnellement, plus d'usagers recevaient des allocations de chômage que des allocations pour handicap (voir Deprez A. (2024), p. 26).

Graphique 4 : Les sources de revenus des usagers en 2024 (en %) (N = 5 113)⁶³



Source : Les relais sociaux de Wallonie – Calculs : IWEPS.

Graphique 5 : Les types de revenus par relais social en 2024 (en %) (N = 5 113)



Source : Les relais sociaux de Wallonie – Calculs : IWEPS.

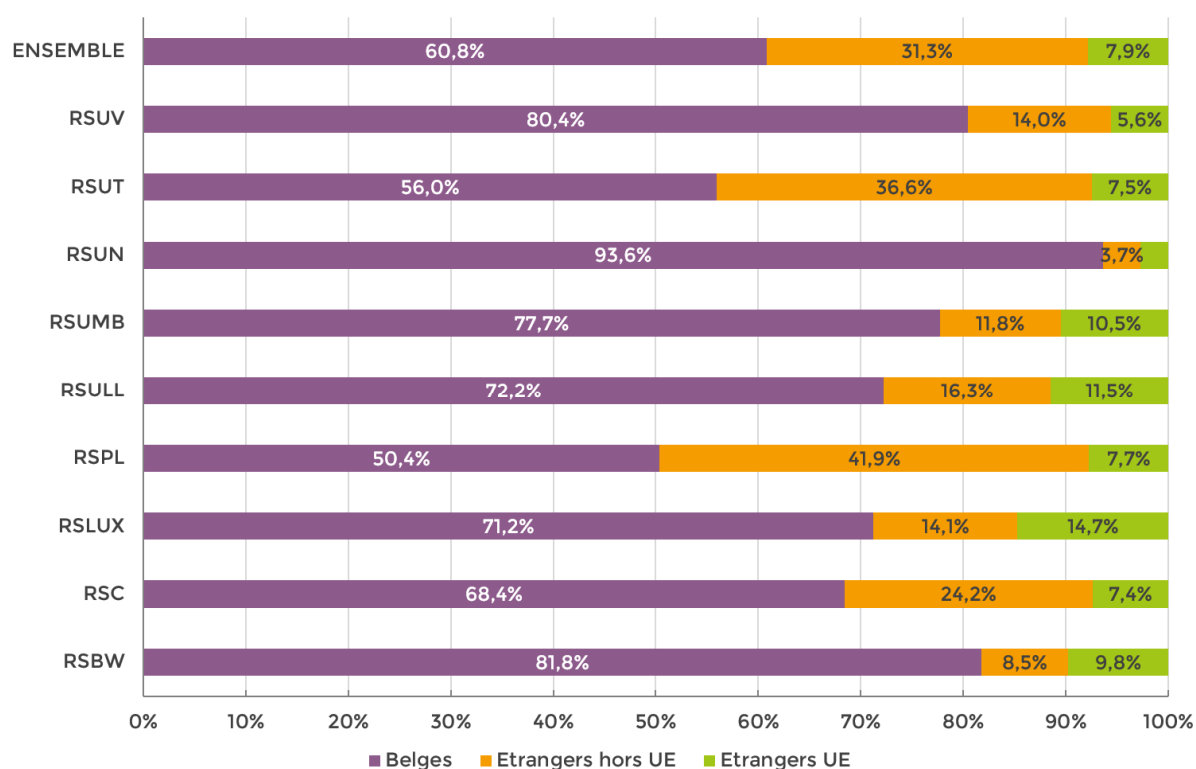
⁶³ Données issues de 8 relais sociaux et 18 services pour un total de 7222 usagers. Les sources de revenus « inconnus » sont omises afin de permettre la comparaison entre les relais sociaux. Néanmoins, les « inconnus » étant importants, un graphique avec cette catégorie est repris en annexe.

Entre les relais sociaux, quelques différences méritent d'être relevées. La part des usagers sans revenus dépasse la moitié à Liège (51 %) et atteint près de 43 % en province de Luxembourg. Les usagers recevant des allocations de chômage sont plus nombreux dans les relais sociaux intercommunaux (14 % en province de Luxembourg et 11,5 % en Brabant wallon). Les parts des usagers percevant une allocation pour handicap et une pension de retraite sont particulièrement élevées à Verviers (allocation de chômage : 19,5 % ; allocation pour handicap : 16,6 %), qui présente par ailleurs une part moindre d'usagers percevant le revenu d'intégration (14,2 %). Enfin, par rapport aux autres relais sociaux, la part des usagers travailleurs est plus importante à Namur (près de 6 %) et à Verviers (près de 5 %).

2.2.6. La nationalité

Au point 2.1. (*La saturation des services et l'inconditionnalité sous tension*), nous avons indiqué que la nationalité hors Union européenne, et plus particulièrement l'absence de titre de séjour en règle, est susceptible de devenir un critère de sélection ou de réorientation vers des services spécialisés. En 2024, tous services confondus⁶⁴, les usagers de l'accueil de jour de bas seuil sont Belges à 61 %. Les usagers étrangers sont répartis entre près de 8 % d'étrangers européens et 31 % d'étrangers hors UE. Ces proportions sont les mêmes que celles observées en 2024 en hébergement d'urgence, service également qualifié de bas seuil et d'inconditionnel (si l'on omet les données inconnues).

Graphique 6 : Les usagers de l'accueil de jour selon le type de nationalité en 2024 (en %) (N = 9 394)



Source : Les relais sociaux de Wallonie – Calcul : IWEPS

Face à ce type de données sensibles, la critique générale renvoie à la difficulté de déterminer la nationalité lorsque les usagers n'ont pas de document d'identité et doivent parfois se protéger. Quoi

⁶⁴ Les données récoltées proviennent de 9 relais sociaux et de 23 services. Les données inconnues sont omises à des fins de comparaison. La part globale des données inconnues s'élève à 29 % du total, mais est variable selon les territoires. Le graphique avec les données inconnues est reporté en annexe.

qu'il en soit, cette moyenne renferme une grande diversité de situations entre les services et entre les relais sociaux tant au niveau de ces proportions (entre 93,6 % d'utilisateurs belges au Relais social intercommunal de Namur et 50,4 % au Relais social urbain du Pays de Liège) que de la part d'utilisateurs à nationalité inconnue.

Les entretiens de travailleurs sociaux reflètent les positions par rapport au principe de l'accueil inconditionnel, évoquées précédemment (voir point 2.1.). Ils soulignent également les tensions entre catégories d'utilisateurs : « nos publics ne se supportent pas » (Arr. Tournai-Mouscron) ou les propos xénophobes de certains utilisateurs envers les personnes étrangères tandis que d'autres services ne mentionnent pas ces problèmes. Les travailleurs sociaux tentent parfois de déconstruire les stéréotypes que certains utilisateurs belges expriment : « *On va recadrer un Belge, par exemple pour un problème de consommation d'alcool. Il va dire : 'Moi, je suis Belge et les autres, ils sont là, mais c'est parce que tu as des subsides pour eux qu'avec eux, tu es gentille (...)' Moi, en tant que Belge, si j'ai des problèmes, c'est à cause des Arabes qui prennent le boulot. Et donc, on tombe dans des stéréotypes qui sont parfois compliqués à réfréner, à dire : 'Non, tu te trompes, ce n'est pas comme ça que ça fonctionne !' » (Waremmé).*

La barrière de la langue est signalée fréquemment : « *On a de plus en plus de réfugiés (...) Tous ne parlent pas anglais. Moi, j'ai des Tchétchènes. Je ne parle pas tchétchène. Donc, c'est une difficulté dans la vie de tous les jours, d'intégration aussi. Ce que nous on fait justement, on met en contact avec le Collectif de femmes qui donne des cours de français gratuitement pendant trois mois* » (Louvain-la-Neuve). Même avec les migrants anglophones, les échanges restent parfois malaisés : « *Avec une personne quand elle va bien ou quand elle commence à être limitée, ce sont des nuances qu'on n'a pas en anglais parce que les personnes ont déjà du mal à parler en anglais. C'est un obstacle en plus.* » (Arr. Tournai-Mouscron) L'interprétariat, en tant qu'intermédiaire entre la personne migrante et le service vers lequel on l'oriente occasionne parfois des difficultés aux professionnels surtout dans le secteur de la santé mentale : « *On a quelqu'un qui a développé des symptômes 'migrant en transit'. On avait peur d'un passage à l'acte, et pour trouver un professionnel prêt à le recevoir (rapidement) avec un interprétariat, c'était la guerre, pas possible ! Là, on a pu avoir les équipes mobiles, mais on a eu plein de refus avant ça (...)* Avec l'interprétariat, il y a énormément de psychologues qui ne veulent pas travailler parce que c'est difficile d'accéder aux émotions » (Arr. Tournai-Mouscron). Dans les accueils de jour comportant un grand nombre de migrants, on souligne aussi la difficulté culturelle de s'adresser à un psychologue : *Culturellement, le psy n'est pas encore intégré partout. Dans certaines cultures, ils peuvent vivre ça comme un échec, comme quelque chose de très stigmatisant. Et donc, il y a aussi un travail de fond qui est fait pour essayer de leur faire comprendre : 'Tu sais, ça peut te faire du bien d'avoir quelqu'un qui travaille avec toi, mais encore une fois, il y a la barrière de la langue (...)* Donc, si un jour, on avait un psychiatre bénévole, et si en plus c'était un psychiatre qui parlait arabe, je pense que je ferais péter la bouteille de champagne » (Waremmé).

Comme en hébergement d'urgence en 2024, les entretiens menés en accueil de jour tiennent à souligner l'insuffisante prise en charge des personnes migrantes par les services fédéraux⁶⁵ :

- « *Comme évolution, (il y a) plutôt toutes les personnes qui font une demande d'asile et qui se retrouvent sans centre. Ça, on a quand même une proportion plus élevée ces dernières années. Ça, c'est une évolution !* » (Arr. Tournai-Mouscron) ;
- « *On en a de plus en plus (de personnes sans papiers), des gens qui arrivent ici, qui ont reçu un ordre de quitter le territoire ou qui ne se sont même pas présentés à l'Office des Étrangers (...). Ce sont des fantômes. Ils ne sont pas repris sur les listes de l'État civil et ils n'ont pas d'argent. Donc, ils dorment chez Pierre, Paul, Jacques ou bien ils dorment dans la rue ou que sais-je moi !* » (Verviers).

Dans les services accueillant un grand nombre de personnes migrantes, on redoute à l'avenir la remise en cause de l'aide médicale urgente, seule aide sociale accessible pour ces personnes.

2.2.7. La santé physique et mentale

Les problèmes de santé et de santé mentale préoccupent tous les services rencontrés. En 2024, les données statistiques issues des services partenaires des relais sociaux de Wallonie renseignaient que 24 % des usagers présentaient des difficultés de santé physique et 12 % des difficultés de santé mentale⁶⁶. À certains endroits (tel Mons), l'évolution des problèmes de santé physique des usagers est effectivement jugée « plus significative » que celle de la santé mentale. En témoigneraient les permanences infirmières de plus en plus visitées par les usagers⁶⁷. En témoigne également cette exclamation : *On devient un hôpital à ciel ouvert !* (Arr. Tournai-Mouscron). Ou ce commentaire : « *'Institutions psychiatriques' ? Moi, je mettrais l'ensemble du secteur de la santé parce que les sorties d'hôpitaux somatiques, c'est encore plus en termes de volume ! On a mille fois plus de sorties d'hôpitaux complètement déstructurées* » (Réunion du 13/02/25, Liège). Hors hospitalisation, les soins plus ordinaires ne seraient pas toujours procurés comme il conviendrait : « *Sur les 150 bénéficiaires qu'on a ici, combien ont un suivi somatique ? S'il n'y en a que 10 sur les 150, ce n'est pas logique ! C'est quand même aussi dans nos statuts prévention, sensibilisation. Être suivi par un médecin, c'est la base. Il y a tellement de blessures qu'ils peuvent avoir dehors, les bagarres, les pieds. Les pieds souffrent terriblement (...) Les lunettes ! Le type, avant qu'il se rende compte qu'il a besoin de lunettes (...) Il y en a qui restent ici avec des mains cassées pendant un mois - un mois et demi parce qu'il n'a plus confiance dans les structures, dans les médecins. Parce qu'il ne fait pas attention. Parce qu'il n'y a plus de dignité !* » (Louvain-la-Neuve).

Cependant, les problèmes de santé mentale interpellent les travailleurs sociaux qui soulignent, plus encore que le nombre de cas, le temps consacré à la prise en charge des agressions, des décompensations et autres passages à l'acte. Ces derniers dénoncent tout particulièrement les délais d'at-

⁶⁵ « Au 12/11/2024, le réseau d'accueil comptait 36 077 places (...) Fedasil a fait savoir que cette capacité n'était pas suffisante pour offrir une place d'accueil à toutes les personnes qui y ont droit. À la même date, 2650 hommes isolés figuraient sur la liste d'attente pour une place d'accueil » FOD Beleid en Ondersteuning – SPF Stratégie et Appui, *Organisation des centres ouverts de Fedasil, Spending review*, (2025), p. 33. <https://bosa.belgium.be/sites/default/files/publications/documents/SR%20Centres%20Ouverts%20-%20Rapport%20%28FR%29.pdf>.

Les restrictions et refus visaient plus particulièrement les hommes seuls et les personnes ayant introduit une demande d'asile dans un autre pays que la Belgique. Rappelons que la Belgique a été condamnée à plusieurs reprises par des tribunaux nationaux et par la Cour européenne des droits de l'homme (dernière condamnation le 9/04/26) pour avoir refusé l'hébergement et laissé des personnes migrantes à la rue. Pour plus d'informations, consulter les rapports annuels de MYRIA (Centre fédéral des migrations), *La migration en chiffres et en droits* <https://www.myria.be/fr/publications/la-migration-en-chiffres-et-en-droits-2025-le-rapport-annuel-de-myria>. Voir également FOD Beleid en Ondersteuning – SPF Stratégie et Appui, *Organisation des centres ouverts de Fedasil, Spending review*, (2025).

⁶⁶ Les données récoltées proviennent de 7 relais sociaux et de 17 services (4003 personnes).

⁶⁷ Il faut attendre les données 2025 pour vérifier cette augmentation ressentie. En 2024, pour l'ensemble des services ayant fourni des données, 3 919 permanences ont été organisées avec un professionnel de la santé.

tente avant d'obtenir une prise en charge spécialisée : « *Ne pousse-t-on pas les gens à passer à l'acte pour pouvoir leur proposer un accompagnement ?* » (Charleroi).

À certains endroits, on recense le nombre de « passages à l'acte » (par exemple 52 agressions comptabilisées en 2024 dans le seul service Rebond à Charleroi⁶⁸) tandis qu'à Tournai, où les travailleurs sociaux sont davantage formés en santé mentale, on estime que ces passages à l'acte restent peu nombreux (Tournai, Braserio).

Plus précisément, parmi les passages à l'acte, c'est la désinhibition par rapport à la violence qui est redoutée : « *Par deux fois, l'année passée, des personnes m'ont dit : 'Je suis armé. J'ai une arme dans mon sac. Je ne la sortirai pas, mais je te préviens'* » (Liège).

Le travail social avec les personnes souffrant de problèmes de santé mentale est fortement limité par le manque de formation et de compétences psychiatriques au sein du personnel.

Dans l'avenir, les services redoutent d'autant plus l'aggravation des problèmes de santé mentale en raison de l'arrivée à l'âge adulte des jeunes en souffrance plus nombreux depuis la crise Covid⁶⁹ « *Ces jeunes, on risque de les avoir. On parle beaucoup des adolescents pour l'instant (...) Ces adolescents, dans deux ou trois ans, ils sont chez nous* » (La Louvière).

Les consommations d'alcool et de stupéfiants sont toujours mentionnées parmi les problèmes importants. Selon, les données statistiques, 34 % des usagers seraient consommateurs d'alcool ou d'autres produits stupéfiants quels que soient par ailleurs le type de consommation et son importance⁷⁰. Ce n'est pas seulement le nombre de personnes toxicomanes qui pose problème, mais la diversification et le mélange des produits stupéfiants ainsi que l'accessibilité aux produits « H24 » et pour pas cher : « *On peut avoir de la kétamine pour 5 euros* » (Louvain-la-Neuve). Si, à certains endroits, la « *polytoxicomanie* » est mise en avant, à d'autres, l'alcool demeure la consommation majoritaire : « *Ils boivent pour avoir chaud, pour pouvoir dormir, pour ne pas avoir peur parce que dans la rue, c'est dangereux* » (Nivelles). À Namur, où les usagers consommateurs seraient clairement majoritaires⁷¹, les travailleurs sociaux, avec d'autres services partenaires, souhaiteraient établir une « *salle où ils peuvent consommer avec des professionnels* ». Simultanément, on critique la stigmatisation des usagers en tant que « *personnes sales et toxicomanes* » alors que le public des accueils de jour est très hétérogène et qu'« *on ne voit pas les personnes propres qui ne consomment pas* ». Selon ce travailleur social, les représentations sociétales que nous nous faisons des usagers sont erronées et doivent être correctement reconstruites : « *Oui, il y a des moments où ça pète. Et moi, je dois faire attention à la sécurité, que ce soit celle des usagers ou des bénévoles, quitte à appeler la police s'il le faut ! Mais je n'ai pas envie de dire que les situations sont gravissimes à chaque fois. Je n'ai pas envie de dire ça parce que ça n'est pas vrai ! (...) Oui, il y a de la toxicomanie. Oui, il y a des personnes qui peuvent se shooter dans la carotide, mais ce n'est pas toutes les personnes ! En fait, c'est décrier la réalité. C'est mettre un sentiment qui n'est pas juste. On est avec des personnes humaines qui ont des difficultés. Pourquoi avoir peur d'une difficulté ? Ce que la société est en train de faire du secteur est inquiétant* » (Liège).

⁶⁸ Il s'agit d'une variable locale et à notre connaissance, non utilisée dans les autres relais sociaux.

⁶⁹ À propos de l'état et des risques liés à la santé mentale des jeunes : Centre de référence en santé mentale (CRESAM) – AVIQ (2026), *Les chiffres de la santé mentale des enfants et des adolescentes en Wallonie et à Bruxelles*. <https://www.cresam.be/wp-content/uploads/2026/01/rapport-sante-mentale-des-jeunes-en-wallonie-et-a-bruxelles.pdf>.

⁷⁰ Avec, de nouveau, une grande variabilité des pourcentages, entre 14,5 % au Relais social urbain de Verviers et 53,4 % au Relais social urbain de Charleroi.

⁷¹ Nous ne disposons pas de statistiques provenant de ce service qui a connu antérieurement des problèmes importants d'organisation et de recrutement.

Signalons que la distinction entre santé mentale et santé physique devient inopérante lorsque ces deux catégories s'entremêlent. À Arlon, on évoque « *les soins palliatifs en rue* : *On en a eu deux ou trois qui sont décédés, qui avaient des cancers, qui étaient en rue, qu'on essayait d'hospitaliser, qui, à un moment, craquaient, reprenaient. La problématique de dépendance était bien (là). Essayer de faire un arrêt de produits pendant une chimio, ce n'est juste pas possible. Ou alors des gens avec de grosses problématiques cardiaques. On a fait des soins de fin de vie en rue. Là, c'est en coordination avec le médecin* ».

2.2.8. La mobilité des usagers

Les déplacements interurbains d'une part des usagers sont habituels. Dans un contexte de saturation de l'accueil de jour, le pouvoir communal exprime parfois sa volonté de restreindre l'accès des services d'accueil de jour aux usagers venus d'ailleurs (voir point 2.1.). Cette part d'usagers mobiles est-elle pour autant importante ? Les données statistiques à notre disposition comportent une part variable d'usagers sédentaires, c'est-à-dire issus du territoire du relais social où ils sont accueillis (entre 46 % des usagers à La Louvière et 99,4 % à Verviers), et une part tout aussi variable d'usagers de provenances inconnues (entre presque 0 % et 35,5 % selon les relais sociaux)⁷². Les usagers voyagent essentiellement entre villes proches (ou, selon les entretiens, situées sur une ligne ferroviaire). La proportion d'usagers issus d'un pays frontalier est très peu élevée (0,8 %) et celle issue d'un autre pays n'atteint que 1,6 %, cette dernière part étant toutefois nettement plus élevée au Relais social intercommunal de la province de Luxembourg, 11,7 %.

À Verviers, par exemple, certains partent à Liège avant de retourner à Verviers. Dans le Brabant wallon, les usagers proviennent d'un peu plus loin : de Charleroi, Bruxelles et Namur. À Arlon également, où ils proviennent de Bruxelles, Namur, Liège ; mais, selon les entretiens, les « *mises au vert* » seraient moins fréquentes qu'avant, et les usagers tentent davantage de rester à Arlon. Dans les zones frontalières, à Mouscron, par exemple, ils peuvent également provenir de la France. Les zones frontalières accueillent aussi davantage de « *migrants en transit* » que les autres (à l'exception de Warremme, qui recevait des usagers Érythréens et Éthiopiens en dépit de sa localisation plus éloignée des frontières).

À côté de la mobilité entre les grandes villes wallonnes, et dans une moindre mesure entre régions et pays frontaliers, existe aussi un type de mobilité plus locale : « *Le principe du SDF, c'est qu'il voyage de manière périphérique où le vent le pousse. Avec Amay, il n'y a qu'une route qui ramène les gens ici dans un sens ou dans l'autre. Parfois, c'est plus facile de faire la manche à Huy, puis de retourner à Amay pour dormir* » (Huy).

Différents motifs de déplacements interurbains sont mentionnés par les travailleurs sociaux : la fermeture saisonnière ou la saturation des services, l'exclusion pour non-respect du ROI, la qualité du service, tout particulièrement des repas, la présence ou l'absence d'un abri de nuit à proximité d'un accueil de jour. À Louvain-la-Neuve, les usagers venant en train de Bruxelles fuiraient la violence : « *Pourquoi ? Je leur demande pourquoi parce que c'est intéressant – il y a plein d'accueils de jour à Bruxelles (...) Ils n'ont pas d'attache. Ils n'ont pas de connaissances, mais ils disent qu'ici, c'est plus familial. Il y a moins d'agressivité, moins de violence, même s'il y en a (...) On a une plus petite structure. Nous, on passe quand même notre journée avec eux. On fait tout avec eux. On mange avec eux, on vide le lave-vaisselle, on fait une lessive. Ça crée des liens. Je pense que plus il y a de liens, moins il y a d'agressivité* ». La durée de séjour des usagers mobiles dans une ville est très variable également,

⁷² Données récoltées dans 8 relais sociaux et 17 services pour un total de 6 517 personnes.

de quelques jours à plusieurs mois. Certains travailleurs sociaux précisent aussi que ces usagers mobiles « *connaissent très bien le secteur associatif et savent où aller* » (Arlon).

Les services sociaux peuvent aussi encourager les personnes à se déplacer : « *On a des personnes qui sont venues nous dire que (le travailleur social du CPAS de) Namur leur avait dit de venir à Dinant parce qu'ils avaient plus de chance de trouver un logement (...). C'est pour ça que je pense que Dinant a peur de faire des logements d'urgence, parce que comme il n'y en a pas à Namur non plus, ils ont peur que ça fasse un appel d'air(...). Je ne sais pas pourquoi on leur a tenu ce discours-là parce qu'il n'y a pas beaucoup plus de logements ici. Il y a peut-être plus de possibilités, que ce soit plus discret de squatter ou d'aller dans les bois. Des choses ainsi* » (Dinant). Dans certains cas, les usagers sont conduits jusqu'à destination, généralement un lieu d'hébergement pour la nuit : « *On a un véhicule de service qui sert à accompagner les gens parce qu'en plus de la drogue, la santé mentale, il y a parfois une précarité intellectuelle qui fait qu'ils ne savent pas lire... Enfin, on ne peut pas les mettre dans un train et leur dire 'Vous descendez là-bas. Vous suivez ce chemin-là'* » (Huy).

Si une partie des usagers est mobile, d'autres sont aussi volontairement sédentaires : « *Il y en a ici qui ne veulent absolument pas quitter Huy (...) des personnes sans-abri qui refusent d'aller sur Liège ou Namur. C'est très compliqué parce qu'on se heurte souvent à ce déplacement-là. Il n'y a rien à faire. Ils se sentent quelque part plus en sécurité ici sur Huy que dans les grandes villes* ». À Virton, en zone semi-rurale, le discours renvoie aussi à une certaine sédentarité : « *Ce sont majoritairement des personnes qui sont originaires de la région au sens large (...) Ils font le tour Arlon, Virton, Florenville en fonction des saisons. Là, ils vont plus aller du côté de Florenville, c'est plus gai. Quand il fait bon, ils sont au bord de l'eau, dans les forêts. Arlon, plus en hiver quoiqu'on en voit un peu qui reviennent ici sur Virton* ».

3. Le travail social en accueil de jour

Le travail social en accueil de jour traverse des difficultés de recrutement et de financement et fait face à la précarisation croissante des usagers. Cette section est consacrée à l'emploi salarié dans le secteur ainsi qu'aux représentations des travailleurs sociaux et à leur vécu. La réforme récente de l'accueil de jour en Wallonie et les positions qu'elle suscite sont également abordées.

3.1. L'EMPLOI SALARIÉ

3.1.1. La précarité et les difficultés de recrutement

En 2024, les relais sociaux de Wallonie comptabilisaient, hors Plans Grand Froid (PGF), 86 ETP en accueil de jour de bas seuil⁷³, quelles que soient leur source de financement et la fonction exercée. 19 ETP ont été ajoutés temporairement dans le cadre des PGF (entre novembre et mars de l'année suivante).

Ces emplois sont généralement *non pérennes* même lorsque l'accueil de jour est public et communal : « *Tout est subsidié ici. Il n'y a aucun emploi qui n'est pas subsidié par un dispositif, ministère de l'Intérieur, Région wallonne. La commune ne prend pas en charge les salaires (...) Mais c'est la commune qui finance tout ce qui est frais de fonctionnement* » (Huy). Dans cet accueil de jour du secteur associatif, la direction souhaiterait « *avoir une équipe stable. Il n'y en a aucun qui a tenu !* » (Louvain-la-Neuve).

Des difficultés de recrutement et un *turnover* important sont soulignés presque partout : « *Il faut avoir la fibre sociale pour rester* » (Charleroi). Seul, un service, dans le cadre de 22 entretiens réalisés en accueil de jour, affirme constituer une « *nouvelle équipe soudée depuis deux ans* » (Nivelles).

Dans d'autres services, on souligne la contrainte de ne pouvoir offrir que des emplois à temps partiel, amenant parfois des travailleurs sociaux à démissionner lorsqu'ils trouvent ailleurs un autre emploi offrant de meilleures conditions. La peur est également invoquée : « *Dans nos équipes, les gens ont peur de perdre leur boulot. On en est là !* » (Réunion du 13/02/25, Liège). Parfois, l'ensemble des contrats de travail dépend de subsides facultatifs.

3.1.2. La qualification, l'expérience et la formation professionnelle

En accueil de jour comme en hébergement d'urgence, il n'est pas toujours possible de recruter selon les qualifications recherchées (assistant social, éducateur...) : « *Il y a quand même une grosse différence entre celui qui a son diplôme et celui qui ne l'a pas. Au niveau réflexion, méthodologie ! (...) On voit qu'ils ont fait des études pendant trois ans, qu'il y a eu une série de réflexions. Ils ont aussi un regard critique sur les choses.* » (Namur).

L'ancienneté et l'expérience nécessaire ne sont pas non plus suffisamment prises en compte. Il n'est pas possible de recruter un travailleur avec plus de quelques années d'expérience. Or, les jeunes diplômés n'ont aucune expertise pour faire face au tout-venant avec de lourdes et multiples problématiques sociales et psychiatriques : « *Je cherchais des temps partiels pour 5 mois. Ce ne sont pas des conditions de travail pour des jeunes qui veulent se stabiliser. Ceux qui postulent, ce sont des jeunes, à peine sortis de leurs études et qui n'ont pas d'expérience. Je sais bien que je ne vais pas*

⁷³ 85,96 ETP, ceux-ci se répartissant comme suit : RSIBW : 2,83 ; RSUC : 22 ; RSILux : 7,5 ; RSULg : 23,7 ; RSULL : 4,3 ; RSUM : 9 ; RSUT : 9,84 ; RSUV : 3. Notons que pour deux services, les données ETP 2023 ont été reprises en 2024, faute de données plus récentes.

attirer quelqu'un qui a 10 ans d'expérience dans le bas seuil, avec un contrat partiel et un salaire qui n'est peut-être pas à la hauteur de ce qu'il attend» (Namur).

Outre la question de la qualification et de l'expérience des travailleurs sociaux, se pose aussi celle de la pluridisciplinarité des équipes. À Charleroi, on insiste sur l'importance de diversifier les travailleurs au sein des équipes en accueil de jour pour faciliter le travail en réseau. Selon ce point de vue, un service de santé mentale dialoguerait plus facilement avec un psychologue qu'avec un travailleur social : *« Si tu dis que tu es psychologue, on va peut-être t'écouter, tandis que si tu dis que tu es éducateur ou AS... C'est du vécu ! »* (Réunion du 11/03/26, Charleroi).

À certains endroits, la question du genre parmi les intervenants sociaux est soulevée. On recherche la mixité difficile à atteindre dans des métiers du care majoritairement féminins. Les bénéficiaires tiennent des propos *très sexualisés* (Tournai). Mais, pour cette travailleuse sociale, *« on passe plus vite à l'acte avec un homme. Les hommes sont (à la fois) plus vite victimes et agresseurs »* (Arr. Tournai-Mouscron).

La formation est jugée nécessaire pour pouvoir maîtriser les situations complexes et les relations avec l'ensemble des usagers : *« Il y a des comportements agressifs, des comportements compliqués. Face à une personne qui est en état de manque ou de décompensation, ma tolérance n'est pas forcément la même non plus. D'où l'importance de se former par rapport à tout ça »* (Liège).

La formation est nécessaire, mais une série de difficultés entravent l'accès à la formation :

- son coût ;
- le manque de formations longues en santé mentale et ouvertes à d'autres travailleurs que les travailleurs de la santé (Arr. Tournai-Mouscron) ;
- la pédagogie et le degré insuffisant de vulgarisation. La formation devrait être *« pas trop scolaire, pas trop théorique »* (Arr. Tournai-Mouscron, Nivelles) ;
- les contrats précaires à durée déterminée ou à temps partiel : *« Quand il n'y avait que deux mi-temps, il fallait juste que le service survive. Ils n'avaient pas le temps d'aller à l'extérieur, d'aller voir des partenaires, d'aller faire des formations »* (Namur).

3.1.3. Les équipes jugées insuffisantes

Pratiquement partout se pose la question du nombre de travailleurs nécessaire pour effectuer correctement le travail d'accompagnement social. La capacité d'accueil d'un service constitue évidemment un critère. Cependant d'autres arguments, la sécurité collective, la qualité de la relation avec l'utilisateur, la responsabilité de la direction sont évoqués. Ainsi, la décision de fermer l'accueil de jour est-elle prise dans plusieurs services si le nombre de travailleurs sociaux disponibles est estimé insuffisant :

- *« (S'il n'y a qu'un seul travailleur, la situation devient) ingérable. Avant (2024), on ouvrait quand même l'accueil de jour. Mais s'il y a un cas d'overdose, il faut (à la fois) gérer la personne, les autres qui sont en colère ou qui angoissent, l'ambulance... »* (Arr. Tournai-Mouscron) ;
- *« Il n'est pas possible d'accueillir seul, car les usagers veulent plein de choses »* (La Louvière) ;
- *« Il faut être au moins deux s'il y a des altercations, des problèmes »* (La Louvière) ;
- *« Des bénévoles assument alors des responsabilités (...) Il faut fermer, car si quelque chose arrive, la responsabilité directe incombe à l'employeur »* (Charleroi) ;
- *« S'il n'y a que deux travailleurs, on ne sait pas faire d'accompagnement individuel »* (Liège) ;
- *« Le temps, c'est quelque chose qui nous manque ! Du temps pour bien accompagner ! Du temps pour aller dans les services (...) Si je suis le matin à l'accueil de jour, cela ne me permet*

pas d'aller faire des démarches avec une personne au CPAS. Il faut quand même bien quelqu'un qui orchestre cet accueil de jour» (Liège);

- *« On n'offre pas l'accompagnement idéal avec trois travailleurs subsidiés par le relais social, quatre seraient mieux, car on est sollicités tout le temps» (La Louvière).*

3.1.4. L'isomorphisme et les risques de burn-out

En raison de leurs conditions de travail, les travailleurs sociaux de l'accueil de jour évoquent l'isomorphisme ou la précarité en miroir des usagers et des travailleurs sociaux :

- *« C'est la précarité dans la précarité » (Arr. Tournai-Mouscron);*
- *« Même moi, je suis à la limite de la précarisation ! On est tous dans la même galère » (Nivelles);*
- *« On ne sait même pas si nos contrats professionnels vont être reconduits (...) peut-être qu'on va tous perdre nos emplois » (Waremmes);*
- *« Ce n'est pas du tout une bonne vision parce que non seulement les travailleurs sociaux vivent tous les jours la misère humaine, les situations... Et en plus, eux-mêmes sont dans une situation de précarité professionnelle » (Huy);*
- *« Le trauma est présent chez les usagers, mais, aujourd'hui, le trauma est aussi présent chez les travailleurs sociaux » (Charleroi);*
- *« On est dans cette espèce d'isomorphisme qui réduit énormément justement la distance entre l'usager et le travailleur » (Réunion du 13/02/25, Liège).*

Le *burn-out* est régulièrement évoqué, y compris par les directeurs ou directrices de services :

- en raison de la précarité du contrat de travail et de la non-reconnaissance de certains diplômes de niveau supérieur : *« Mon poste n'est pas assuré ! Toutes les personnes (directrices) avant moi sont parties en épuisement après quelques mois, parfois après un an (...). En outre, les postes de direction et de coordination sont le plus souvent rémunérés au niveau du bac même lorsque la personne bénéficie d'un diplôme universitaire utile à assumer les responsabilités de la fonction : « (Le master), c'est ce qui m'aide à avoir la vision méta » (Liège);*
- de la surcharge de travail : *« On commence la journée, on ne sait jamais comment on va la terminer. Moi, je rentre fin de journée, je me dis : 'Je vais retravailler ou pas ?' Une fois sur deux, ça sonne, il faut remonter » (Arlon);*
- du *« Manque de personnel, plus de conflits, plus de violence, etc. (...) Parce qu'il y a un manque de moyens clairement ! Du coup, les gens ne tiennent pas et ils s'en vont, ce que je peux comprendre. Je leur ai dit clairement que si, à un moment donné, moi, je ne tiens plus, je m'en vais ».*

Dans un service, il a été fait mention d'un encadrement insuffisant lors d'accidents graves, tel l'assassinat d'un usager. Il devient alors nécessaire de garantir un soutien professionnel à l'ensemble des personnes, usagers, bénévoles et aussi travailleurs sociaux : *« Tout le monde était sous le choc parce que la victime, c'était quelqu'un que tout le monde connaissait bien. C'est quelque chose qui m'a marqué à vie et tout le monde ici. Il faudrait peut-être qu'il y ait une cellule quand il y a quelque chose de très grave. Chez X (notre organisme de prévention des risques psychosociaux), je ne l'ai pas trouvé. J'ai juste trouvé un type qui m'a dit : 'ça vous coûtera 350 euros. Ils pourront venir dans une semaine' ».*

3.2. LA COURSE AUX SUBSIDES

La diversité des subventionnements (Région wallonne, PCS, Relais sociaux...) et les *budgets de bouts de ficelles* occasionnent aussi des tensions et de l'incompréhension parmi les travailleurs, certains contrats à durée déterminée étant reconduits et d'autres pas. Le recrutement dans les communes endettées et contrôlées par le Centre régional d'aide aux communes (CRAC) est soumis à une dérogation ministérielle et certains relais sociaux redoutent la faillite de leur ville !

Partout, est mis en exergue le temps consacré à la recherche de subsides au détriment du travail social et de son organisation :

- « *Je suis fatiguée d'aller chercher de l'argent!* » (Arr. Tournai-Mouscron) ;
- « *Le social, c'est la débrouille, créer des partenariats à droite à gauche, frapper aux portes pour rechercher des fonds. On n'a pas le temps, on doit improviser. La magie demande beaucoup de travail* » (Nivelles) ;
- « *Qu'est-ce que vous voulez que je fasse avec UN emploi? (...) Si on n'avait pas tous ces dispositifs et tous ces subsides, et c'est ça aussi ce fameux saupoudrage de subsides qui viennent pour faire un petit peu de trucs comme ça, un petit peu de trucs ainsi, on ne saurait pas mettre en place un service pareil! C'est impossible* » (Huy).

Les retards de paiement des subventions sont jugés préjudiciables : « *Début 2025, les subsides 2023 ne sont pas encore reçus, les subsides 2024 non plus* » (Nivelles).

Les positions des travailleurs sociaux relatives à la recherche incessante de subside rejoignent la critique formulée par Grégory Meurant contre l'éclatement des financements selon les publics ou les thématiques cibles, et contre « *la logique d'appel à projets qui met en compétition les services sociaux et les invite à recoller des bouts de subsides et à multiplier les missions. Cela renforce la complexité et entrave la capacité des services à assurer un rôle de transformation sociale, puisque leur temps est consacré à la maîtrise des dispositifs* »⁷⁴.

3.3. LA RÉFORME DE L'ACCUEIL DE JOUR ET LES POSITIONS EN DEMI-TEINTE

La réforme de l'accueil de jour rendant la subsidiation structurelle est simultanément jugée positive, tant le fonctionnement sur base de subventions facultatives est incertain et chronophage, mais aussi insuffisante. C'est essentiellement sur le nombre de travailleurs nécessaires pour bien fonctionner que les critiques portent :

- « *On est bien contents si on a l'agrément 'Accueil de jour', mais ça ne permet pas de faire fonctionner tout le dispositif. Impossible!* » (Huy) ;
- « *On doit toujours faire plus avec moins* » (Arr. Tournai-Mouscron) ;
- « *Le décret Accueil de jour n'est qu'une première étape. Le cadre avec le nombre d'emplois n'a pas été prévu* » (Arr. Tournai-Mouscron) ;
- « *Je suis contente si on a l'agrément parce que je ne stresserai plus tous les ans de devoir me dire : 'Est-ce que je vais l'avoir ou est-ce que je ne vais pas l'avoir?'. Mais je n'aurai pas assez. Et pas que moi, les autres accueils de jour non plus* » (Louvain-la-Neuve).

Cette critique forte est exprimée à peu près partout : les budgets octroyés sont calculés trop strictement, comme si l'entièreté du temps de travail était effectivement consacrée à l'accompagnement social. Ce calcul ne tient compte ni des absences pour maladie ou pour vacances ni du temps consacré à l'organisation du travail partenarial (temps de réunion, contact avec les partenaires) ou à la

⁷⁴ MEURANT Grégory (2024), p. 24.

formation. Selon la directrice d'une association carolorégienne, l'image de l'accueil de jour chauffoir a persisté jusqu'aujourd'hui à l'extérieur du secteur (Charleroi). Cette image persistante du chauffoir expliquerait, du moins en partie, la prise en compte insuffisante du temps de travail consacré aux réunions d'équipe et au partenariat. En outre, ce calcul trop juste, selon les travailleurs sociaux, rend difficile l'accès à la formation continuée pourtant inscrite dans le décret : « *On doit fermer pour pouvoir le faire* » (Arr. Tournai-Mouscron).

Un autre aspect des appels d'offres et de la législation unanimement critiqué est l'injonction à l'innovation : « *On doit constamment innover ! On réaménage à chaque fois alors qu'on a besoin de consolider* ».

Certaines craintes évoquant la volonté d'éliminer les doublons sont exprimées plus localement. Celles-ci portent sur le risque de limiter la durée de l'accompagnement et l'interdiction de certains lieux, telles les prisons, en cas de co-accompagnement (par deux services différents) alors que, selon les travailleurs sociaux, le co-accompagnement devrait être la norme pour les publics de l'accueil de jour (Charleroi).

L'incertitude budgétaire et l'injonction d'autonomie budgétaire amènent encore à redouter la concurrence entre associations pour obtenir des dons : « *On va rentrer dans une sorte de concurrence finalement entre les services sociaux pour celui qui arrivera le mieux à vendre son produit et obtenir des dons (...) ça m'inquiète et ça me déprime* » (Liège).

3.4. EN GUISE DE CONCLUSION

L'implication dans le travail social demeure en dépit des difficultés, des critiques, des craintes envers l'avenir de l'action sociale : « *C'est notre deuxième maison. On passe autant de temps ici que chez nous. Et puis, c'est quelque chose auquel on croit* » (Waremmé).

Une remarque importante sur le travail social mené avec les personnes les plus précarisées concerne les collectes statistiques qui « *ne rendent pas compte de ce qu'on fait* », mais qui se focalisent sur l'aspect très technique du métier dans un contexte de précarisation croissante, d'augmentation de la fréquentation des services et de « *pénurie de travailleurs chevronnés. On a beaucoup de savoir-faire, mais du mal à faire savoir* » (Charleroi). Cette insuffisance amène de l'eau au moulin de la confusion entre accueil de jour de bas seuil et chauffoir.

4. Le bénévolat

Le volontariat ou le bénévolat renvoient aux formes d'engagements libres et gratuits de citoyen.nes au service de la communauté dans un cadre organisé (Cnaan et al., 1996; Fernand-Bechmann, 2000). Il désigne ainsi les personnes qui s'investissent de leur plein gré dans des causes, des actions ou des missions sans dépendre d'un contrat de travail et sans percevoir de rémunération financière (CRE-BIS-Le Volontariat, 2025, p17)⁷⁵.

L'importance du bénévolat en accueil de jour de bas seuil mérite qu'on s'attarde sur l'identité des bénévoles, leurs rôles ainsi que sur les pratiques d'intégration dans les services et d'articulation avec le travail salarié.

4.1. L'AMPLEUR DU BÉNÉVOLAT

L'accueil de jour de bas seuil comporte un grand nombre de bénévoles, 297 pour ce type de services coordonnés par les relais sociaux en 2024⁷⁶. De tous les axes de travail développés par les relais sociaux, et nonobstant l'aide alimentaire (qui repose presque exclusivement sur le bénévolat, mais qui dépasse largement le périmètre des relais sociaux.), l'accueil de jour de bas seuil est celui qui en comporte le plus. Le bénévolat est absent dans les dispositifs d'urgence sociale (DUS) et rare dans les autres axes de travail développés au sein des relais sociaux (travail de rue, hébergement d'urgence, accueil de jour « santé » ou accueil de jour « logement »). Il est presque exclusivement centré dans le secteur associatif pour des raisons historiques, nombre d'associations ayant été créées par des bénévoles (par exemple les bars à soupe de la Croix-Rouge de Belgique⁷⁷ ou Rebond à Charleroi) et par la mobilisation citoyenne (tel Répit à Tournai) tout particulièrement depuis la crise de l'accueil des personnes migrantes.

À l'inégale répartition des bénévoles entre les services s'ajoute l'inégale fréquence de travail. Certains prestent quelques heures par semaine ou même par mois, d'autres sont actifs plusieurs jours par semaine. En outre, le week-end, les travailleurs sociaux sont moins nombreux et ce sont souvent les collectifs citoyens qui prennent le relais (Liège).

4.2. LA DIVERSITÉ DES BÉNÉVOLES

D'emblée, précisons qu'il n'y a pas que des travailleurs salariés et des bénévoles dans les accueils de jour. D'autres catégories y sont actives : des personnes sous contrat « article 60 », des stagiaires provenant de différents types de formation (pas uniquement dans le champ du travail social), des personnes en liberté conditionnelle ou effectuant un travail d'intérêt général après avoir commis une infraction au Code de la route. Dans certains services, on recrute également des pairs-aidants⁷⁸ qui obtiennent parfois un emploi salarié après une période de bénévolat. N'oublions pas non plus ce mode de fonctionnement original d'un service liégeois (Amon nos Hôtes) qui repose sur le bénévolat d'une partie de ses usagers.

⁷⁵ Dans ce rapport, les termes de bénévolat et de volontariat sont considérés comme synonymes, même si des nuances juridiques ou sociologiques notamment, les différencient. Pour en savoir plus, consulter CREBIS, *Le Volontariat*, 2025, pp. 17-19.

⁷⁶ Ce nombre est probablement sous-estimé, car ces données proviennent seulement de 20 services, même si les 9 relais sociaux sont représentés.

⁷⁷ « Nous travaillons avec à peu près 80 bénévoles et une salariée » (Maison Croix-Rouge de Verviers – Dison – Pepinster).

⁷⁸ « La « pair-aidance » désigne la participation professionnelle d'ancien.ne.s bénéficiaires de services sociaux ou de santé au sein de dispositifs psycho-médico-sociaux. Ces pair.e.s-aidant.e.s, parce qu'elles et ils ont cheminé vers le rétablissement et vers une meilleure qualité de vie, peuvent mettre leur expérience au service d'autrui ». Cette définition est transposable au secteur de l'accueil de jour. Pour plus de précisions, voir ALLART M. et LO SARDO S., 2020, p. 7 et suivantes.

Quant aux bénévoles proprement dits (en dehors des bénévoles usagers déjà évoqués), ils revêtent des profils très diversifiés tant sur le plan sociodémographique qu'en termes de compétences humaines et/ou professionnelles et de modalités d'implication. Certains, quelles que soient leurs compétences, cherchent à se rendre utiles dans des services destinés aux personnes très précarisées. D'autres bénéficient d'une qualification et d'une expérience spécifiques valorisées en accueil de jour, tel ce juge de paix pensionné qui a permis d'ouvrir une permanence juridique dans un accueil de jour de Tournai. Des infirmiers ou des médecins, généralistes ou psychiatres, proposent aussi leurs services : « *C'est un médecin généraliste qui est formé en assuétudes, en addictions. On va avoir un deuxième médecin qui viendra à partir de la semaine prochaine parce qu'on commence à avoir vraiment beaucoup de patients. Ils viennent gratuitement* » (Verviers). D'anciens usagers et usagères offrent également leurs services en guise de reconnaissance. Enfin, des travailleurs sociaux pensionnés travaillent encore bénévolement en accueil de jour. Dans un bar à soupe, on met en évidence que *certaines bénévoles ont plus de qualifications professionnelles que les travailleurs sociaux* tout particulièrement si le travailleur social est encore sans expérience professionnelle et le bénévole, travailleur social à la retraite (La Louvière). En outre, des bénévoles peuvent exercer des postes de coordination. Tel est le cas dans les Maisons de la Croix-Rouge de Belgique et les bars à soupe de La Louvière et de Verviers, faisant partie des accueils de jour de bas seuil coordonnés par les relais sociaux verviétois et louviérois.

Sur le plan sociodémographique, les pensionnés seraient majoritaires selon les entretiens. Selon les endroits, on mentionne aussi des travailleurs en *burn-out*, des chômeurs qui interrompent leur bénévolat dès qu'ils retrouvent un emploi, des étudiant.e.s, des femmes « *dont le mari gagne suffisamment* » (La Louvière). Cet extrait souligne bien l'évolution dans le temps vers la diversification des bénévoles : « *On n'a plus comme à l'époque on va dire, uniquement des pensionnés, pas du tout en fait. On a évidemment ce public-là, mais on a de plus en plus de personnes sous la mutuelle qui essaient de se reconstruire après un burn-out par exemple, des jeunes – Vous avez vu Carla, elle est à l'unif, elle n'a pas cours le lundi, donc elle vient comme bénévole. On a beaucoup de jeunes qui se sont manifestés pendant ou après le Covid. On a des voisins. On a pas mal de gens qui sont arrivés pendant le Covid et qui se sont investis de par la proximité. Des personnes, par exemple, qui travaillent à 4/5 et qui donnent deux journées par mois. On a des personnes qui font des peines de travail aussi (...) C'est chouette parce que la plupart viennent, au départ, obligés, et en fait, ils adorent et ils restent* » (Liège). En ce qui concerne le genre, on observe une majorité de femmes à la Croix-Rouge, mais cette dominante n'est pas mentionnée partout.

Même s'ils sont diversifiés, tous les bénévoles partagent la confrontation avec un monde méconnu (sauf s'ils sont pairs-aidants ou ex-usagers de l'accueil de jour). Leurs représentations de la précarité en sont pour le moins modifiées : « *J'étais plutôt à l'aise et je suis tombé les fesses par terre. J'étais totalement sidéré. J'ai vraiment revu ma façon de voir les choses* » (Verviers). Dans un accueil de jour recevant un nombre important de migrants « en transit », certains bénévoles « *sont sortis grandis. J'avais un peu peur avant de venir et j'ai passé un super bon moment* » (Waremmé). À Louvain-la-Neuve, « *des gamines qui ont 19 ou 20 ans, qui n'ont jamais connu la précarité, les assuétudes, la toxicomanie et qui débarquent ici. Elles font des yeux comme ça. C'est compliqué, mais c'est très enrichissant aussi* » (Louvain-la-Neuve).

Enfin, parmi les bénévoles, certains n'effectuent pas un travail non rémunéré au sein d'un accueil de jour, mais hébergent des usagers.

4.3. LES PRATIQUES D'INTÉGRATION DES BÉNÉVOLES DANS LES SERVICES

Qu'elle renvoie à la charité chrétienne ou à la mobilisation citoyenne en faveur des migrants, la dimension historique du bénévolat reste prégnante. Néanmoins, des évolutions importantes doivent être relevées depuis plusieurs années, à commencer par la professionnalisation qui, derrière un même vocable, renvoie à des pratiques diversifiées. Des associations (Répit à Tournai par exemple) qui ne comportaient au départ que sur l'aide des bénévoles présentent aujourd'hui un cadre professionnel avec des travailleurs sociaux rémunérés même si le bénévolat y est toujours bien présent. Cette évolution est jugée favorable : « *La professionnalisation a permis de couper l'herbe sous le pied des passeurs et de faciliter les démarches de protection internationale* » (Arr. Tournai-Mouscron).

À Louvain-la-Neuve, l'engagement de professionnels a permis de réduire les tensions entre catégories de bénévoles, jeunes et âgés.

La « professionnalisation » renvoie encore aux modalités de recrutement des bénévoles : « *On sélectionne davantage les bénévoles au niveau de la capacité humaine et de la capacité mentale. (On cherche) des bénévoles solides qui puissent résister, qui puissent comprendre les pourquoi. On a encore une bénévole, une ancienne (...): 'Il faut l'aider! Il faut faire ci'. Non, on ne va pas faire de l'assistanat* » (Croix-Rouge, La Louvière). Une candidature de bénévole peut donc être refusée par manque de compétences ou parce que la candidature est jugée trop ponctuelle et trop émotive. Beaucoup de bénévoles se proposent uniquement pour servir un repas de Noël pour « *aider les malheureux* (alors que) *c'est toute l'année qu'on aide!* » (Croix-Rouge, La Louvière). Un service peut aussi écarter un bénévole en activité s'il ne respecte pas les décisions prises par les éducateurs (Arr. Tournai-Mouscron) ou s'il tient « *des propos racistes, des propos repris par le Rassemblement national* » contraires aux principes d'inconditionnalité et de l'universalité de l'accueil (Croix-Rouge, Verviers).

Une certaine tendance à la contractualisation est constatée, les services faisant signer des conventions de bénévolat dans lesquelles les conditions du travail bénévole, les rôles et les responsabilités sont définis et limités. Sauf dans les services où les coordinateurs sont bénévoles (tel est le cas dans les bars à soupe de la Croix-Rouge de Belgique), une constante peut être relevée (bien que modulable localement). Généralement, les bénévoles ne doivent être responsables ni de la gestion des usagers ni des sanctions éventuelles à leur infliger. Globalement, les travailleurs sociaux garantissent la *mission éducative* et les bénévoles, les *besoins primaires*, même si des nuances doivent être apportées en fonction des compétences spécifiques des bénévoles. Et même si parfois, les travailleurs sociaux se remettent en question après avoir travaillé avec des bénévoles (Liège). Cette distinction s'avère moins effective dans les accueils où le bénévolat est majoritaire ou le service plus militant :

- « *Il n'y a personne qui écrase quelqu'un. Que ce soit au niveau des travailleurs salariés, des bénévoles, on est tous sur un même pied d'égalité. On a tous un rôle et une importance* » (Waremmes) ;
- « *Je ne voulais pas cette distinction. Moi, je suis travailleur, moi je suis bénévole. Ça, c'est mon job. Toi, retourne dans ta cuisine!* » (Croix-Rouge, La Louvière).

La reconnaissance du travail bénévole passe par l'invitation à participer à des réunions de travail ou de débriefing avec des travailleurs sociaux. Enfin, la formation des bénévoles est encouragée (par exemple la formation *Accueillir et écouter* à Liège), mais parfois difficile à placer dans leur emploi du temps : « *Les bénévoles sont moins demandeurs (que les travailleurs salariés) parce que le temps qu'ils ont de disponible, ils le mettent pour venir travailler. Ils n'ont pas le temps de faire des forma-*

tions» (La Louvière). Les formations courtes d'une journée sont cependant relevées à La Louvière comme dans les autres villes.

Au sein des bars à soupe de la Croix-Rouge, comme dans toutes les structures de la Croix-Rouge, le fonctionnement repose presque exclusivement sur des bénévoles : « *On coûte très peu en frais de salaires puisqu'on travaille avec des bénévoles, mais on apporte un service, j'espère, de bonne qualité. Donc, on coûte cher en frais de fonctionnement* ». Les bénévoles sont cependant encadrés par des éducateurs rémunérés ou par des responsables Croix-Rouge, bénévoles, mais qualifiés (par exemple, un éducateur spécialisé, expérimenté dans différents secteurs professionnels et aujourd'hui pensionné).

Là où le bénévolat est important, il est qualifié de *véritable investissement* plutôt que d'aide ou d'appoint (Charleroi) :

- *Les bénévoles, c'est vraiment une force. Sinon, on ne sait pas ouvrir le restaurant. Mais c'est un boulot !* (Liège) ;
- *Les bénévoles, c'est capital ! (...) Ils permettent de décharger les travailleurs sociaux et d'être en accueil de jour, en insertion sociale, insertion socioprofessionnelle... Si je n'avais pas de bénévoles, je serais bloqué derrière mon comptoir à faire de l'hôtellerie*» (Nivelles).

L'important dans le recours au bénévolat est de *rechercher la complémentarité entre la société civile et le travail salarié, entre les âges et les provenances* des bénévoles (Charleroi). Il s'agit d'un *équilibre complexe* à trouver. Dans cette association liégeoise, la gestion des bénévoles occupe la moitié du temps de travail de la directrice (recrutement constant pour faire face au *turnover* des bénévoles⁷⁹, planification des horaires, encadrement...).

Dans une ville située en milieu rural, Virton, la complémentarité entre le bénévolat et le travail salarié se concrétise dans un fonctionnement en binôme, un bénévole et un travailleur salarié.

La valorisation du bénévolat s'accompagne également de certaines mises en garde contre un recours abusif au bénévolat. Tout d'abord, il faut veiller à ne pas trop leur demander : « *Les services sont confrontés à l'épuisement des bénévoles. Ils partent !* » (Réunion du 11/03/26, Charleroi). Il faut d'autant moins les épuiser que la majorité des bénévoles sont pensionnés et donc âgés. Ensuite, les travailleurs sociaux mettent en garde contre une représentation trop idéalisée du bénévolat qui compenserait la limitation des emplois salariés, dans laquelle « *on ferait comme avant lorsqu'un grand nombre de bénévoles étaient encadrés par très peu de travailleurs salariés* » (Charleroi). Cette vision n'est pas acceptable en raison de la précarisation croissante et de la complexification des trajectoires des usagers, en raison également de l'évolution rapide des législations et des dispositifs. À Virton, où fonctionnent pourtant des binômes bénévoles/travailleurs salariés, on insiste également sur l'importance de respecter les limites des bénévoles : « *Le danger, pour moi, c'est de trop compter sur les bénévoles (...) Ils sont pleins de bonne volonté, mais on doit respecter leurs limites. Et il y a des limites à avoir aussi dans des situations avec un contexte de santé mentale, d'assuétude, de problèmes de logement qui nécessitent quand même des approches, des compétences professionnelles, telles celles des assistantes sociales des CPAS* ». Là où il y a peu de bénévoles, on met en exergue l'efficacité du recours majoritaire aux professionnels du travail social : « *Le service ici, il est ultra-professionnalisé. On n'a que des assistants sociaux, des psys, des éducateurs... Alors, c'est un avantage certain parce que les travailleurs savent ce qu'ils vont faire, comme ils le doivent. On est vraiment dans un fonctionnement qui est, oui, interprofessionnel, ultra-professionnel et c'est un avantage. Il n'y a pas photo !* » (Huy). Selon cette position, ce qu'il faut faire et comment le faire est

⁷⁹ Dans certains entretiens, on souligne la plus grande *volatilité* du bénévolat depuis la crise Covid.

conditionné par le respect de la liberté de l'utilisateur, ou du moins un certain principe de réalité : « *La notion d'échec, elle doit vraiment être revue parce qu'il faut prendre en compte que ces personnes n'ont pas un mode de fonctionnement linéaire et qu'on ne va pas résoudre tous les problèmes. Il faut accepter qu'il y ait des allers-retours. Par exemple, si quelqu'un initie une cure, il faut accepter l'idée que parfois ça marche, mais que, parfois aussi, ce n'est pas la première cure qui va faire en sorte que ça fonctionne* » (...) *Il faut accepter que nos objectifs à nous ne soient pas leurs objectifs à eux* (...) *Un travailleur social, je pense qu'il a encore la notion de ces allers-retours tandis qu'un bénévole, je trouve que c'est encore plus dur. On a parfois des gens (des bénévoles) qui nous disent : « Moi, je veux bien aider, mais il faut qu'ils s'en sortent ! »* (Huy).

4.4. LA TENSION ENTRE LES SERVICES D'ACCUEIL DE JOUR RECONNUS ET LA MÉDIATISATION DE CERTAINES ASSOCIATIONS CITOYENNES

Le bénévolat existe en dehors des services d'accueil de jour ou des services coordonnés par les relais sociaux. À quelques endroits, les travailleurs sociaux soulignent l'impact jugé contre-productif de bénévoles actifs dans des associations citoyennes œuvrant à la « solidarité à chaud », consistant à distribuer des aliments ou des couvertures. Ce n'est pas du tout la solidarité à chaud qui est critiquée, mais la médiatisation extrême de ces actions et le discrédit porté sur le travail social : « *Il y a toujours cette stigmatisation du marginal au centre-ville et cette idée que si les marginaux sont au centre-ville, c'est qu'on ne fait rien. S'ils sont en rue, c'est parce qu'on ne travaille pas, on n'arrive pas à les accrocher, on n'est pas efficace. C'est une chose pour laquelle on est souvent interpellé aussi. Il y a plusieurs associations citoyennes qui existent au centre-ville, qui elles vont être plus dans la visibilité de leurs actions, ce que nous on ne fait pas forcément. Quand on fait une action, on ne va pas se mettre en avant sur les réseaux sociaux, ce qu'eux font ! Et donc, ça discrédite un peu le travail que l'on fait plus dans l'ombre avec un plus grand nombre* » (Mons).

Ce discrédit peut entraîner des décisions communales qui ont un impact direct jugé contre-productif sur le travail social : « *Suite à cette exposition médiatique de certaines actions, maintenant les éducateurs de rue (qui collaborent activement avec l'accueil de jour) doivent être identifiés visuellement par le grand public. Ils ont reçu une tenue avec 'CPAS de Mons, travailleur de rue', un sac à dos* (...) *Ce qui était compliqué dans un premier temps pour l'équipe d'être visibilisée, (c'est que) du coup, quand quelqu'un de l'équipe s'arrête et parle avec quelqu'un, tout de suite, tout le monde peut déterminer que cette personne-là, c'est une personne sans-abri. Alors que la personne qui veut juste être un peu plus discrète ne veut pas être stigmatisée* (...) *Il y a des gens en rue qui, du coup, entre guillemets ne veulent pas forcément avoir de contact avec nous parce qu'ils ont une certaine honte d'être affiché avec un éducateur* » (Mons).

A contrario, une association partenaire d'un relais social, composée presque exclusivement de bénévoles, se plaint du manque de reconnaissance par le pouvoir politique local.

5. Le travail en réseau

Le travail en réseau constitue l'ADN des relais sociaux depuis 25 ans. Il est également pratiqué à l'extérieur des relais sociaux. Cette section aborde les conceptions du travail en réseau, ses apports, ses freins au sein des relais sociaux et, dans une moindre mesure, dans quelques territoires situés en dehors des relais sociaux. Les pratiques et les positions à l'égard de l'articulation entre accueil de jour et hébergement d'urgence sont évoquées en fin de section.

5.1. LE TRAVAIL EN RÉSEAU AU SEIN DES RELAIS SOCIAUX

Les positions valorisant les apports du travail en réseau et le partage d'une *vision commune* sont unanimes :

- « *Travailler seul dans son coin, ce n'est plus d'actualité (...) ça roule après 25 ans* » (La Louvière) ;
- « *Chacun a sa spécificité. Le travail en réseau permet de réorienter plus vite, plus facilement, d'éviter les malentendus* » (Arr. Tournai-Mouscron) ;
- « *On ne serait pas grand-chose sans nos différents partenaires. (Le travail en réseau) permet d'être plus complémentaire, de développer une mission plus éducative, et moins juste accueil* » (Arlon) ;
- « *(Le travail en réseau) permet d'avoir un contact privilégié avec des personnes au sein d'institutions où d'habitude, on n'a que le nom de l'institution (notamment dans les hôpitaux et les services de santé mentale)* » (Mons) ;
- « *Il faut continuer dans ces perspectives de partenariat, de lien et cette cohésion sur le territoire en ayant une vision commune par rapport à comment on aborde la grande précarité ici en semi-ruralité* » (Virton).

Cependant, les travailleurs sociaux sont également unanimes à déclarer que le travail en réseau n'est jamais acquis définitivement : « *Il faut travailler le réseau au quotidien même quand ça roule. Les personnes changent, partent à la pension (...) Le réseau est très basé entre des personnes, pas uniquement entre des services* » (La Louvière).

5.1.1. Le travail en réseau entre les axes principaux des relais sociaux

Le travail en réseau fonctionne d'abord entre accueil de jour, travail de rue, hébergement d'urgence, urgence sociale, les 4 axes fondateurs des relais sociaux. À certains endroits, le temps de travail est réparti entre accueil de jour, abri de nuit et travail de rue : « *Parmi les travailleurs de l'accueil de jour, deux travailleurs font les maraudes (au centre-ville et dans les squats ou les parkings, les personnes en tente ou en rue et établissent des signalements)* » (Mons). Le travail de rue est jugé essentiel pour aller vers les personnes en rue ou en squat, qui n'accèdent pas (ou ne veulent pas accéder) aux services d'accueil de jour (Charleroi).

Dépassant largement le cadre de ces quatre axes, le travail en réseau implique également la collaboration avec de nombreux autres acteurs dans un but d'insertion sociale, de prévention ou de réduction des risques. Le travail en réseau permet d'assurer la continuité de l'accompagnement social⁸⁰.

⁸⁰ Les professionnels du secteur évoquent parfois la concertation clinique. « *La concertation clinique multidisciplinaire est un processus participatif, qui permet de (re)lancer la prise en charge multidisciplinaire en démarrant par la définition projet de l'utilisateur ou du patient, (re)définissant le rôle de chacun des intervenants, validant et adaptant le plan de soins. Le dispositif est proposé aux usagers ou patients nécessitant une prise en charge multidisciplinaire et qui connaissent un problème de conti-*

5.1.2. Le travail en réseau avec le secteur du logement

Les accueils de jour travaillent en réseau avec le secteur du logement et plus particulièrement avec les CPAS, les SLSP locales, les dispositifs *Housing First*⁸¹ et les *Case managers* ou encore dans le cadre de projets spécifiques, tel le projet « primo-relogement » destiné aux primo-arrivants en rue (à Mons par exemple). Les travailleurs sociaux mettent en exergue que l'accroche et l'orientation vers le *Housing first* sont souvent réalisées en accueil de jour (Liège).

Le relogement entamé depuis l'accueil de jour est heureusement parfois un succès même si « *on n'a pas toujours de retours quand les gens s'en sortent* » (Arr. Tournai-Mouscron). Toutefois, les problèmes structurels de manque de logements à loyers abordables pour les personnes précarisées restent le principal blocage et une des causes de *stagnation* dans les services de bas seuil. Le montant trop élevé des loyers est signalé dans tous les relais sociaux, urbains ou intercommunaux, mais aussi : « *le manque de confiance des propriétaires et l'importance du suivi des personnes relogées par le relais social* » (Nivelles). En effet, le suivi post-relogement est essentiel, car trouver un logement ne suffit pas, encore faut-il pouvoir y rester.

La saturation des services sociaux consacrés au logement (SLSP, AIS, CPAS...) freine cependant les possibilités d'insertion.

5.1.3. Le travail en réseau avec le secteur de la santé

Le travail en réseau avec le secteur de la santé est également développé, notamment via la collaboration avec les relais santé, membres des relais sociaux. Au sein du secteur de la santé, les services de santé mentale restent des partenaires recherchés, car ces services s'avèrent trop souvent saturés. Dans plusieurs relais sociaux, on déplore le manque de services de santé mentale et de psychiatres (Brabant wallon, Mouscron). Les équipes mobiles en santé mentale dépannent, mais ne sont pas toujours adaptées aux usagers des services de bas seuil. Ou, inversement, les personnes refusent de se rendre dans des services trop marqués, tel un hôpital psychiatrique. Mais, tout comme en hébergement d'urgence, en accueil de jour, ce sont les approches et les représentations différentes entre le travail social et le travail médical psychiatrique qui posent problème aux travailleurs sociaux de l'accueil de jour⁸² :

- « *Il y avait le besoin de suivi d'une personne délirante, pour les travailleurs sociaux. Les médocs suffisent pour le médecin* » (Arr. Tournai-Mouscron) ;
- « *Par moment, nous, on est vraiment démunis, dépourvus parce que la vision des travailleurs en santé mentale, on est en parallèle, mais on ne se rejoint pas (...) On n'a pas la même vision (...) Je pense à une situation où les services de psy viennent et disent : ' Non, ce monsieur, il n'est pas demandeur'. On est bien d'accord. Il n'est pas demandeur. N'empêche que ce monsieur, il a besoin d'un traitement. Force est de constater que quand il a son traitement, il tient plus ou moins la route et il peut entendre des choses. On ne peut pas les obliger, je suis bien d'accord, mais un moment donné, je voudrais quand même bien qu'on trouve un accord. Et ça me fait peur ! »* (La Louvière).

nuité au sein du réseau d'aide et de soins qui les accompagne» Voir le site des acteurs du social et de la santé à Bruxelles <https://www.brusano.brussels/>

⁸¹ Les dispositifs *Housing First* sont destinés « *aux personnes les plus éloignées du logement souffrant de troubles de santé mentale et/ou d'addictions ayant des besoins élevés d'accompagnement* » (OWSA, PPT de présentation, réunion du Comité des acteurs de l'OWSA, 27/05/2026).

⁸² Nous n'avons pu interviewer de psychiatres pour confronter cette position émanant du secteur social.

5.2. QUELQUES FACILITATEURS ET LIMITES DU TRAVAIL EN RÉSEAU

Le travail en réseau au sein d'un relais social peut aussi influencer la manière de travailler d'un CPAS, partenaire majeur et originel des relais sociaux. À Virton, par exemple, la permanence tenue à l'accueil de jour par une assistante sociale du CPAS a permis de « *créer un lien de confiance qui est vraiment autre. Et nous, on remarque que l'image du CPAS est en train de s'ouvrir aussi, grâce à ce projet* ».

Des facilitateurs du travail en réseau sont également mentionnés. Par exemple, l'appartenance de l'accueil de jour à une ASBL plus vaste, comportant plusieurs services qui collaborent entre eux en continu. Tel est le cas de l'Ouvre-boîte à Nivelles qui offrent non seulement un accueil de jour, une école de devoir, un service d'insertion socioprofessionnelle, un espace parent-enfant... Ou encore celui du Rebond à Charleroi inscrit dans une ASBL offrant, en plus de l'accueil de jour de bas seuil, un service genré Parentelle ouvert aux femmes et aux enfants, un service de promotion de la santé et une association de promotion du logement. La Croix-Rouge dispose également d'une panoplie de services (Bar à soupe, service Reliège pour venir en aide aux personnes isolées socialement, un service d'aide aux enfants de détenus, une vestiboutique...).

La concentration géographique de plusieurs services faciliterait également les partenariats. Par exemple, ceux développés à Verviers entre Ressort, accueil de jour fréquenté par des personnes toxicomanes et des services de soins, comportant médecins ou psychologues, situés dans le même bâtiment. Il faut cependant remarquer que la concentration géographique résulte aussi d'une mise à l'écart : « *Seraing a fait en sorte de regrouper un peu tout le réseau associatif dans le même quartier parce qu'on ne nous voulait pas ailleurs* » (Réunion du 13/02/25, Liège).

Plusieurs limites s'opposent à l'extension du travail en réseau. Les travailleurs sociaux invoquent régulièrement le manque d'effectifs et surtout le caractère peu visible dans le *reporting* du travail en réseau et du temps qu'il nécessite, ne serait-ce qu'en temps de déplacement : « *ces déplacements qui permettent de mettre en œuvre le travail en réseau, mais oui, ça coûte et ça prend du temps* » (Liège, 13/02/25).

Selon les travailleurs sociaux rencontrés, le travail en réseau auquel contribue l'accueil de jour peine à être reconnu à sa juste valeur alors qu'il est effectif depuis longtemps en matière d'insertion et de relogement. L'accueil de jour est un *premier pont*. Ils ou elles soulignent la difficulté de mesurer objectivement l'impact d'une mesure : *C'est quand même souvent la difficulté, c'est d'être amené à montrer que ça apporte une plus-value (...) alors que si jamais le travail en réseau n'existait plus, très clairement, on dysfonctionnerait par rapport à maintenant (...). On nous demande aujourd'hui de montrer ce qu'on fait alors que ça fait 30 ans qu'on le fait, et que si on n'existait pas, c'est là où on se casserait réellement la gueule. À un moment donné, (il faut) qu'on puisse dire : 'La qualité, elle est déjà là-dedans'*. (Liège, 13/02/25). Le nombre de remises en logement, exemple d'indicateur d'impact habituel, ne tient compte ni du temps investi dans le travail en réseau ni des « rechutes », qui font partie des trajectoires des usagers et demandent de recommencer le travail d'accompagnement. En ce qui concerne les rechutes et les « échecs », *ça fait partie du parcours et les échecs, de toute façon, ne peuvent être attribués à l'accompagnement ou à la personne ou même à la situation. Il y a un contexte global qui favorise les complications et les échecs (...) il y a quand même d'autres freins qui sont réels, que ce soit au niveau de l'accès au logement, l'accès à la formation, la réalité administrative, le marché de l'emploi. Ce sont des réalités auxquelles on est confrontés. On doit travailler avec et on doit toujours bricoler entre ce qui est attendu par rapport à ce qu'on nous demande de faire sur le terrain, ce dont la personne a besoin, les réels besoins et ce que nous, on peut faire* » (Réunion du 13/02/25, Liège). Le temps pris par les réunions partenariales, le nombre de partenaires

sollicités autour d'un même usager et la prise en compte d'informations qualitatives constituent les toutes premières pistes d'indicateurs complémentaires aux études d'impact (voir le point 6.6 : Synthèse de l'atelier évaluation). La réflexion sur le long terme, dépassant le délai d'une législature, est également recommandée.

5.3. LE TRAVAIL EN RÉSEAU EN DEHORS DES RELAIS SOCIAUX

La recherche d'informations dans trois services d'accueil de jour de bas seuil à Huy, Waremme et Dinant confirme que le travail en réseau de l'accueil de jour se pratique également en dehors des relais sociaux. À Huy, « *on a mutualisé les compétences et les missions de chacun. On n'est pas simplement un accueil où les gens peuvent venir se poser et manger, prendre une douche, un lavoir. On a tout ça ici (...)* Les assistantes sociales du PSSP⁸³ et du PCS font des permanences à l'accueil de jour. On a un comptoir d'échange de seringues, un médecin qui vient dans le cadre du projet Terri-toire Zéro Sans Abrisme. Et Appoline qui est Case manager avec la cellule d'accompagnement, un éducateur, une assistante sociale pour tout ce qui remise en logement et tout le reste, la création du suivi de soins (...) On a une cellule mobile qui voyage sur Huy-Waremme (...) On a aussi les maraudes qui vont à la rencontre des personnes SDF. L'idée, c'est de les renvoyer au maximum vers l'accueil de jour. Alors, ils ont accès à tout ce panel d'offres » (Huy).

S'il existe en dehors des relais sociaux, les travailleurs sociaux estiment néanmoins qu'une coordination de tous les partenaires essentiels faciliterait ce travail en réseau au profit des usagers : « *collaborer avec des partenaires extérieurs, qu'on puisse échanger, qu'on puisse bosser ensemble puisque voilà, tout seul, c'est bien, mais c'est tellement à un petit niveau que je pense que c'est en s'unissant tous en travaillant tous en parallèle, en perpendiculaire, en horizontal pour tout ce qu'on veut, qu'on arrivera à fournir le travail le plus complet, à rediriger les personnes en fonction des problèmes qu'ils rencontrent. Je pense que tous les gens qui travaillent dans le social ont justement cette envie de pouvoir être le plus proactif possible (...)* Le travail en réseau, c'est l'avenir. Il n'y a plus aucune structure qui va pouvoir prétendre sortir du lot si on ne fournit pas un travail de réseau » (Huy).

Rappelons ici que le CESE soulignait déjà en 2023 que les accueils de jour ne sont pas tous signataires d'une charte des relais sociaux ou d'une convention avec un dispositif d'urgence sociale). Il recommandait de faire preuve de souplesse dans l'élaboration éventuelle de partenariats : « le maillage territorial pouvant faire l'objet de configurations variées selon les réalités de terrain » (CESE Wallonie, Avis 1537, 2023, p. 11).

5.4. UN CAS PARTICULIER : L'ARTICULATION ENTRE L'ACCUEIL DE JOUR ET L'HÉBERGEMENT D'URGENCE

Les deux axes de travail, accueil de jour et hébergement d'urgence sont tous deux qualifiés de « bas seuil » et d'inconditionnels, et accueillent en partie les mêmes publics, en partie seulement puisque l'accueil de jour accueille également des personnes précarisées en logement : « *99 % des gens qui viennent à l'abri de nuit vont à l'abri de jour. Pas toujours l'inverse !* » (Arr. Tournai-Mouscron). La part de cette population qui fréquente les deux types de services peut bien sûr varier d'un endroit à l'autre.

⁸³ Les Plans stratégiques de sécurité et de prévention sont des plans définis au niveau communal et financés par le SPF intérieur. Ils combinent prévention et sanction face aux incivilités, à la délinquance juvénile et la consommation de drogues. Ces Plans sont prolongés jusqu'en fin 2026. Voir l'arrêté royal s'y rapportant.
https://www.stradalex.com/fr/sl_src_publ_leg_be_moniteur/toc/leg_be_moniteur_fr_24122025_2/doc/mb2025009533

La collaboration entre ces deux axes est donc essentielle. La continuité horaire entre accueil de jour et hébergement d'urgence, du moins là où existent des abris de nuit, est recherchée partout. Elle est effective là où sont organisés des accueils de soirée (Liège). Dans certaines villes, ces accueils de soirée ne sont ouverts qu'en hiver dans le cadre des Plans Grand Froid. Dans d'autres endroits, un renforcement de personnel permettrait à l'accueil de jour d'ouvrir plus longtemps pour assurer cette continuité horaire (La Louvière). Cependant, en dehors de la période hivernale, la continuité horaire n'est pas toujours assurée : « *Tous les services de jour ferment à 17h. L'abri de nuit ouvre à 21h. Entre les deux, où sont-ils ?* » (Namur).

La communication circule entre les deux types de services, par exemple via un cahier de communication informatisé depuis 2024 (Arr. Tournai-Mouscron). Des conventions de partenariat entre accueil de jour et abri de nuit visent à renforcer l'accompagnement des projets de relogement des personnes.

Les modes d'articulation entre le travail de nuit et le travail de jour sont néanmoins relativement diversifiés.

Tout d'abord, dans certaines villes, l'accueil de jour et l'abri de nuit sont très proches l'un de l'autre et l'employeur est le même, généralement une administration communale et/ou un CPAS. Le travail de rue peut également faire partie de cette équipe.

Tel est le cas à Mouscron, Mons et Arlon. Parfois, le personnel peut être actif dans les deux types de services. Tel est le cas à Arlon : « *Quand tu vois l'équipe à l'abri de nuit, tu les vois à l'accueil de jour aussi. Les équipes tournent vraiment sur les deux services. On a scindé au niveau des subsides. Il y a autant d'heures à l'abri de nuit, autant d'heures à l'accueil de jour (...) En termes de lien, de pouvoir faire les suivis, c'est la totale ! On a une information ce matin : la personne n'a pas pu passer parce qu'elle a dû aller au CPAS faire ses démarches ou quoi que ce soit. Automatiquement, l'éducateur qui travaille la nuit a l'information. Il n'y a pas de ratage de rendez-vous. On essaie vraiment de coordonner tout ça pour un mieux. Donc, on est sur les deux volets* ».

Dans l'arrondissement de Tournai-Mouscron, « *ce qu'on a fait (...) à la faïtière, c'est qu'on n'a pas une équipe constituée pour l'abri de jour. On est une équipe vraiment constituée pour l'abri de nuit (...) et vous avez à côté les éducateurs de l'abri de jour qui renforcent les équipes de l'abri de nuit. Et les éducateurs de rue qui renforcent l'abri de jour. On n'a pas le choix (...) Autrement, il y a des jours où on serait obligés de fermer une semaine* ».

Sans surprise, le travail social reste cependant plus approfondi en accueil de jour : « (En abri de nuit), *l'aide sociale, c'est 'Comment tu vas ? Qu'est-ce que tu as fait aujourd'hui ?' (...) Si ça ne va pas à 2 heures du matin, il peut en parler avec l'éducateur. Mais commencer carrément une anamnèse, un suivi, etc., on le fait à l'abri de jour ou à la commune parce qu'au Service des Affaires sociales, vous avez une assistante sociale de permanence chaque journée qui peut accueillir les personnes. Et à l'abri de jour, vous avez une assistante sociale, 1/5^e temps par semaine (...) Et vous avez aussi les éducateurs qui passent souvent. C'est un point de chute pour eux* » (Arr. Tournai-Mouscron).

Dans d'autres villes, à Liège et Namur par exemple, le personnel n'est pas partagé entre accueil de jour et hébergement d'urgence, mais la centralisation des demandes d'hébergement est effectuée par l'accueil de jour. L'usager s'inscrit à l'abri de nuit *via* l'accueil de jour. Des difficultés subsistent néanmoins dans certaines villes, tels le délai d'attente et la distance entre les deux services : « *Quand on s'inscrit à partir d'un accueil de jour pour aller en abri de nuit, la difficulté, c'est qu'on s'inscrit pour le lendemain (...) C'est compliqué quand une personne est ici en journée, mais on sait qu'elle n'a pas de logement le soir. Où doit-on la réorienter ? Et puis, il y a quand même une demi-heure de marche (pour se rendre à l'abri de nuit). Je sais qu'il y a des gens (...) qui traînent devant l'abri de nuit (en*

journée) et même s'ils les réorientent vers nous, ils ne viennent pas par ce que c'est trop loin » (Namur).

Par contre, des conventions récentes officialisent les partenariats établis entre l'accueil de jour et l'hébergement d'urgence afin d'allonger la durée de l'hébergement pour accompagner plus efficacement les usagers qui ont un projet de relogement, qui veulent travailler comme bénévoles ou pour effectuer des démarches en vue de trouver une solution institutionnelle (entrée en maison de repos d'une personne âgée, recherche de services spécifiques pour une personne handicapée ou pour une personne désorientée...) (Liège).

Outre la proximité des types de services pour permettre aux usagers de se rendre de l'un à l'autre à pied, la localisation tant de l'accueil de jour que de l'abri de nuit est jugée importante : ni trop en périphérie ni trop au centre pour éviter les tensions avec le voisinage et les commerçants (voir point 1.2. La répartition des accueils de jour en Wallonie).

Quant aux positions sur la manière idéale de collaborer entre accueil de jour et abri de nuit, celles-ci varient entre un rassemblement pragmatique et une séparation claire et mobilisatrice. La volonté de séparer accueil de jour et abri de nuit est affirmée là où ce rassemblement a été expérimenté :

- *« Maintenant, à Mons, le projet de rassembler les deux, accueil de jour et abri de nuit, est terminé. Être au même endroit n'est pas mobilisateur. Le déplacement physique entre accueil de jour et abri de nuit implique aussi un déplacement mental. Cela pourrait arranger l'opinion de les rassembler (et de les éloigner des commerces et du centre-ville), mais cela n'aide pas à rompre l'isolement social vécu par les personnes en rue » (Mons) ;*
- *« Il y avait la possibilité, pour les gens (essentiellement toxicomanes dans cet accueil de jour), de rester, à la limite, presque tout le temps (en période hivernale) dans le local : 'Ne partez pas ! Vous allez aller dormir.' On n'a plus voulu. On a dit : c'est terminé ! On s'était dit qu'on voulait centraliser et avoir l'accueil de jour dans le même endroit que l'abri de nuit. Non, ça n'allait pas ! (...) Il fallait quand même que les gens, un moment donné, sortent, fassent la démarche de téléphoner, se retrouvent peut-être un petit peu à la rue puis reviennent (...) Il y a vraiment un assistanat qu'il faut arrêter, qu'il faut casser parce que c'est des gens qui ont déjà du mal à mettre des choses en place » (Verviers).*

Le risque de « s'installer » dans les services d'urgence est clairement énoncé en tant qu'*effet pervers* qui semble primer sur les effets bénéfiques de pouvoir *se poser quelques jours* (Réunion à Charleroi, 11/03/25). Pour ces travailleurs sociaux, l'accueil de jour ne doit pas devenir « *une fausse maison d'accueil* ». En outre, les tenants de la dissociation insistent aussi sur le risque de tension exacerbée en cas de rassemblement en un seul lieu pendant une longue durée : « *En hiver, le public est plus souvent la nuit en abri de nuit puis toute la journée en accueil de jour. La tension monte* » (Mons).

À l'opposé, la position pragmatique favorable au rassemblement des deux services de bas seuil, l'accueil de jour et l'abri de nuit, voire à une centralisation plus importante encore, est liée à la question financière et à celle de la mobilité sur un territoire étendu : « *Si tout le monde est dans le même bâtiment. Il y a un pôle pour le dodo. Vous savez que votre place, elle tourne. L'autre pôle, c'est l'accueil de jour. Tout est centralisé. Le médecin passe. Je viens à l'accueil, je viens à la consultation. Le fait par exemple qu'un gros service qui s'ouvre en province Luxembourg, admettons ! Pierre, du Relais santé ne doit pas monter à Marche, aller à Libramont (...) si tout le monde est chez nous. À réfléchir. Il y a peut-être des contradictions. Ce n'est pas un projet qui va se faire du jour au lendemain (...) L'accueil de jour, allez si tout le monde a 46 000 euros, ça coûte 150 000 euros. On est submergés. On n'a pas assez de subsides enfin pour chaque service. Si on a un gros accueil de jour pour une province. Alors après, quelle ville va vouloir le prendre ? Territorialité, politique, ça, c'est encore un autre débat* » (Arlon).

Remarquons que, quelle que soit la position, mobilisatrice ou pragmatique, les deux pôles ont en commun la défense du principe d'inconditionnalité. Ainsi, là où le rassemblement de l'accueil de jour et de l'abri de nuit est inexistant, mais souhaité, les travailleurs sociaux soutiennent que « *L'idéal serait un accueil de jour accolé à un abri de nuit qui auraient tous les deux la même philosophie : accueil réellement inconditionnel et de bas seuil* » (Arr. Tournai-Mouscron). Là où ce rassemblement a existé, mais est à présent décrié, les travailleurs sociaux confirment que « *la base de notre travail, c'est vraiment un accueil qui reste inconditionnel avec un public addict. On ne les pousse pas, mais si, eux, un moment donné, ont une demande, on force* » (Mons).

6. Les synthèses des ateliers⁸⁴

Cette section synthétise les analyses et réflexions émises dans les six ateliers thématiques organisés lors du séminaire⁸⁵. Ces thématiques et les questions-guides de chaque atelier sont reprises ci-dessous :

Atelier 1 : L'inconditionnalité et la saturation des services, quels choix?

- Que fait-on sur le terrain ? Quelles limitations de l'accueil et de l'accompagnement ?
- Comment parvient-on à passer de l'accueil collectif à l'accompagnement individuel dans cette situation ?
- L'inconditionnalité, un principe à préserver ? Pourquoi ? Comment ? Jusqu'où ? ;

Atelier 2 : Les publics cibles de l'accueil de jour, quelles évolutions?

- Quels constats (sorties d'institutions, santé et santé mentale, les jeunes, les personnes âgées...) ?
- Quels apports et quelles limites des collaborations / du travail multidisciplinaire ?
- Qu'est-ce qui devrait changer pour les usagers ? Quelles pistes de solution ?

Atelier 3 : Le travail social collectif en accueil de jour, de quoi s'agit-il?

- En quoi consiste le travail collectif et quels sont ses objectifs ?
- Quels apports et quelles limitations du travail collectif pour les usagers ?
- Le ROI : comment est-il conçu ? Avec qui ? Quelles sanctions ? Quelles limites ?
- Comment valoriser le travail collectif trop peu (re)connu ?

Atelier 4 : Le travail en réseau au profit des usagers, quelles avancées et quels obstacles?

- L'articulation entre l'hébergement d'urgence et l'accueil de jour aide-t-elle les usagers à s'en sortir plus rapidement ?
- Le travail en réseau et les limites de l'accompagnement ?
- Comment valoriser davantage le travail en réseau coûteux et chronophage ?

Atelier 5 : L'offre et l'utilisation des services, quelle diversité et quelles limitations?

- Comment expliquer cette diversité de l'offre (heures d'ouverture, permanences ou passages, activité...) ?
- Quels apports pour les usagers ?
- Quelles limitations et quelles pistes de solutions dans le contexte actuel ?
- Le volontariat, quels apports et quelles limites ? Comment l'encadrer ?

Atelier 6 : L'évaluation du travail social en accueil de jour, comment ferions-nous?

- Qu'est-ce qui est déjà reconnu / valorisé et qu'est-ce qui est moins valorisé /visibilisé ?
- Comment visibiliser / valoriser le rôle éducatif ?
- Comment intégrer « l'échec », le va-et-vient institutionnel de certains usagers ?
- Les conditions de travail, quelles répercussions sur le travail d'accompagnement et d'accueil ? À quoi être attentif ?

⁸⁴ Les synthèses ont été rédigées par les animateurs et les secrétaires de chaque atelier.

⁸⁵ En raison du nombre de participants, chaque atelier thématique a été départagé. Chaque synthèse thématique rend donc compte des deux ateliers qui lui ont été consacrés.

6.1 L'INCONDITIONNALITÉ ET LA SATURATION DES SERVICES, QUELS CHOIX ?

Sandrine Conradt⁸⁶ et Isabelle Mildrez⁸⁷

6.1.1 Définition de l'inconditionnalité

L'inconditionnalité désigne le principe selon lequel toute personne, quel que soit son profil ou sa situation, peut être accueillie et prise en charge telle qu'elle est, ici et maintenant, sans que des critères liés à son identité, son statut ou son parcours ne conditionnent l'accès à l'accueil.

Concrètement, cela se traduit par deux dimensions qui se répondent :

1. Vis-à-vis du profil de la personne

L'inconditionnalité signifie qu'on n'exclut personne en raison de :

- son absence de papiers ou d'identité administrative établie (l'enjeu étant alors de simplement pouvoir nommer la personne pour l'accueillir dignement),
- son origine culturelle ou linguistique,
- l'absence de projet concret ou de démarche structurée,
- la complexité ou l'imprévisibilité de sa situation,
- son inscription ou non dans les « cases » habituelles des dispositifs existants.

C'est un accueil bas seuil et ouvert à tous, y compris — et surtout — à ceux qui ne trouvent leur place nulle part ailleurs.

2. Vis-à-vis des modalités d'accueil

L'inconditionnalité ne porte pas sur la manière dont l'accueil se déroule. Elle s'accompagne nécessairement d'un cadre :

- des limites existent (« accepter n'importe qui, mais pas n'importe comment »),
- l'accueil suppose une adaptabilité aux personnes, une relation de confiance et de confidentialité,
- il repose sur la tolérance et l'absence de jugement, sans pour autant signifier l'absence totale de règles de fonctionnement.

La tension centrale

Le cœur de la notion réside dans ce paradoxe apparent : l'accueil doit être inconditionnel dans son principe (le « qui »), tout en s'inscrivant dans un cadre conditionné dans sa mise en œuvre (le « comment »). L'inconditionnalité n'est donc pas l'absence de toute condition, mais le refus de faire de la condition un critère de sélection à l'entrée.

On peut noter enfin que cette inconditionnalité est parfois mise à l'épreuve par les personnes elles-mêmes, qui peuvent s'auto-exclure pour éviter de croiser certains profils — rappelant que l'inconditionnalité de l'institution ne garantit pas toujours le sentiment d'accueil inconditionnel vécu par chacun.

6.1.2 Réflexions sur la conception de l'inconditionnalité de l'accueil

Quand on définit l'inconditionnalité, il y a nécessairement une notion de conditions. L'inconditionnalité porte principalement sur le profil de la personne au moment de l'accueil. Les conditions peuvent se

⁸⁶ Coordinatrice générale du Relais social intercommunal de la Province de Luxembourg, animatrice et rapporteuse de l'atelier 1.

⁸⁷ Référente socio-éducative au Relais social urbain de Verviers, animatrice et rapporteuse de l'atelier 1.

mettre en place par la personne et son comportement. Cela peut être le choix de la personne de s'exclure de l'inconditionnalité de l'accueil de jour.

Il n'est pas faisable en pratique de n'avoir aucune condition. Une idée qui fonctionne à la Ruche : pas de conditions pour entrer dans l'institution, mais il y en a pour y rester.

Au travers de l'inconditionnalité, certaines personnes vont refuser l'accueil à cause de cette inconditionnalité qui peut être stigmatisante. Certains craignent aussi les personnes qui peuvent se trouver dans les institutions.

Une question que les participants ont alors soulevée : « *Comment pourrait-on réduire cette auto-exclusion des personnes ?* »

Dans la vie de tous les jours, on a pratiquement toujours le choix. Pour les personnes les plus précarisées, cette notion de choix disparaît parfois. C'est inévitablement lié au manque d'alternatives et de lieux différenciés où chacun pourrait aller là où il se sent le mieux.

On constate une augmentation du travail de rue dans les institutions pour aller à la rencontre des personnes qui ne souhaitent plus forcément se rendre dans les structures mêmes. On est amené à travailler en partenariat et en réseau pour pouvoir augmenter l'inconditionnalité et que chaque personne trouve le service qui lui conviendra le plus et dont l'inconditionnalité sera la plus adaptée. Articulation entre les partenaires, les outils et les offres de service.

6.1.3 Les avantages et les inconvénients de l'inconditionnalité

En atelier, nous avons fait le choix d'ici distinguer les avantages et les inconvénients de l'accueil et de l'accompagnement. Certains points font également partie des deux à la fois. Ici est présentée la synthèse des réflexions sur ces deux volets, accueil et accompagnement.

L'inconditionnalité peut être bénéfique pour les usagers, mais aussi source de fatigue et de tensions pour les travailleurs sociaux. Pour faire face à la multitude et la variété des problématiques, il est capital de pouvoir faire appel au réseau de partenaires. Cette inconditionnalité a autant d'avantages que d'inconvénients.

L'inconditionnalité peut diviser au sein même d'une équipe. Les limites des travailleurs sociaux ne sont pas forcément les mêmes. Le cadre lui-même a ses propres limites.

Les services « inconditionnels » deviennent le réceptacle des autres services qui ne savent plus quoi faire des personnes concernées. On devient aussi le réceptacle de tout ce qui dysfonctionne et le manque de moyens ne permet pas forcément d'y répondre. Le bas seuil rassemble toutes les personnes qui ne vont pas ailleurs.

L'inconditionnalité est, d'une part plus intéressante pour les publics concernés et, d'autre part, parfois compliquée pour les travailleurs sociaux.

De plus, une majorité des participants a relevé la pénibilité des chiffres (données statistiques, quantitatives) liés au travail social. Cependant, bien qu'ils soient parfois pénibles et compliqués à remplir, ils permettent de se rendre compte du travail effectué. Pour montrer le travail qui est fait au quotidien au politique, ça reste extrêmement efficace. Cependant, on doit ajouter des éléments quantitatifs aux chiffres. Le quantitatif ne devrait pas aller sans le qualitatif :

- Chiffres
- Témoignages des travailleurs
- Témoignages des usagers

Les dénombrements, même si la méthodologie minimise le nombre exact de personnes sans-abri, permettent de chiffrer les populations en situation de sans chez-soi qui sont habituellement invi-

sibles. Il est impossible d'avoir un chiffre exact, mais les dénombrements sont un outil précieux et enrichissant.

Les récoltes des chiffres, même si elles sont imparfaites, permettent de constater l'évolution de la grande précarité.

6.1.4 Quelques recommandations, idées et points d'attention

- Inviter le ministre à déjeuner au sein d'un accueil de jour pour prendre conscience de la réalité de terrain.
- Plus de souplesse dans les rapports statistiques en fonction des réalités de terrain.
- Plus de qualitatif semble indispensable.
- Davantage de respect envers les travailleurs sociaux. La dignité des travailleurs se répercutera sur la dignité des usagers.
- Plus de moyens personnels et financiers, davantage de subsides.
- Mener un travail de réflexion au sein des services pour faire remonter aux instances politiques le nombre d'heures que représente l'accompagnement d'une seule personne.
- Pouvoir se permettre de s'arrêter et de prendre du recul.
- Comment remonter les choses pour qu'elles arrivent vraiment auprès des bonnes personnes (AMA, ARCA, Relais sociaux) ?
- Parler le même langage que les politiques.
- Travail en réseau pour renforcer les équipes
- Travailler sur la formation des travailleurs sociaux à certains publics spécifiques.
- Retravailler le code de déontologie⁸⁸ et le secret professionnel au sein des institutions et entre elles.
- L'accueil inconditionnel ne doit pas mettre à mal la collectivité.
 - Il doit être inclusif.
 - Il doit rester inconditionnel, tout en y mettant des limites.
- Les maisons d'accueil devraient abaisser les seuils d'accueil et être davantage bas seuil.
- Révision de certains points de vue par rapport au public.

6.2 LES PUBLICS CIBLES DE L'ACCUEIL DE JOUR, QUELLES ÉVOLUTIONS ?

Dominique Debelle⁸⁹ et Arthur Mertens⁹⁰

Autour de cette thématique, les participants ont mis en exergue des constats portant sur les publics accueillis et ont évoqué les impacts utiles au niveau de leur praxis.

6.2.1 Évolution des publics accueillis

Trois grandes tendances sont soulignées par les participants :

- La première tendance met en exergue le fait que l'on rencontre des personnes cumulant diverses problématiques complexes et dégage, en conséquence, un sentiment généralisé d'une précarisation accrue de nos publics.

⁸⁸ Notons qu'il existe déjà un Code de déontologie belge francophone des assistants sociaux et du travail social qui précise que « la collaboration implique régulièrement un partage d'informations (...) strictement encadré et (qui) ne peut intervenir que sous réserve du respect cumulatif des conditions suivantes » : le *devoir d'information*, le *consentement éclairé* de la personne, la *qualité de confident* (celle de tous les travailleurs sociaux impliqués dans la collaboration), la *communauté de mission* et le *principe de proportionnalité* (Comité de Vigilance en Travail social, 2025, pp. 16-17).

⁸⁹ Coordinateur général du Relais social urbain de La Louvière, animateur et rapporteur de l'atelier 2.

⁹⁰ Chargé de projets au Relais social urbain de Charleroi, animateur et rapporteur de l'atelier 2.

Trois idées-forces alimentaient ce constat :

- Le fait objectivé que les publics accueillis sont de plus en plus précaires et présentent un cumul de difficultés sociales, administratives, médicales, psychologiques et économiques ;
 - Le constat partagé par les professionnels selon lequel les accueils de jour deviennent les réceptacles des défaillances systémiques. Globalement, les personnes arrivent en accueil de jour après avoir été exclues ou prises en charge par d'autres secteurs qui ont été défaillants à un moment donné ; sans que cela relève spécialement d'une faute de ces services ayant agi en amont.
 - Cette conjoncture contribue donc à créer des personnes "incasables", abandonnées par l'État, pour lesquels les travailleurs sociaux doivent compenser l'absence de solutions et tenter de gérer au mieux les problématiques engendrées.
- La seconde tendance évoquait la confrontation toujours plus présente des professionnels du secteur avec des publics sans droits effectifs.

En ce sens, il fut souligné :

- Que beaucoup de personnes ignorent leurs droits et ne savent pas comment les faire valoir, ou se les voient refuser ;
 - Que cette situation est encore plus présente dans l'aide au public sans papiers. Les acteurs sociaux nous disent qu'il y a très peu de solutions adaptées pour ces personnes ; ce qui renforce leur exclusion.
 - Que cela génère des tensions communautaires dans les services, notamment entre publics belges et sans-papiers.
- La troisième tendance insistait sur l'accueil d'une diversité de publics aux problématiques spécifiques :

Dans ce constat, cinq publics particuliers ont été ciblés :

- Les personnes âgées précaires :
Les professionnels voient de plus en plus de pensionnés en situation de précarité sociale ou se trouvant expulsés d'un logement ou d'un établissement de soins. Ces personnes refusent souvent les solutions proposées par les intervenants sociaux ; ce qui rend leur accompagnement difficile.
- Les jeunes :
Deux profils sont évoqués parmi les jeunes accueillis :
 - Ceux qui acceptent l'aide et ont besoin d'un soutien fort ;
 - Ceux qui refusent toute forme d'aide.Les jeunes sont perçus comme étant souvent méfiants envers les institutions, sans projet de vie et les intervenants sociaux constatent qu'ils présentent une forte consommation de produits (souvent mélangés). Ils fréquentent les services sans volonté d'insertion, prennent des habitudes sans perspective de changement. Il en résulte qu'il est difficile de mettre quelque chose en place face à la non-demande de ces jeunes.
- Les femmes en général :
En matière d'accueil, les acteurs sociaux nous indiquent que les structures mixtes sont souvent inadaptées.
Deux exemples inspirants sont partagés : à Liège et à La Louvière, des jours ou, encore, des plages horaires d'accueil sont dédiés aux femmes qui tournent entre les services du réseau. Outre le fait que cela permette d'avoir chaque jour un accueil différencié, cela permet d'offrir une approche centrée sur la spécificité féminine qui ne pourrait pas être abordée dans la dimension collective de la mixité.

Les femmes qui fréquentent les accueils mixtes sont perçues comme étant les plus abimées.

- Les femmes enceintes en particulier

Le suivi de grossesse est très difficile à réaliser et il en résulte bien souvent la non-connaissance de son terme.

En exemple positif, il est évoqué le travail du service multisectoriel à l'hôpital de Tournai qui offre une consultation ; ce qui permet de déterminer la date du terme de la grossesse. À titre de point d'attention dans les suivis, il est aussi évoqué le fait que d'être en logement pendant la grossesse peut provoquer une rupture du lien social et il est fréquent d'entendre certaines femmes dire qu'elles se sentaient mieux soutenues en rue. Pour certaines, le fait d'être en logement malgré des suivis sociaux peut être synonyme d'isolement social.

- Les usagers de drogues

Les professionnels signalent un glissement dans la consommation des usagers vers des psychostimulants, ce qui complexifie davantage les prises en charge vu qu'il n'y a pas de substituts disponibles.

- Les usagers inscrits dans la prostitution :

Les acteurs sociaux des services travaillant avec les usagers inscrits dans la prostitution notent que le temps passé à chercher de l'aide est une perte financière pour leur public ; ce qui rend le suivi difficile et restreint la possibilité d'offrir un accueil posé.

- Les usagers ayant des troubles de santé mentale

Les professionnels rencontrent de plus en plus fréquemment des personnes souffrant de troubles en santé mentale. Le service d'accueil de jour ne constitue pas forcément une structure adaptée pour ce public et il n'y a pas d'alternatives possibles d'accueil à vocation psychiatrique.

Lors des tentatives d'orientation, les hôpitaux refusent de prendre en charge ces personnes à cause des consommations, des comportements violents de certains individus. Tous les usagers n'ont pas le profil du bon patient suivant une cure. Nous sommes nombreux à penser qu'il manque un espace intermédiaire adapté à ces personnes.

6.2.2 Les conséquences sur les pratiques professionnelles

Après avoir évoqué les spécificités de l'évolution du public, les participants de cet atelier ont abordé les conséquences au niveau de leur pratique professionnelle.

Premièrement, face aux complexités vécues par les publics spécifiques, les participants ont évoqué qu'il existe sur le terrain un manque de relais intersectoriels. Bon nombre de professionnels ont le sentiment que les échanges avec d'autres services sont souvent unilatéraux ; ce qui rend difficile le suivi des situations et les coordinations possibles. Concrètement, il existe peu de solutions de sorties pour nos publics).

D'autres ont exprimé le fait qu'ils doivent se battre pour prouver la complexité des situations, justifier leur propre impuissance, et démontrer les limites de l'accompagnement pour obtenir des relais.

Globalement, les professionnels attirent l'attention sur le fait que les accueils de jour doivent assumer des responsabilités qui dépassent leur mission initiale.

La situation est d'autant plus difficile à gérer qu'il existe un véritable manque en personnel. Unaniment, il est exprimé que les équipes sont sous-dimensionnées ; ce qui ne rend pas le travail quotidien plus aisé et limite aussi la capacité des professionnels à participer à des séminaires, des réunions de réseau, à se former ou à maintenir un accueil de qualité.

En évoquant cette gestion quotidienne, les professionnels ont insisté sur trois axes spécifiques :

- Le fait d'être tributaire d'une affluence variable pouvant amener à gérer une masse plus conséquente de personnes. Cette affluence dépend de la météo, de l'offre possible selon les moyens humains, mais aussi de l'ouverture ou de la fermeture d'autres services sur un même territoire. Une forte fréquentation réduit le travail social principalement à une régulation de flux, au détriment de la qualité de l'accompagnement individuel ;
- Le constat d'une confrontation toujours plus présente à la violence. Cette violence peut être verbale et/ou physique. Par rapport à la violence verbale, les professionnels constatent qu'elle semble banalisée chez les usagers, qu'elle semble considérée comme relevant d'une normalité pour l'usager. Des acteurs sociaux pensent que les services médicaux sont moins exposés à la violence que les services généralistes. Cela n'exclut pas que des problèmes sérieux puissent se rencontrer au sein de structures ayant pour vocation de dispenser des soins. Derrière ces formes de violence, il y a la souffrance/colère des auteurs, mais aussi les dommages encaissés par les professionnels qui sont là sur le terrain pour aider.

Des réflexions sont en cours au sein de certains dispositifs, pour ce qui concerne le cadre de travail :

- Une première constante semble être la nécessité de ne pas prononcer d'exclusion à chaud ;
- Un second consensus semble résider dans la nécessité d'élaborer une échelle de sanctions basée sur les faits et non sur les personnes.

Globalement les professionnels reconnaissent que la violence prend souvent racine à l'extérieur. Il est donc essentiel, à leurs yeux, qu'il y ait un travail de rétablissement du cadre. Il est difficile d'imposer des règles sans heurter les libertés individuelles ; or, le cadre est pourtant essentiel pour maintenir un équilibre dans les services et pour protéger et les usagers et les professionnels.

Au niveau de la dimension qualitative du travail social proposé dans les structures d'accueil, les participants ont mis l'accent sur le lien social et sur le travail quotidien d'accompagnement. Unaniment, les acteurs sociaux disent que le lien humain est central. C'est "se mettre à côté" de l'usager qui permet un meilleur accompagnement et peut limiter les tensions.

Certaines personnes refusent les solutions proposées, car elles ont trouvé un équilibre dans le réseau. L'inconnu fait peur. D'autre part, il existe un second frein majeur dans le travail social, c'est le manque de solutions de sortie (vers la deuxième ligne).

- Un autre phénomène est ciblé dans la transformation de la réalité. Les professionnels citent la « digitalisation post-Covid » se caractérisant par le passage au travail à distance et aux réunions en visioconférence qui déshumanisent les relations humaines et complexifient l'accès aux services pour les publics précaires. Force est de constater que cette digitalisation des services, et notamment dans le secteur public, rend l'accès plus complexe pour nos populations. Il en va de même face à la multiplication des procédures à suivre en ligne. Tout le monde n'est pas à l'aise avec l'informatique ni n'a accès à des espaces numériques.

6.2.3 En conclusion

De manière transversale, l'évolution du public et du travail social au sein des services d'accueil de jour nous montrent que la tendance est actuellement à l'accueil généraliste, inclusif avec des compétences diversifiées en interne ou via des partenariats.

L'objectif principal vise à limiter les exclusions des usagers moins faciles à accueillir tout en veillant à répondre à leurs divers besoins.

6.3 LE TRAVAIL SOCIAL COLLECTIF EN ACCUEIL DE JOUR : DE QUOI S'AGIT-IL ?

Louise Remiche⁹¹ et Mélissa Libert⁹²

6.3.1 Introduction

Cet atelier visait à explorer les pratiques de travail social collectif en accueil de jour à partir de trois questions portant sur : (1) ses objectifs et modalités, (2) ses apports et limites pour les usagers, ainsi que (3) le rôle du règlement d'ordre intérieur (ROI). Les échanges ont été enrichis par un débat mouvant, permettant de croiser les pratiques et les réalités de terrain.

De manière transversale, un enjeu central s'est imposé : le travail collectif vise avant tout à permettre aux personnes d'exister, c'est-à-dire à retrouver une place, une reconnaissance et une capacité d'agir dans un espace partagé, souvent après des parcours marqués par l'isolement, la rupture et la désaffiliation.

Éclairage transversal – Débat mouvant : quelle place pour le collectif en accueil de jour ?

Le débat mouvant met en évidence un constat largement partagé : le collectif est inhérent au fonctionnement même des accueils de jour. Le simple fait de partager un espace, un moment ou une activité engage déjà une dimension collective. À ce titre, il est souvent perçu comme constitutif de l'ADN des structures, y compris dans ses formes les plus informelles.

Dans l'ensemble, le collectif constitue un levier central du travail social, indispensable pour recréer du lien, restaurer la confiance et permettre aux personnes de retrouver une place dans un groupe. Il ne peut néanmoins pas se substituer à l'accompagnement individuel, qui demeure essentiel pour de nombreuses situations.

Le débat fait également apparaître une tension structurante entre collectif et individuel. Le collectif peut soutenir l'accompagnement — en facilitant les accroches ou en révélant des éléments utiles à la compréhension des situations — mais il peut aussi mobiliser fortement les équipes, notamment en raison de la gestion des tensions, des conflits ou des comportements à risque.

Enfin, les participant·es soulignent que le potentiel du collectif dépend fortement des conditions de mise en œuvre : moyens humains disponibles, capacité d'encadrement, stabilité du groupe et évolution des publics, de plus en plus hétérogènes et fragilisés. Dans ce contexte, le collectif apparaît à la fois comme une ressource incontournable et comme un espace exigeant à soutenir.

6.3.2 En quoi consiste le travail social collectif en accueil de jour et quels sont ses objectifs ?

Le travail social collectif en accueil de jour s'inscrit dans une pratique socio-éducative profondément ancrée dans la vie quotidienne des structures. Il ne se limite pas à des activités identifiées ou occupationnelles, mais englobe l'ensemble des interactions, des usages de l'espace et des dynamiques relationnelles qui se construisent au fil de la journée.

Il se déploie à la fois dans des temps informels — souvent centraux — et dans des dispositifs plus structurés. Les moments de vie quotidienne partagée (préparer un repas, jardiner, nettoyer une tasse, participer à une tâche, échanger de manière spontanée) constituent des supports essentiels

⁹¹ Coordinatrice de l'Association régionale des Centres d'Accueil (ARCA), animatrice et rapporteuse de l'atelier 3.

⁹² Chargée de missions à l'ARCA, animatrice et rapporteuse de l'atelier 3.

du travail collectif. Ces actions concrètes permettent de faire l'expérience du « faire ensemble », du donner et du recevoir, et de produire du sens à partir d'actes simples.

À ces dimensions s'ajoutent des espaces plus formalisés tels que des assemblées d'usagers, des groupes de parole, de débat, des ateliers artistiques, sportifs ou de pair-aidance. Les formats qui font leurs preuves s'éloignent de l'institutionnel pur ou des modèles rigides.

L'aménagement des espaces joue un rôle déterminant : la possibilité de circuler, de s'isoler ou de rejoindre un groupe permet une appropriation progressive du collectif. Les sous-espaces dans l'espace dédiés à différents types d'appropriations/activités permettent de vivre le collectif de différentes façons.

Le travail collectif repose sur une logique de participation libre et souple. Il ne s'impose pas, mais se propose, permettant à chacun d'entrer dans le collectif à son rythme, d'observer, de participer ou de se retirer selon son état et ses capacités.

L'objectif central, unanimement partagé, est de permettre aux personnes d'exister. Cette existence renvoie à la possibilité d'être reconnu, d'avoir une place et de faire partie d'un groupe. Le travail collectif ne peut dès lors être réduit à une logique occupationnelle : il constitue un support intentionnel d'intervention socio-éducative, mobilisé comme levier éducationnel.

À partir de cet objectif, plusieurs finalités se déclinent :

- recréer du lien social et constituer une première accroche relationnelle ;
- soutenir la dignité, l'estime de soi et le sentiment d'utilité ;
- permettre l'expression, la prise de parole et la reconnaissance des compétences ;
- favoriser la participation, la responsabilisation et la co-construction ;
- proposer un espace d'apprentissage des règles de vie collective et de la citoyenneté ;
- permettre de faire quelque chose de sa journée dans une logique constructive, en rupture avec des dynamiques de dérive ou d'isolement.

Le collectif agit également comme un support pour l'accompagnement individuel. Il permet de repérer des éléments utiles à la compréhension des situations et d'ouvrir des points d'accroche avec les personnes.

6.3.3 Apports et limitations du collectif pour les usagers

Le travail collectif présente des apports majeurs pour les usagers. Il favorise la **création de liens sociaux, le développement de solidarités et l'émergence de dynamiques de pair-aidance (addictions notamment)**. Il permet à chacun de trouver une place, même lorsqu'il a perdu confiance en son utilité, et de se sentir reconnu au sein d'un groupe.

Il constitue un espace d'expression où la parole peut circuler et être prise en compte. Il permet également de vivre des expériences valorisantes — activités, sorties, projets — et de révéler des compétences souvent invisibilisées.

Le caractère non obligatoire des activités/temps en collectivité permet à celles et ceux qui n'y participent pas à tout le moins d'observer et de rejoindre éventuellement, par exemple, une activité, de façon ultérieure.

Le collectif peut par ailleurs jouer un rôle de régulation. Dans certaines situations, le groupe lui-même intervient pour apaiser des tensions ou rappeler le cadre, contribuant à une forme d'autorégulation et de responsabilité collective.

Les partages peuvent, en outre, éveiller les sensibilités et permettre d'identifier ce qui se réveille chez une personne et d'enclencher un travail sur base de cette observation.

Cependant, ces apports coexistent avec des limites. Les dynamiques de groupe peuvent générer des tensions, des conflits, des phénomènes de domination ou des situations de violence. Certaines problématiques, notamment liées aux consommations ou à la santé mentale, peuvent fragiliser le collectif.

L'hétérogénéité des publics, la fluctuation constante des présences et l'imprévisibilité des situations rendent le travail collectif particulièrement exigeant. Les groupes ne sont jamais stabilisés, ce qui nécessite une adaptation permanente.

Les équipes sont confrontées à un dilemme structurel entre l'inconditionnalité de l'accueil et la nécessité de garantir un cadre sécurisant. Dans certains cas, le collectif peut également entrer en tension avec l'accompagnement individuel, notamment lorsque les ressources sont insuffisantes pour soutenir les deux dimensions.

6.3.4 Le règlement d'ordre intérieur (ROI) : conception, sanctions et limites

Le règlement d'ordre intérieur constitue un outil central du travail collectif, à condition d'être pensé comme un support du vivre-ensemble plutôt que comme un dispositif strictement normatif.

Dans de nombreuses structures, le cadre repose sur un nombre limité de règles fondamentales (absence de violence, de consommation sur place, de port d'armes), afin d'en garantir la compréhension et l'appropriation. L'enjeu n'est pas de multiplier les règles, mais de proposer un cadre lisible et applicable (X règles, pictogrammes, visuels). Rejoindre la personne là où elle est plus porteuse, de l'emmener là où il est attendu qu'elle soit, un cadre plus souple restant un cadre. Un cadre trop rigide favorise, dans l'ensemble, plus de passages à l'acte.

Les équipes soulignent que les personnes accueillies ont souvent été confrontées à une succession de cadres institutionnels, parfois vécus comme inadaptés ou contraignants. Dans ce contexte, il s'agit de construire un cadre qui fasse sens, compréhensible et ajusté aux réalités vécues. La signature du ROI comme prérequis à l'entrée dans un service est parfois utilisée, mais ne fait pas l'unanimité.

La sanction est envisagée pour son rôle éducatif, mais également pour son rôle de protection. Elle vise à préserver le collectif sans rompre le lien avec la personne. Plusieurs services distinguent le moment où la sanction s'applique à une visée de sécurité, et la visée éducative peut venir dans un second temps. Dans cette perspective, plusieurs services ont développé un dispositif de SAS.

Le SAS consiste en une mise à distance temporaire du collectif, pouvant aller de quelques heures à plusieurs jours. Il permet de répondre à des situations de crise ou de non-respect du cadre tout en évitant une exclusion définitive. Il s'accompagne généralement d'un entretien de reprise, permettant d'analyser la situation, de comprendre les causes et de co-construire les conditions d'un retour.

Le SAS s'inscrit dans une logique d'ajustement : il permet de tester des modalités de retour et d'adapter l'accompagnement, tout en maintenant le lien avec la personne.

Toutefois, la mise en œuvre du ROI et des sanctions soulève des enjeux importants : compréhension des règles, équité de traitement, adaptation aux situations individuelles, risque d'injustice perçue. Les équipes peuvent ressentir une tension entre l'exigence de cadre et le maintien d'une posture ouverte.

6.3.5 Recommandations à destination des pouvoirs publics

1. Reconnaître pleinement le travail social collectif

Le travail collectif constitue un levier essentiel de lien social, de dignité et de reconstruction. Sa dimension informelle ne doit pas conduire à son invisibilisation.

2. Adapter les financements aux réalités du terrain

Le travail collectif nécessite du temps, des moyens humains et des espaces adaptés. Les financements doivent intégrer ces dimensions, y compris les temps informels et de régulation.

3. Renforcer la formation des professionnel·les

Les compétences en animation de groupe, gestion des tensions, assuétudes et santé mentale doivent être renforcées dans les formations initiales et continues. La connaissance des publics et du travail des services est également centrale (immersions).

4. Soutenir les équipes face à la complexification des publics

L'évolution des publics nécessite des moyens renforcés pour maintenir un équilibre entre collectif et individuel.

5. Favoriser les échanges de pratiques et les immersions

Le partage d'expériences et les immersions doivent être encouragés pour soutenir l'adaptation des pratiques.

6. Adapter les politiques aux temporalités des publics

Les dispositifs doivent respecter les rythmes des personnes et reconnaître la valeur des processus progressifs au départ des profils les plus désaffiliés.

7. Faire évoluer le regard sur les publics

Il est nécessaire de reconnaître les personnes dans leur humanité et leur singularité, au-delà des catégorisations qui les dépersonnalisent (SDF, toxicomane, etc.).

8. Reconnaître la valeur des pratiques informelles

Des actes simples, comme partager un café, constituent des supports essentiels du travail social.

9. Intégrer la dimension du désir et de la participation

La participation repose sur l'envie : les dispositifs doivent créer des conditions favorables à un engagement libre et durable.

6.4 LE TRAVAIL EN RÉSEAU AU PROFIT DES USAGERS, QUELLES AVANCÉES ET QUELS OBSTACLES ?

Laurent Carra⁹³ et Antoine Farchakh⁹⁴

L'atelier a mis en lumière l'importance croissante du travail en réseau dans l'accompagnement social proposé par les structures d'accueil de jour (AJ) en Wallonie, ainsi que les freins systémiques qui en limitent l'efficacité et la pérennité.

⁹³ Chargé de projets au Relais social intercommunal du Brabant Wallon. Animateur et rapporteur de l'atelier 4.

⁹⁴ Responsable de projets wallons à la Fédération des maisons d'Accueil et des services d'aides aux sans-abri (AMA), animateur et rapporteur de l'atelier 4.

6.4.1 Définition et apports du travail en réseau

Les mots-clés employés par les participants étaient : collaboration, soutien mutuel, continuum, diversification des compétences, concertation, accord de la personne, clarification des rôles des services.

Les échanges ont souligné que l'articulation entre AJ et partenaires permet :

- Un accès plus rapide et adapté aux ressources pour les usagers (logement, soins, démarches administratives) ;
- Une co-intervention avec des travailleurs d'autres services facilitant les démarches ;
- Une meilleure détection des vulnérabilités via des outils d'accroche (hygiène, santé) ;
- La création d'un cadre sécurisant favorisant la stabilisation, la prévention et la réduction des risques ;
- Une diversification des compétences grâce aux complémentarités interservices (AJ, relais santé, CPAS, maisons médicales, équipes mobiles, HF, etc.).

Le réseau favorise un accompagnement global et une continuité des prises en charge, notamment lors de transitions institutionnelles (sortie de prison, d'hôpital, de maison d'accueil).

6.4.2 Obstacles rencontrés

Cependant, les professionnels pointent plusieurs freins récurrents :

- Manque de reconnaissance institutionnelle du travail en réseau (non valorisé dans les indicateurs financés) ;
- Sous-financement, turn-over élevé et manque de temps dédié ;
- Multiplication des appels à projets au détriment de la consolidation des acquis ;
- Inadéquation des infrastructures et saturation des services ;
- Fragmentation des politiques santé/social, divergences d'objectifs entre partenaires, secret professionnel mal adapté ;
- Saturation des services partenaires.

Les publics les plus précarisés (sans-papiers, personnes avec troubles psychiques, en situation de handicap, usagers vieillissants) souffrent particulièrement de ces défaillances.

6.4.3 Les liens entre le travail en réseau des accueils de jour et la stratégie de sortie du sans-abrisme

Pilier 1 – Prévention renforcée : éviter les basculements

Les professionnels rappellent l'importance de l'accueil de jour comme espace de repérage précoce et d'accroche, en particulier via l'hygiène, l'accès à la santé et les liens créés. Le travail en réseau joue ici un rôle déterminant avec les maraudes, les relais santé, les CPAS, les maisons médicales ou encore les équipes mobiles. Les publics ciblés (sortants d'institution, personnes en errance, migrants en transit) nécessitent une action coordonnée et souple. Le manque de temps et de financements pour consolider ce travail partenarial constitue toutefois un frein majeur.

Pilier 2 – Accompagnement vers et dans le logement

Les participants ont salué le rôle stabilisateur de l'accueil de jour dans l'attente d'une solution pérenne. L'accompagnement social permet ainsi à la fois de maintenir un lien social avec les personnes, de rester un point de contact dans le temps et d'effectuer les démarches nécessaires à une solution de logement ou d'hébergement. Néanmoins, l'accès au logement ou à une solution d'hébergement

reste toutefois entravé par la pénurie, le niveau des loyers, la concurrence entre publics précarisés et des incohérences réglementaires (statut de cohabitant, critères d'accès et saturation des maisons d'accueil, méconnaissance du cadre belge par certains publics).

Le travail en réseau est réalisé avec une diversité d'acteurs et opérateurs du logement (AIS, APL, SLSP, HF), permettant un maillage territorial pertinent. Toutefois, il nécessite d'être reconnu, structuré et soutenu financièrement (permanences croisées, conventions, ateliers logement, prévention des expulsions).

Pilier 3 – Urgence et transition vers le logement

Si les dispositifs d'urgence sont indispensables, ils doivent, selon les professionnels, s'inscrire dans une logique de transition coordonnée. L'accueil de jour est perçu comme un point de stabilité et un lieu permettant une continuité des démarches. L'articulation avec le secteur de la santé reste fragile, notamment s'agissant des hôpitaux et hôpitaux psychiatriques : manque de reconnaissance mutuelle, cloisonnements, logiques de résultat opposées. Des référents interservices, une meilleure connaissance des rôles et une évaluation partagée sont à encourager.

6.4.4 Conclusion ; les pistes pour reconnaître et soutenir le travail en réseau

Le travail en réseau est au cœur de l'efficacité des accueils de jour, mais il nécessite reconnaissance, moyens, et stabilité. Il est temps de dépasser la logique du bricolage pour bâtir une politique structurelle du travail intersectoriel.

Reconnaître et soutenir le travail en réseau

Tous les professionnels insistent sur le fait que le travail en réseau est central, mais invisible dans les indicateurs actuels. Il est essentiel de :

- Créer des indicateurs qualitatifs et quantitatifs relatifs à ce travail (nombre de réunions, co-interventions, suivis communs) ;
- Outiller les services sans alourdir les charges (outil performant, cartographies) ;
- Prévoir des fonctions dédiées au lien intersectoriel ;
- Valoriser ce travail dans les inspections et rapports d'activités ;
- Valoriser les projets qui travaillent en réseau.

Sans ces reconnaissances, le réseau reste dépendant des personnes et non des structures.

6.5 L'OFFRE ET L'UTILISATION DES SERVICES, QUELLE DIVERSITÉ ET QUELLES LIMITES ?

Bruno Adam⁹⁵ et Louise Leclercq⁹⁶

6.5.1 Présentation générale des dispositifs rencontrés

L'atelier a permis de mettre en lumière une grande diversité de services d'accueil et d'accompagnement actifs en Wallonie, tant par leurs publics cibles que par leurs modalités d'intervention, leurs horaires, leurs ressources humaines et leurs ancrages territoriaux. Les structures rencontrées couvrent un large spectre de situations de précarité : migrants en transit (RéPIT à Tournai), personnes sans-abri en grande précarité (Comme chez Nous à Charleroi, L'Abri à La Louvière), publics avec problématiques d'assuétudes (Phénix à Namur, La Fenêtre à Dinant), ou encore publics isolés vivants dans des territoires peu dotés en services (TUC en Brabant wallon). Certaines structures se concen-

⁹⁵ Chargé de projets et de recherches au Relais social urbain namurois, animateur et rapporteur de l'atelier.

⁹⁶ Coordinatrice adjointe du Relais social urbain de Tournai, animatrice et rapporteuse de l'atelier.

trent sur des besoins spécifiques, comme l'hygiène (Appuis à Charleroi) ou l'accroche et la médiation sociale par téléphone (RWLP via le 1718), tandis que d'autres proposent une offre plus globale intégrant accompagnement social, logement, santé et activités collectives.

Les horaires et modalités d'ouverture apparaissent fortement différenciés. Plusieurs dispositifs adaptent leur fonctionnement en période de grand froid (PGF), avec des extensions horaires ou des ouvertures exceptionnelles. D'autres optent volontairement pour des fermetures partielles (ex. temps de midi) afin de limiter les tensions, favoriser la mobilité vers d'autres services ou préserver les équipes. Cette diversité témoigne d'une capacité d'adaptation importante, mais aussi de contraintes logistiques et humaines marquées selon les contextes locaux.

6.5.2 Facteurs explicatifs de la diversité de l'offre

La diversité observée dans l'offre de services s'explique avant tout par l'adaptation aux publics cibles. Les dispositifs sont construits en fonction de besoins spécifiques : accueil de migrants en transit pour RÉPIT, hygiène et dignité pour Appuis, accompagnement du parcours d'assuétudes pour Phénix, ou accroche téléphonique et médiation pour la RWLP. Cette spécialisation conditionne directement les horaires, les activités proposées et les compétences mobilisées.

Les contraintes logistiques et humaines constituent un second facteur central. La taille des infrastructures, la disponibilité des professionnels et des bénévoles, ainsi que la surcharge de certaines équipes influencent fortement l'amplitude de l'offre. À cela s'ajoute l'impact de l'historique des structures : certaines, comme « Comme chez Nous », se sont progressivement professionnalisées après avoir reposé initialement sur le bénévolat, tandis que d'autres restent fortement dépendantes de volontaires ou de partenariats ponctuels. Enfin, la présence ou l'absence de partenaires locaux (permanences médicales, sociales, logement) module considérablement la densité de l'offre proposée dans chaque lieu.

6.5.3 Apports des dispositifs pour les usagers

Les dispositifs présentés répondent de manière concrète aux besoins de base des personnes en situation de précarité. L'accès à l'hygiène, à l'alimentation, au vestiaire, à la lessive ou à l'informatique constitue un levier essentiel pour restaurer un minimum de dignité et de stabilité. Au-delà de ces services matériels, les accueils offrent des espaces de répit, de lien social et d'écoute, qui jouent un rôle déterminant dans le sentiment de reconnaissance et d'existence des personnes accueillies.

Les structures assurent également une fonction d'accès aux droits et d'accompagnement, notamment à travers le soutien administratif, l'accompagnement logement (APL, *Housing First*), et l'orientation vers les soins de santé somatiques et psychiques. Plusieurs dispositifs jouent un rôle de "tampon", contribuant à réduire les tensions dans l'espace public et à prévenir certaines situations de crise. Enfin, certains accueils favorisent la revalorisation personnelle par des activités collectives, culturelles ou éducatives, et par un travail spécifique autour de la parentalité, de la santé et du rétablissement.

6.5.4 Limites identifiées et enjeux structurels

Malgré ces apports, l'atelier met en évidence des limites structurelles importantes. De nombreuses structures sont confrontées à des infrastructures inadaptées ou trop exiguës, limitant la capacité d'accueil et la diversification des services. La surcharge des équipes et la saturation des services partenaires constituent un frein majeur à la continuité de l'accompagnement, d'autant plus dans un contexte où les publics accueillis sont décrits comme de plus en plus désaffiliés et complexes.

Les tensions et violences au sein de certains accueils, liées notamment à l'inconditionnalité et à la cohabitation de publics aux profils très différents, représentent un enjeu supplémentaire pour les équipes. À ces difficultés s'ajoutent le manque de solutions de logement, qui freine les sorties de rue, la fatigue professionnelle, le sentiment de manque de reconnaissance, ainsi que l'incertitude liée à des financements souvent non pérennes. L'étendue de certains territoires d'intervention, comme dans le cas du « Un Toit pour un Cœur », réduit en outre l'efficacité des actions menées en raison du temps important consacré aux déplacements.

6.5.5 Le volontariat : apports, limites et conditions d'encadrement

Le volontariat apparaît comme un soutien précieux pour de nombreux dispositifs, en particulier dans l'accueil, l'écoute et les services pratiques. Il contribue à renforcer la dimension humaine, citoyenne et solidaire des structures, et constitue parfois le socle historique de leur existence. Toutefois, ses limites sont clairement identifiées : difficultés de fidélisation, attentes parfois irréalistes, fatigue émotionnelle et risques de maladroitness dans l'accompagnement des publics.

L'atelier insiste sur la nécessité d'un encadrement structuré du volontariat, reposant sur des chartes claires, le respect du secret professionnel, des formations continues et des espaces d'écoute dédiés. La mobilisation de ressources spécifiques pour la coordination des bénévoles est identifiée comme une condition essentielle pour pérenniser leur engagement et préserver la qualité de l'accueil.

6.5.6 Synthèse

L'atelier met en évidence une offre de services à la fois riche, diversifiée et fortement contextualisée, dont la flexibilité constitue un atout majeur pour répondre aux besoins hétérogènes des publics en situation de précarité. Ces dispositifs jouent un rôle central d'accroche, de soutien et de médiation, en apportant des réponses concrètes aux besoins de base et en favorisant l'accès aux droits, aux soins et au logement.

Cependant, cette capacité d'adaptation s'exerce dans un cadre contraint, marqué par des infrastructures insuffisantes, une pression croissante sur les équipes, la complexification des publics et l'instabilité des financements. Les échanges soulignent l'importance de renforcer le travail en réseau, de mieux outiller et soutenir les professionnels et bénévoles, de développer l'offre de logement et de valoriser davantage les données produites par les dispositifs pour éclairer les phénomènes de non-recours aux droits.

6.6 L'ÉVALUATION DU TRAVAIL SOCIAL EN ACCUEIL DE JOUR, COMMENT FÉRIONS-NOUS ?

Christine Ruyters⁹⁷ et Étienne Scorier⁹⁸

6.6.1 Introduction

La réflexion développée au sein des ateliers dédiés à l'évaluation a permis de questionner deux aspects importants de la pratique en accueil de jour, difficilement mesurables et évaluables par des indicateurs de résultats chiffrés : l'accompagnement et le travail en réseau.

Du point de vue des acteurs de l'accueil de jour, l'accompagnement des usagers est leur mission première. L'accompagnement implique à la fois la création de liens, mais aussi le maintien d'un lien de confiance avec les usagers tout au long de leur parcours entre les différents intervenants et institutions. Cette question du maintien du lien avec les usagers et les équipes est complexe. La mise

⁹⁷ Chargée de recherche à l'IWEPS, animatrice et rapporteuse de cet atelier.

⁹⁸ Étienne Scorier, animateur, formateur et chercheur à PhiloCité, animateur et rapporteur de cet atelier.

en échec d'un processus implique une reconstruction et une autre manière de repenser l'approche, de repenser la réussite.

Le travail en réseau, vaste et pluridisciplinaire, occupe un rôle central dans le travail en accueil de jour. Il implique de consolider le maillage avec les acteurs sociaux, sectoriels et intersectoriels, mais aussi d'identifier les points de rupture, d'interroger les logiques des acteurs, les « manières d'agir » porteuses de valeurs : les savoir-faire, les liens sociaux entre les membres de l'équipe et avec la personne aidée, la famille, les services, le réseau d'acteurs de différents secteurs (social, santé),...

Selon les acteurs de l'accueil de jour, le rôle central du travail en réseau et du lien intersectoriel est insuffisamment valorisé et outillé, tant au niveau structurel qu'organisationnel.

6.6.2 L'objet de l'évaluation : (Que veut-on mesurer ?)

Du point de vue des acteurs sociaux de l'accueil de jour, **une évaluation basée sur l'efficacité** (indicateurs de résultats, tels que le nombre de personnes accueillies, le nombre de personnes qui sortent de la rue...) **n'a pas sa place dans ce secteur**. Il est en effet impossible de maîtriser les résultats qui vont agir sur les personnes concernées.

Les acteurs sociaux préconisent de **repenser l'évaluation dans un contexte systémique**, qui met en exergue la pertinence de l'accueil de jour par rapport aux besoins. Cette évaluation devrait permettre notamment d'identifier, avec les personnes concernées, les causes qui nécessitent une intervention en prévention ainsi que les lacunes, notamment en termes de maillage, de disponibilité de logements et de possibilités de stabilisation des personnes à la rue dans un logement.

Ils recommandent également **d'intégrer une réflexion en termes d'impact social**.

6.6.3 Les enjeux de l'évaluation

- **Une posture «d'être en recherche»** : réfléchir à « comment on peut travailler aujourd'hui l'accompagnement », « comment on peut en parler », « quel sens donner au travail », « comment visibiliser les résultats du travail », « comment l'évaluation peut aider dans les pratiques »...
- **une réflexivité constante sur les réalités de terrain** (au niveau du secteur et des acteurs), sur la pratique, sur les façons de travailler de chacun et les façons de travailler avec les autres, sur le maintien du lien avec les personnes (le public), élément clé tout au long de leur parcours, en ce compris lors de leurs transitions d'une institution à l'autre, mais aussi sur les ruptures de lien avec les institutions, les rechutes inhérentes aux trajectoires des personnes très précarisées, les responsabilités de chaque partie, l'implication d'un traitement lourd quand on est à la rue, les manques institutionnels, l'insuffisance de ressources, l'inconfort et le sentiment d'impuissance quand « ça ne marche pas »....
- **Une formalisation des outils de travail** au sein des équipes de première ligne, entre la première ligne et les autres institutions, entre le microcosme des institutions et la société extérieure : visibiliser les démarches ; questionner les routines de travail (au jour le jour, mais aussi le travail dans l'urgence) et le rôle de l'accompagnement, notamment par rapport à l'injonction d'insertion sociale de personnes qui sont en perte de confiance en la société.
- **Une liberté de pouvoir créer** : être en posture de créativité constante : « *Là où il y a un manque de lien, il y a une possibilité de créer des choses plus importantes* » ;
- Mais « *Innover, c'est parfois reconnaître que ce que l'on fait est bien* ». À cet égard, les acteurs sociaux portent un **regard critique sur le mode de fonctionnement par appels à projets**, qui requiert constamment d'innover et compromettent la stabilisation des équipes.

6.6.4 Faire de l'évaluation un outil d'apprentissage :

- La démarche de réflexion⁹⁹ proposée par l'animateur des ateliers inspire une approche de l'évaluation qui dépasse les logiques technocratiques ou purement quantitatives.
- Plutôt que d'appliquer des grilles standardisées, l'évaluation s'adapte aux spécificités locales et aux enjeux vécus.
- Les acteurs concernés (usagers, professionnels, décideurs) sont impliqués dans la formulation des problèmes, la définition des critères et l'interprétation des résultats.
- La connaissance se construit *in itinere* dans l'interaction avec le réel, à travers des essais, des erreurs et des ajustements.

Se déployant à partir d'une logique de l'expérience, cette démarche considère la connaissance comme un outil d'adaptation à l'environnement, issue de l'action et de l'expérience vécue. Elle privilégie la résolution de problèmes par une méthode d'enquête continue, qui permet aux acteurs de questionner collectivement les règles d'action en vigueur (principes d'actions et habitudes), de mieux comprendre les effets des politiques et de proposer des ajustements. Ce faisant, elle devient un levier de transformation sociale.

« L'évaluation, ce n'est pas seulement rendre des comptes « au-dessus » pour dire qu'on est occupé à bien travailler. C'est aussi s'interroger sur le travail que l'on fait et sur la manière dont on le fait ».

⁹⁹ La réflexion proposée par Etienne Scorer est basée sur la démarche pragmatiste développée par John Dewey (philosophe et psychologue américain, 1859-1952). Partant d'un cas concret présenté en début d'atelier, les participants ont été invités à interroger leur expérience de travail social, à partir d'une grille d'analyse qui croise deux angles d'approche : (1) les savoirs au travail : le fil de l'expérience entre savoir et faire (les routines), entre personnes et organisations (liens sociaux), entre questionnement des règles d'action et expérimentation (pensée) ; (2) le continuum de l'expérience : la situation de départ (incertaine, instable et douteuse), le début des démarches (confrontation des valeurs entre les différents acteurs en présence) et la démarche en cours ou l'« enquête » (au sens de J. Dewey) (processus de réflexion en tant que force de développement). Cette démarche permet aux acteurs de questionner collectivement les règles d'action en vigueur (principes d'actions et habitudes) en cours d'expérience, de mieux comprendre les effets des politiques et de proposer des ajustements. Ce faisant, elle devient un levier de transformation sociale.

Conclusion

En guise de conclusion, il nous semble pertinent de mettre en relation les principaux constats¹⁰⁰ de cet état des lieux de l'accueil de jour de bas seuil en Wallonie avec les objectifs fixés par la *Stratégie coordonnée de sortie du sans-abrisme 2025-2029* soutenue par le Gouvernement wallon, *Stratégie* qui prône un *changement de paradigme*¹⁰¹. Il ne s'agit plus uniquement de répondre aux situations d'urgence, mais « *de construire une politique cohérente, durable et orientée vers la prévention et la résolution* », déclinée en trois piliers : prévention, résolution et gestion (GW, 2025).

Avant tout, soulignons que les relais sociaux de Wallonie, les fédérations de services aux personnes sans-abri et plus particulièrement ici, les accueils de jour de bas seuil alimentent grandement les observatoires locaux de la grande précarité en Wallonie. Rappelons aussi que la population des usagers des accueils de jour de bas seuil ne recoupe que partiellement la population des personnes sans-abri qui font l'objet de dénombrements en Wallonie. Non seulement, l'ensemble des personnes sans-abri ne fréquente pas nécessairement les accueils de jour de bas seuil, mais ces services reçoivent aussi des personnes qui disposent encore d'un logement, même si elles sont souvent mal logées et même si pèse sur elles la menace d'expulsion locative et par conséquent, de sans-abrisme. Dans tous les cas, ces usagers sont en situation de grande précarité¹⁰². Parfois, certains usagers continuent de fréquenter les services après la stabilisation de leur situation parce qu'ils restent fragiles socialement et parce que l'accueil de jour les aide à « *maintenir le cap* ».

Le premier pilier de la *Stratégie* du GW porte sur la prévention du sans-abrisme. Grâce aux permanences « logement », aux ateliers collectifs et à l'accompagnement individualisé, menés le plus souvent en partenariat avec une série d'acteurs du social (CPAS, travail de rue...), de la santé (relais santé, maisons médicales...) et du logement (SLSP, AIS, APL, *Housing First*), les accueils de jour travaillent au maintien en logement ou à l'évitement de l'expulsion locative ainsi qu'à la recherche de solutions en matière de logement ou d'hébergement pour les personnes qui n'en ont plus. Rappelons que la pénurie de logements abordables, la hausse des loyers partout en Wallonie, la discrimination à l'encontre des personnes très précarisées entraînent la saturation en cascade d'institutions - comme les maisons d'accueil, les SLSP, les AIS - et constituent depuis longtemps les freins structurels principaux de la stabilisation en logement.

Parmi les personnes sans logement, les accueils de jour de bas seuil accompagnent depuis longtemps celles qui sortent de prison, d'institutions psychiatriques, de centres de cure, ou encore des institutions de l'Aide à la jeunesse. Beaucoup reste à faire pour assurer des transitions sans décrochage et pour améliorer la collaboration entre les différents secteurs, notamment celui du social et celui de la santé. Des pistes ont été proposées en ce sens, par exemple des immersions de travailleurs et des échanges d'expériences, visant la compréhension mutuelle des secteurs du social et de la santé. Le manque de temps ou, plus précisément, le temps de travail partenarial non valorisé et même non visibilisé reste un frein majeur à la réalisation de ces expériences d'échange et d'amélioration des transitions institutionnelles.

Le deuxième pilier de la *Stratégie* encourage la résolution du sans-abrisme en généralisant les dispositifs *Housing First* et ceux dédiés au post-hébergement, et en renforçant les liens avec les acteurs du logement (SLSP, AIS, APL, *Capteurs logement*). Les travailleurs sociaux de l'accueil de jour de bas seuil, tout en s'inscrivant dans le dispositif *Housing First*, portent un regard critique sur la primauté

¹⁰⁰ L'ensemble des constats principaux est repris plus systématiquement dans la Synthèse (pp.7-11) que dans les conclusions.

¹⁰¹ Le seul vocable « *Stratégie* » désigne la *Stratégie coordonnée de sortie du sans-abrisme* dans la suite du texte.

¹⁰² Mais la *Stratégie* de sortie du sans-abrisme n'apporte pas nécessairement de réponse à l'ensemble de ces personnes.

accordée à ce dernier. En effet, ce rapport a mis en évidence non seulement l'hétérogénéité des publics de l'accueil de jour, formant un ensemble beaucoup plus large que celui des dispositifs *Housing First*¹⁰³, mais aussi la pluralité des modes d'accompagnement social et éducatif de tous ces publics. La sortie du sans-abrisme dépend non seulement de la mise à disposition de logements, mais aussi de la mission sociale et éducative. Sur ces deux volets, accompagnement logement et travail socio-éducatif, les services d'accueil de jour collaborent étroitement avec les dispositifs *Housing First* et les acteurs du logement précités. C'est souvent au départ d'un accueil de jour que l'accompagnement social et la recherche d'un logement sont effectués. L'accroche, l'établissement d'une relation de confiance entre un travailleur social et un usager, puis l'approfondissement de cette relation de confiance permettent en effet d'attendre l'installation dans un logement lorsque celle-ci est possible. Par ailleurs, les accueils de jour constituent aussi un maillon important de la récupération des droits fondamentaux en facilitant l'accès aux services plus généralistes (aide à la récupération d'une carte d'identité, des droits à la mutuelle, d'une carte TEC, octroi d'un revenu d'intégration).

Le troisième pilier de la Stratégie traite de la gestion du sans-abrisme et vise l'amélioration de la qualité, de la couverture et de la coordination des services d'urgence. Les pratiques d'articulation entre l'accueil de jour et l'hébergement d'urgence ou le travail de rue ont largement été évoquées dans ce rapport. Le travail en réseau des accueils de jour de bas seuil est valorisé partout ! Ici aussi, le manque de visibilisation et de valorisation du temps nécessaire à construire et à entretenir obligatoirement le réseau partenarial doit être souligné.

Les publics cibles de l'accueil de jour sont très variés. L'avenir des jeunes adultes préoccupe grandement les accueils de jour qui mettent en exergue l'absence de projets d'inclusion et la défiance de ces jeunes à l'égard de nos institutions. La Stratégie rejoint cette préoccupation en adoptant une mesure spécifique d'« *accompagnement renforcé des jeunes 17-22 ans en sortie d'institution d'aide à la jeunesse pour prévenir le sans-abrisme* ». Cependant, à l'autre extrémité de la pyramide des âges, les usagers plus âgés occasionnent également des préoccupations et un travail d'accompagnement conséquent. Loin des moyennes statistiques des personnes âgées propriétaires et aisées, des pensionnés précarisés, risquant l'expulsion ou expulsés aboutissent en effet dans les accueils de jour. Par ailleurs, la notion même de la vieillesse doit être reconsidérée lorsqu'il s'agit de personnes ayant longtemps expérimenté l'errance et les addictions. On est vieux très tôt dans la rue (et on y meurt parfois avant 50 ans¹⁰⁴). Parmi les usagers non ciblés dans la *Stratégie*, relevons encore que les personnes étrangères, sans papier, en transit ou légalement en ordre, mais non hébergées par les institutions fédérales pâtissent d'un manque de droits fondamentaux, voire de réponses à des besoins primaires, et entrent directement « en concurrence » avec les usagers belges ou du moins établis depuis longtemps en Belgique dans un contexte de saturation de l'accueil de jour de bas seuil. Les femmes bénéficient déjà dans plusieurs accueils de jour d'un accueil spécifique, mais le suivi de grossesses en rue a néanmoins été signalé, de même que la difficulté de maintenir la continuité des soins médicaux lorsque ces femmes récupèrent un logement¹⁰⁵.

¹⁰³ Personnes en rue depuis au moins deux ans, avec des problèmes de santé mentale et/ou d'addictions

¹⁰⁴ Voir ce rapport p.39, Diogènes (2024), BUYSE Marin et alii (2024, VIGNAULT Marina et REY Emilie (2025), PEREN Valentine (2025).

¹⁰⁵ Mentionnons ici le programme de soins intégrés « *Soins et accompagnement des femmes enceintes, des enfants et de la famille qui les entoure pendant les premiers 1000 jours* » décidé en 2023 au niveau interfédéral et ratifié en Wallonie le 26/02/2024. Cette approche se veut locale, dynamique et multidisciplinaire. Elle vise l'accès effectif aux soins et à l'accompagnement périnataux. Les groupes cibles englobent « - toutes les femmes enceintes, en mettant l'accent sur les femmes présentant une vulnérabilité psychosociale,

- (futurs) Parent(s) (ou tuteurs) ;
- Enfants (à naître) depuis la conception jusqu'à l'âge de deux ans inclus » (Convention entre le Comité de l'assurance soins de santé de l'INAMI et l'AViQ, 2024, p. 4).

Pour plus d'informations, voir le site internet <https://www.aviq.be/fr/actualites/programme-perinatal>.

Ajoutons encore que l'augmentation et la diversification des publics fréquentant les accueils de jour, le nombre insuffisant de travailleurs sociaux et le manque de coordination entre les opérateurs du social, de la santé et de la justice favorisent la recrudescence de l'agressivité verbale et même de la violence physique dans les services.

Enfin, la Stratégie pose les bases d'un nouveau modèle d'évaluation, une *évaluation d'impact pluri-acteurs et régulière des politiques de lutte contre le sans-abrisme*. De l'état des lieux de l'accueil de jour de bas seuil, il ressort avant tout un besoin criant de reconnaissance du travail réalisé. Face à la pression constante des appels à projets valorisant l'innovation, les professionnels des accueils de jour soulignent que l'esprit d'innovation est ancré dans l'ADN de leurs services qui s'adaptent continuellement aux besoins des publics et à l'évolution du contexte sociétal. Leur démarche réflexive interroge par ailleurs les indicateurs et le *reporting* exigés par les autorités locales, régionales ou fédérales. Non seulement ces outils ne reflètent pas suffisamment la dimension humaine et éducative de l'accompagnement, qui vise l'autonomie et l'inclusion progressives des personnes, mais ils peinent aussi à valoriser le travail en réseau. Les remises en logement sont bel et bien comptabilisées dans le *reporting* officiel, mais la progression pas-à-pas vers l'autonomie des personnes, exigeant pourtant un accompagnement long et approfondi, est insuffisamment prise en compte.

Les pistes d'amélioration proposées encouragent l'articulation des indicateurs statistiques et des informations qualitatives, l'analyse qualitative permettant de mettre en lumière les zones d'ombre des statistiques, les processus de précarisation, d'accrochage ou de décrochage social et institutionnel des usagers, mais aussi les apports, les difficultés et les points de rupture du travail social, qu'il s'agisse du travail social collectif, de l'accompagnement individualisé ou du travail partenarial. L'évaluation idéale (objet de l'atelier 6) implique l'ensemble des acteurs concernés (y compris les usagers et les travailleurs de première ligne des différents services et secteurs travaillant en réseau). En rupture avec les grilles standardisées d'indicateurs quantitatifs de résultats, l'évaluation idéale est définie en tant qu'*outil d'apprentissage* qui s'adapte en permanence *aux spécificités locales et aux enjeux vécus*.

Pour ce faire, les accueils de jour souhaiteraient être outillés. La charge de travail bureaucratique devrait être allégée au profit de la prise de recul et de la réflexion sur le travail social. Cela est d'autant plus nécessaire que les travailleurs sociaux sont en nombre insuffisant pour faire face à l'affluence des publics et à la complexification des trajectoires. Gageons que ces changements souhaités par les accueils de jour soient aussi réalisables dans le cadre de la *Stratégie coordonnée de sortie du sans-abrisme*.

Bibliographie

ALLART et LO SARDO Sébastien (2020), *La pair-aidance en Fédération Wallonie-Bruxelles état des lieux Guide méthodologique*, Le Forum Bruxelles contre les inégalités – SMES Travailler ensemble pour la santé mentale et l'inclusion sociale. <https://www.le-forum.org/uploads/Pair-aidance-web.pdf>

BUYSE Marin – Infirmiers de Rue – Senio Montessori (2024), *Vieillesse et sans-abrisme. La rencontre de deux monstres*, Analyses âgo asbl, 30/09/2024.

CESE (2023), Avis 1537, *Avis sur l'avant-projet de décret relatif à l'accueil de jour des personnes en difficultés sociales*. Avis adopté le 17/04/2023.

Comité de Vigilance en travail social (CVTS) (2025), *Code de déontologie belge francophone des assistants sociaux et du travail social*, https://comitedevigilance.be/IMG/pdf/2025_code_as_ts.pdf

CRAPEZ Sophie (2025), *Aujourd'hui, nous sommes vraiment dans la fabrique du sans-abrisme*, Entretien par Pascale MEUNIER, Santé Conjugée, n° 113, décembre 2025.

CREBIS – Plateforme francophone du Volontariat (2025), *Volontariat en action sociale : un engagement sans condition ? Recherche collaborative à Bruxelles*, rapport de recherche, , janvier 2025

CRESAM – AVIQ (2026), *Les chiffres de la santé mentale des enfants et des adolescent.e.s en Wallonie et à Bruxelles*.

Décret introduisant des dispositions relatives à l'accueil de jour des personnes sans-abri ou sans chez soi dans le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé en ce qui concerne l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement, Parlement wallon 25/04/2024 – publié au M.B. le 5/07/2024. https://etaamb.openjustice.be/fr/decret-du-25-avril-2024_n2024203498.html

DEPREZ Anne (2024), *Regards croisés des travailleurs sociaux sur l'hébergement d'urgence en Wallonie. Enjeux, évolutions et perspectives*, Rapport de recherche n°60, IWEPS.

Diogènes asbl – Coordination du Collectif des Morts de la Rue (2024), *Rapport d'activités*, avec le soutien des Ministres de l'Aide aux personnes du Collège Réuni de la Commission Communautaire Commune de la Région de Bruxelles-Capitale

Fédération des Maisons médicales (2024), Dossier « Travail social en mutation », dans *Santé Conjugée*, n° 107, Juin 2024.

GARDELLA Edouard (2023), *La solidarité individualiste. L'assistance moderne aux sans-abri et ses pathologies*, Coll. « Etudes sociologiques », Paris, éd. Economica.

Gouvernement wallon (2025), *Note rectificative 2 au Gouvernement wallon. Stratégie coordonnée de sortie du sans-abrisme 2025-2029*, 20/11/2025, point B22, doc. 2014. 03

INAMI – AVIQ (2024), *Convention entre le Comité de l'assurance soins de santé de l'Institut national d'assurance maladie-invalidité et l'Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles (Agence pour une vie de qualité ou AVIQ) relative à la mise en œuvre du programme de soins intégrés « Soins et accompagnement des femmes enceintes, des enfants et de la famille qui les entoure pendant les premiers 1000 jours »*, Bruxelles, 2024. https://www.rivm.be/SiteCollectionDocuments/programme_soins_integres_convention_E1000_Wallonie.pdf

JANSSEN Chloé, VESSENTINI Frédéric (2024), *Les violences liées au genre en Belgique. Chiffres clés de l'Enquête européenne sur la violence à l'égard des femmes et d'autres formes de violence interpersonnelle (EU-GBV, 2021-2022)*, IBSA- Statistiek Vlaanderen – IWEPS.

MAURIN Marine (2020), « Accueillir la personne telle qu'elle est » *L'inconditionnalité de l'urgence sociale à l'épreuve des pratiques de catégorisation*, Sciences de la société (en ligne), 105, consulté le 25 février 2025. URL : <http://journals.openedition.org/sds/11323>; DOI : <https://doi.org/10.4000/sds.11323>

MERTENS Nana et alii (2025), *Dénombrements du sans-abrisme et de l'absence de chez-soi*, Rapport global, KULeuven-Lucas, UCLouvain-CIRTES, SPW-Wallonie social, Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'inclusion sociale, avril 2025.

MEURANT Gregory (2024), *Comprendre la violence institutionnelle*, in *Santé conjugulée*, n° 107, juin 2024, pp. 24-26.

MORMONT Marinette (2024), *Les Crises se suivent, leurs effets s'accumulent*, in *Santé conjugulée*, n° 107, pp. 15-17.

MYRIA (Centre fédéral des migrations), *La migration en chiffres et en droits*. 2025.

PEREN Valentine, (2025), *L'Approche Montessori au service du rétablissement des personnes cumulant des problématiques de sans-abrisme, santé mentale, assuétudes et vieillissement précoce*, in *Sciences et Actions sociales*, mis en ligne le 2 novembre 2025.

PIERRE Adèle (2026), *Croissance du sans-chez-soirisme à Bruxelles. Ce que montre le dénombrement de 2024*, *Brussels Studies fact sheet* <https://doi.org/10.4000/1501k>

SPF Stratégie et Appui – FOD Beleid en Ondersteuning, *Organisation des centres ouverts de Fedasil, Spending review*, (2025) *Le sans-abrisme en Belgique*, 2024, p. 3. https://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/dossier_sans-abrisme_en_belgique_2024.pdf

SPW-IAS (2023), *Plan Genre 2020-2024. Rapport intermédiaire 2022*, janvier 2023.

VIGNAULT Marina et REY Emilie (2025), *Rapport Le Vieillissement – prématuré ou non – des personnes en situation de grande précarité dans le secteur de l'Accueil, Hébergement, Insertion, Logement en Bretagne*, Fédération des Acteurs de la Solidarité Bretagne, avril 2025.

Liste des entretiens par relais social ou par ville

Relais social urbain du Pays de Liège

- 1) Entretien à *L'Accueil Botanique – Centre légeois de service social*, Liège, 10/12/2024, avec Madame Céline Abbate, chargée de mission au RSPL et Monsieur Benjamin Defgnée, éducateur spécialisé à *L'Accueil Botanique*;
- 2) Entretien au *Relais social du Pays de Liège*, Liège, le 13/02/2025, avec Mesdames Héloïse Nizet, coordinatrice de l'Abri de jour de Liège et Laeticia Maira, coordinatrice d'*Un Toit pour la nuit*, abri de jour et abri de nuit, Seraing), Messieurs Frédéric Svendsen, coordinateur de *L'Amon Nos Hôtes*, et Kevin Heusdain, directeur de l'accueil de jour *Thermos*;
- 3) Entretien à l'Abri de Jour de Liège, Liège, 2025, 28/02/2025, avec Madame Héloïse Nizet, coordinatrice de *L'Abri de jour de Liège*;
- 4) Entretien à la cafétéria sociale *L'Amon Nos Hôtes*, Liège, 27/02/2025 avec Mesdames Mélissa Libert et Louise Remiche, coordinatrice de l'ARCA et Monsieur Frédéric Svendsen.

Relais social urbain de La Louvière

- 5) Entretien au Bar à soupe de la Croix-Rouge de Belgique, La Louvière, 10/01/2025 avec Messieurs Didier Mercier, président et travailleur bénévole de la Croix-Rouge de La Louvière, et Axel Peiremans, chargé de projets au Relais social urbain de La Louvière;
- 6) Entretien à l'accueil de jour L'Accueil, La Louvière, 10/01/2025 avec Mesdames Victoria Adant, coordinatrice de l'Accueil, Valérie Bran, directrice de l'asbl L'Abri et Monsieur Axel Peiremans, chargé de projets au Relais social urbain de La Louvière.

Relais social urbain de Mons

- 7) Entretien à l'accueil de jour du CPAS de Mons *L'Escale*, Mons, 10/01/2025 avec Messieurs Christophe Waeyenberghe, coordinateur de l'Escale, Maxie Verhaeghe, éducateur et Louis Blondeau, chargé de projets au Relais social urbain de Mons.

Relais social urbain de Namur

- 8) Entretien à l'accueil de jour Li Ptite Buwèye, Namur, 12/02/2025 avec Madame Charlotte Muuls, assistante sociale et directrice de Li Ptite Buwèye.

Relais social urbain de Verviers

- 9) Entretien à l'accueil de jour *Le Ressort*, Verviers, 19/02/2025 avec Monsieur Frédéric Boutet, éducateur spécialisé et membre de l'équipe *Prévention et Accompagnement des Comportements Toxicomanes* (PACT) de la Ville de Verviers;
- 10) Entretien au *Bar à soupe* de la Croix-Rouge de Belgique, Verviers, 19/02/2025 avec Monsieur André Rouffart, président de la *Maison Croix-Rouge de Verviers*.

Relais social intercommunal de la Province de Luxembourg

- 11) Entretien à l'accueil de jour Drug's Care, Arlon, 15/01/2025 avec Mesdames Tamara, secrétaire d'accueil à Drug's Care et Maureen Guillaume, chargée de projets au Relais social intercommunal de la Province de Luxembourg, et Monsieur Boris Herman, coordinateur de Drug's Care;

- 12) Entretien à l'accueil de jour *Salut à Toit*, Virton, 20/02/2025 avec Christelle Payot, assistante sociale au CPAS de Virton, Maureen Guillaume, chargée de projet au Relais social intercommunal de la Province de Luxembourg et Monsieur Vincent Reizer, coordinateur de Salut à Toit;
- 13) Entretien à l'accueil de jour de la Ville d'Arlon ESPAS, Arlon, le 20/02/2025 avec Mesdames Hélène Kergenmeyer, responsable du service Espas et directrice de l'abri de nuit d'Arlon et Maureen Guillaume, chargée de projets au Relais social intercommunal de la Province de Luxembourg

Relais social intercommunal du Brabant wallon

- 14) Entretien à l'accueil de jour *Un Toit Un Cœur*(UTUC), Louvain-la-Neuve, 5/03/2025 avec Madame Stéphanie Seutin, coordinatrice de l'UTUC et Monsieur Laurent Carra, chargé de projets au Relais social intercommunal du Brabant wallon.
- 15) Entretien à la Maison sociale et d'accompagnement L'Ouvre-boîte, Nivelles, 5/03/2025 avec Monsieur Sébastien Truyens, coordinateur de l'accueil de jour.

Relais social urbain de Charleroi

- 16) Entretien à l'Accueil de jour de l'asbl Le Triangle, Mont-sur-Marchienne, avec 11/03/2025 avec Mesdames Catherine Depasse, responsable du service APPUIS du CPAS de Charleroi, Aurélie Salmon, coordinatrice au service APPUIS du CPAS de Charleroi et Messieurs Laurent Ciaccia, coordinateur général du Relais social urbain de Charleroi, Emmanuel Mathieu, directeur de l'asbl *Le Triangle*.
- 17) Entretien à l'accueil de jour *Le Rebond*(Charleroi) en visioconférence, 28/04/2025 avec Madame Sophie Crapez, directrice ancrée sur le terrain de l'asbl *Comme chez Nous*.

Relais social urbain de Tournai

- 18) Entretien à l'accueil de jour de Mouscron, Mouscron, 18/03/2025 avec deux travailleurs sociaux de l'urgence sociale;
- 19) Entretien au Relais social urbain de Tournai, Tournai, 18/03/2025, avec Mesdames Margaux, coordinatrice de l'accueil de jour Brasero, Inès, travailleuse sociale à l'accueil de jour RéPIT et Louise Leclercq, coordinatrice adjointe du Relais social urbain de Tournai.

Huy

- 20) Entretien à l'abri de jour de Huy de la Ville de Huy, Huy, 12/03/2025 avec Mesdames Mireille D'Alessandro, évaluatrice interne et coordinatrice du service Prévention de la Ville de Huy, et Ludvine Peeters, manager Territoire Zéro Sans-Abrisme de la Ville de Huy.

Dinant

- 21) Entretien à l'accueil de jour La Fenêtre, Dinant, 10/04/2025 avec Madame Caroline Hottias, accompagnatrice sociale et coordinatrice de la Fenêtre.

Waremmé

- 22) Entretien à l'accueil de jour L'Auberge de Jacques, Waremmé, 23/04/2025 avec Messieurs Julien Danse, travailleur social à l'Auberge de Jacques et l'AMO de Waremmé, Aubry Irambona, éducateur à l'accueil de jour et à l'abri de nuit, Charly, bénévole à l'Auberge de Jacques, et Mesdames Martine Lombet, directrice de l'abri de nuit de Waremmé et Christelle, infirmière bénévole à l'Auberge de Jacques.

Annexes

ANNEXE 1 : LA LISTE DES ACCUEILS DE JOUR DE BAS SEUIL

La liste reprend l'ensemble des accueils de jour de bas seuil figurant sur la carte 1 (p.19).

Dans le tableau ci-dessous, la capacité d'accueil n'est reprise que pour les accueils de jour agréés en Wallonie (nombre de places agréées ; source : SPW-IAS et relais sociaux de Wallonie)

Tableau A1 : La liste des accueils de jour de bas seuil en Wallonie en 2026

	Province	Relais social	Nom	Adresse	Agréé par la RW	Nombre de places agréées en RW	Participation au séminaire du 25/05/26 et/ou aux entretiens préalables
1	Hainaut	RSU Tournai	Répît	Rue Childéric, 9, 7500 Tournai	oui	20	oui
2	Hainaut	RSU Tournai	Brasero	Rue Saint-Brice, 22 7500 Tournai	oui	75	oui
3	Hainaut	RSU Tournai	L'Abri de jour	Rue Saint-Pierre 52 7700 Mouscron	oui	20	oui
4	Hainaut	RSU Tournai	Welcome House Bel Refugee	Rue Biézet 2 7600 Péruwelz	oui	30	non
5	Hainaut	RSU Mons	L'Escale (CPAS de Mons)	Chemin de la Procession 31	oui	35	oui
6	Hainaut	RSU La Louvière	Bar à soupe de la Maison Croix-Rouge	Chaussée Houtart 134 7110 Houdeng Goegnies	oui	30	oui
7	Hainaut	RSU La Louvière	L'Accueil	Rue des rivaux 109 7100 La Louvière	oui	12 (16 en hiver) ¹⁰⁶	oui
8	Hainaut	RSU Charleroi	Le Rebond	Rue de Charleville, 36 6000 Charleroi	oui	50	oui
9	Hainaut	RSU Charleroi	Wash and Care (CPAS)	Boulevard Joseph II 13 6000 Charleroi	oui	40	oui
10	Hainaut	RSU Charleroi	Le Comptoir	Bd Emile Devreux, 30 6000 Charleroi	non		oui
11	Hainaut	RSU Charleroi	Transi Toi	Rue du Beau Site, 28 6032 Mont-sur-Marchienne	oui	30 (16 ouvertes en mai 2026) ¹⁰⁷	oui
12	Brabant wallon	RSI Prov. BW	L'Ouvre-boîte	Rue aux Souris 7 1400 Nivelles	oui	50	oui
13	Brabant wallon	RSI Prov. BW	Un Toit Un Cœur	Voie des Gaudrais, 3 1348 Louvain-la-Neuve	oui	54	oui

¹⁰⁶ Information transmise par le RSU La Louvière.

¹⁰⁷ Information fournie par le RS urbain de Charleroi.

	Province	Relais social	Nom	Adresse	Agréé par la RW	Nombre de places agréées en RW	Participation au séminaire du 25/05/26 et/ou aux entretiens préalables
14	Namur	RSU Namur	Li Ptite Buwèye	Rue Rupplé- mont 18 5000 Namur	oui	70	oui
15	Namur		Li Vi Clotchi	Rue du Collège 17 5000 Namur	non		non
16	Namur		Espace Di- gnité	Rue de l'Indus- trie 18 5002 Saint-Ser- vais	oui	25	oui
17	Namur		La Ruche	Rue de la Passe- relle, 14 5060 Tamine-Sambre- ville	oui	30	oui
18	Namur		Service de co- hésion sociale de la Ville d'Andenne	Place du Cha- pitre 7 5300 An- denne	oui	28	non
19	Namur		La Fenêtre	Rue Grande 23 5500 Dinant	oui	20	oui
20	Namur		Les Eaux Vives - Maison Croix-Rouge	Rue du Bercet, 10 5660 Couvin	oui	60	non
21	Liège		Centre de jour du PCS Ville de Huy	Grand'Place	oui	25	oui
22	Liège	RSU Liège	Abri de jour de Liège	Rue Morinval 27 4000 Liège	oui	75	oui
23	Liège	RSU Liège	Accueil Bota- nique	Rue de l'Evêché 12 4000 Liège	oui	25	oui
24	Liège	RSU Liège	Sans Logis	Rue Saint-Lau- rent, 174 4000 Liège	oui	70	oui
25	Liège	RSU Liège	La Fontaine	Rue Pouplin 3 4000 Liège	oui	45	non
26	Liège	RSU Liège	Maison Croix- Rouge de Liège	Boulevard de la Sauvenière 82 4000 Liège	oui	56	non
27	Liège		Œuvres so- ciales de l'Ar- mée du Salut	Quai des Ar- denes 192 4032 Chênée	oui	70	non
28	Liège	RSU Liège	Un toit pour la Nuit Seraing	Rue Ferrer, Se- raing	oui	65	oui
29	Liège		ASBL Télé Service Se- raing et envi- rons	Avenue Wuidar 79 4102 Ougrée	oui	10	non
30	Liège	RSU Verviers	Ressort	Rue Ortman Hauzeur 42 4800 Verviers	non		oui
31	Liège	RSU Verviers	Bar à Soupe de la Croix- Rouge	Rue Renkin 35 4800 Verviers	non		oui
32	Liège		ASBL Télé Service	Rue Paul Janson 21 4800 Verviers	non		non

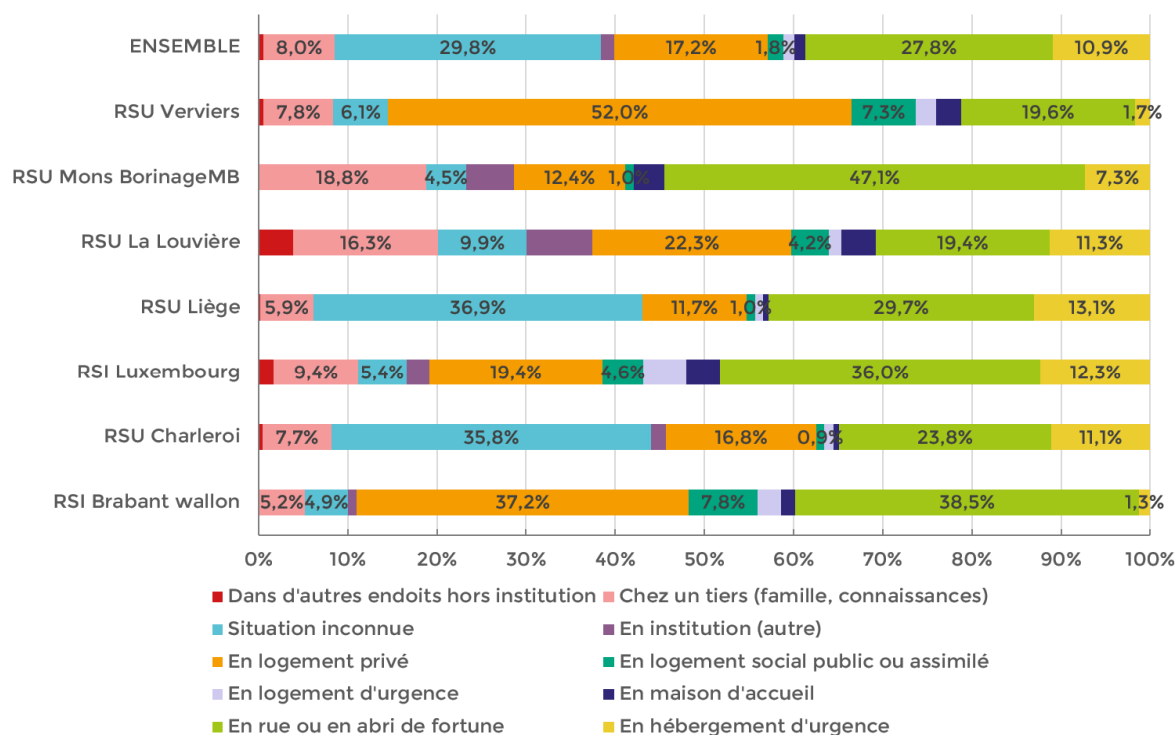
	Province	Relais social	Nom	Adresse	Agréé par la RW	Nombre de places agréées en RW	Participation au séminaire du 25/05/26 et/ou aux entretiens préalables
33	Luxembourg	RSI Luxembourg	Espas	Rue de la Caserne 40 6700 Arlon	oui	30	oui
34	Luxembourg	RSI Luxembourg	Drug'Care Info Service	Chemin de la Procession 31 6700 Arlon	non		oui
35	Luxembourg	RSI Luxembourg	Accueil e jour du CPAS de Virton	Rue Charles Magnette 1 6760 Virton	oui	8	oui
36	Luxembourg	RSI Luxembourg	Accueil de jour du CPAS de Bastogne	Rue de la Chapelle 6600 Bastogne	oui	10	non

D'autres services que les accueils de jour au sens strict ont également participé au séminaire organisé le 25/05/2025 :

- Réseau wallon de Lutte contre la Pauvreté
- Entre 2 Wallonie ASBL (Charleroi)
- Phoenix ASBL (Namur)
- Service APPUI du CPAS de Charleroi
- Espace P ASBL (Charleroi)
- Groupe Animation de la Basse-Sambre (GABS) ASBL
- Le Triangle ASBL
- Abri de nuit de la Ville de Mouscron
- Plateforme pour l'Interculturalité de Tournai ASBL
- Centre d'Action Interculturelle de la Province de Namur

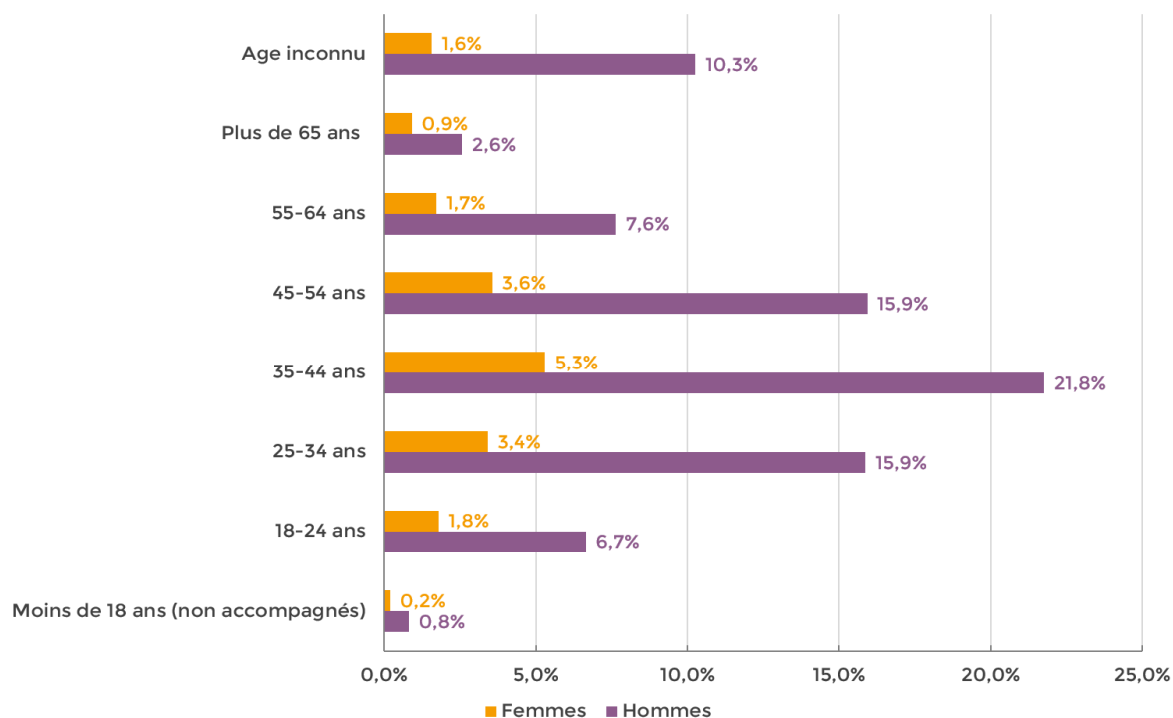
ANNEXE 2 : LE PROFIL DES USAGERS (AVEC MAINTIEN DES « INCONNUS »)

Graphique A1 : La situation de logement ou d'hébergement des usagers en 2024 (en %) (N = 6 727)



Source : Les relais sociaux de Wallonie - Calculs : IWEPS

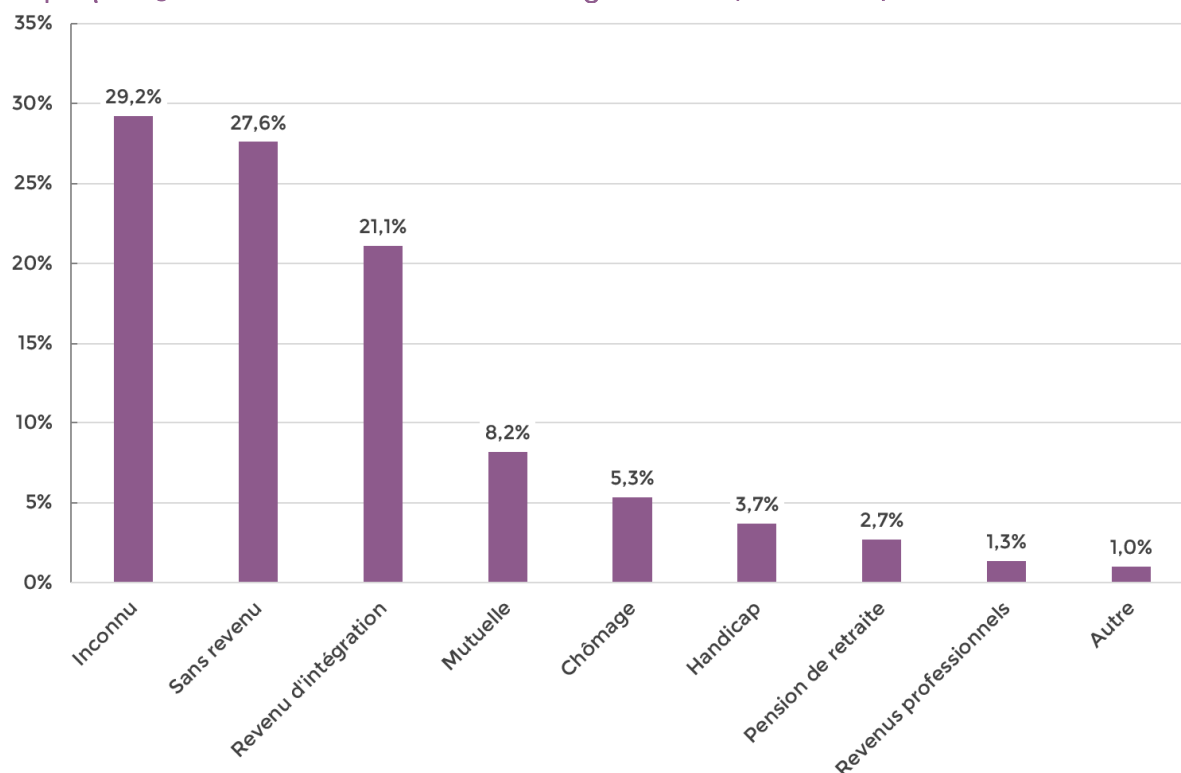
Graphique A2 : Les usagers par catégorie d'âge et par sexe en 2024 (en % du total hommes + femmes N = 10 903¹⁰⁸)



Source : Les relais sociaux de Wallonie - Calculs : IWEPS

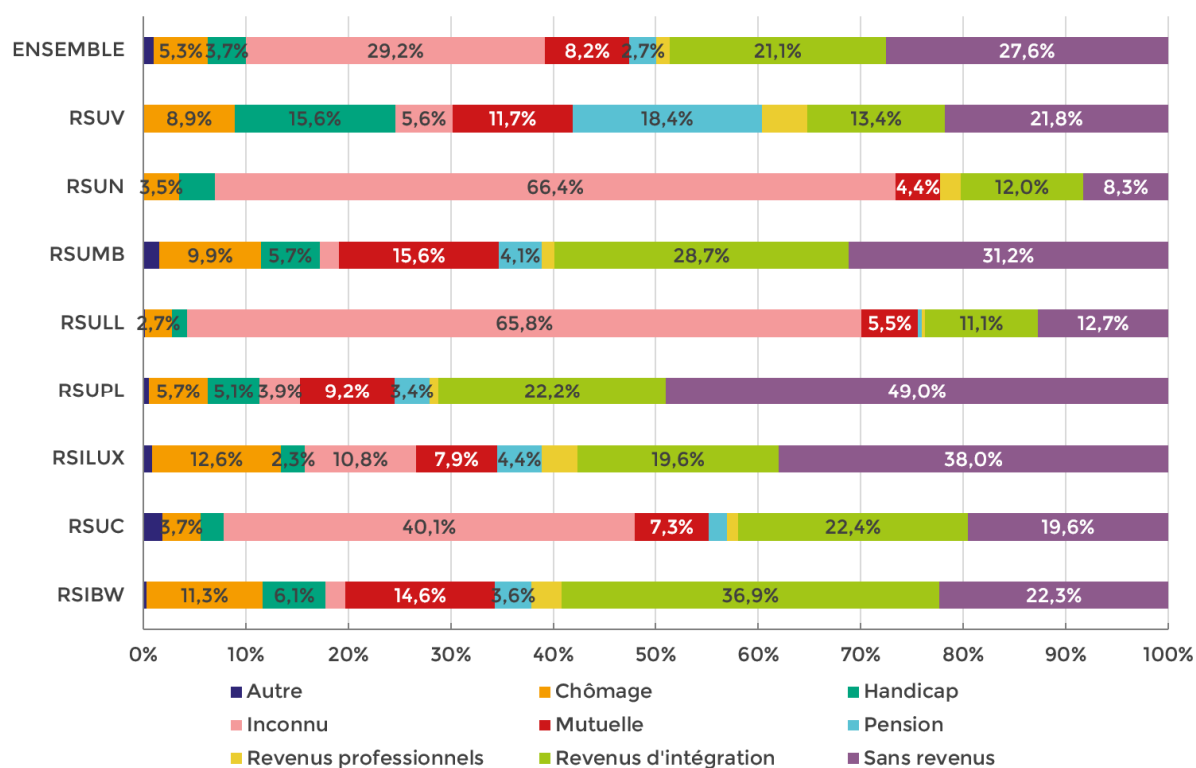
¹⁰⁸ La catégorie « autres » ne comptait que 5 unités et n'est donc pas reprise dans le total.

Graphique A3 : Les sources de revenus des usagers en 2024 (en %) (N = 7 222)



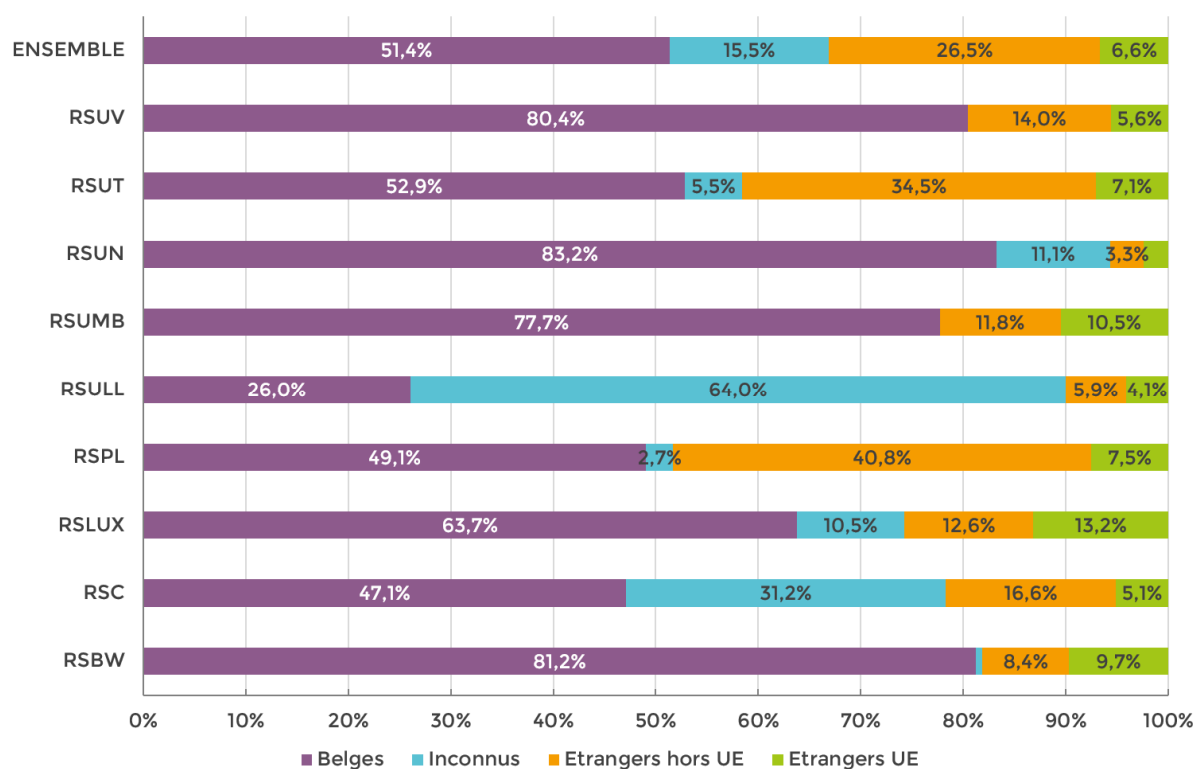
Source : Les relais sociaux de Wallonie - Calculs : IWEPS

Graphique A4 : Les types de revenus par relais social en 2024 (en %) (N = 7 222)



Source : Les relais sociaux de Wallonie - Calculs : IWEPS

Graphique A5 : Les usagers de l'accueil de jour selon le type de nationalité en 2024 (en %) (N = 11 123)



Source : Les relais sociaux de Wallonie - Calculs : IWEPS



L'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS) est un institut scientifique public. D'une part, il est l'autorité statistique de la Région wallonne. Dans ce cadre, il a pour mission de développer, produire et diffuser des statistiques officielles en réponse aux besoins des utilisateurs wallons (monde socio-économique, environnemental et scientifique, société civile, institutions publiques). Il coordonne à cette fin les activités du système statistique wallon. Il revêt par ailleurs la qualité d'autorité statistique de la Région au sein de l'Institut interfédéral de statistique. D'autre part, par sa mission générale d'aide à la décision, il produit des études et analyses diverses qui vont de la présentation de travaux statistiques et d'indicateurs à la réalisation de travaux d'évaluation de politiques publiques, de prospective et de prévision ainsi que de recherches et ce, dans tous les domaines de compétence de la Région.

Plus d'infos : <https://www.iweps.be>



2026