

A photograph of a person from behind, wearing a dark coat and pushing a cart filled with large, light-colored bags on a cobblestone sidewalk in an urban setting. The image is overlaid with a semi-transparent purple filter.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE DES PERSONNES SANS-ABRI



Fédération wallonne
de services d'accueil et d'hébergement
pour personnes en difficultés sociales

L'ARCA EN BREF?

L'ARCA est une **fédération patronale** active sur le territoire Wallon. Elle rassemble des institutions qui ont pour missions **l'accueil, l'hébergement et/ou l'accompagnement** des personnes en difficultés sociales, concernées par **la question du « sans-abrisme »** au sens large.

Ces institutions œuvrent dans le respect des droits de l'homme, de la convention internationale des droits de l'enfant et du Titre 2 du CWASS relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales.

L'ARCA et ses membres sont partenaires et construisent ensemble une vision du secteur. Cette vision est partagée par l'ensemble des membres.

L'ARCA est également **partenaire des représentants politiques** et de tout opérateur actif dans les matières liées à sa finalité, dans une **optique d'écoute, de concertation et d'exigence**.

L'ARCA soutient **l'adaptation permanente** des structures en fonction de l'évolution de la société, du public, des politiques et des nouveaux projets. Elle veille à **l'interconnectivité** avec les autres secteurs et les partenaires dans la lignée de ses projets. Elle **fait connaître** auprès des différents partenaires et du grand public le travail et les missions de ses membres. **Elle développe et partage son expertise** en matière d'aide aux personnes sans-abri dans une optique **transversale**.

TABLE DES MATIERES

L'ARCA EN BREF?.....	2
L'ARCA: FEDERATION WALLONNE.....	4
NOS OBJECTIFS ?	5
QUI SONT NOS MEMBRES ?	6
L'ARCA EN QUELQUES CHIFFRES.....	9
ACTIVITÉS DE L'ARCA	12
1. INTRODUCTION.....	12
2. FORMATION/ÉCHANGES DE PRATIQUES	12
3. OBSERVATION/CONCERTATION/RÉFLEXION	16
4. REPRÉSENTATION	20
5. INFORMATION/ COMMUNICATION	22
6. SOLUTIONS ET OUTILS	22
FINANCES	24
CONCLUSION	24
ET	
PERSPECTIVES	24
.....	



Le 31/12/2022,
L'ARCA A 35 ANS!



NOS MEMBRES

24 MEMBRES
30 ENTITÉS FÉDÉRÉES

± 1/3 DU SECTEUR



TYPES DE STRUCTURES POUVANT S'AFFILIER

- SERVICES D'ACCUEIL, D'ACCOMPAGNEMENT ET/OU D'HÉBERGEMENT DU PUBLIC SANS-ABRI
- MAISONS D'ACCUEIL
- MAISONS DE VIE
- COMMUNAUTAIRE
- ABRIS DE NUIT
- SERVICES D'ACCUEIL DE JOUR
- ...

L'ARCA: FÉDÉRATION WALLONNE

CONSTITUÉE EN 1987, L'ARCA EST UNE **FÉDÉRATION WALLONNE** REGROUPANT 24 ASSOCIATIONS MEMBRES POUR **30 ENTITÉS FÉDÉRÉES**(1). CELLES-CI REPRÉSENTENT **1/3 DES PLACES AGRÉÉES**.

NOS MEMBRES COMPTENT DES **ABRIS DE NUIT**, DES **MAISONS D'ACCUEIL** POUR HOMMES OU POUR FEMMES SOUVENT ACCOMPAGNÉES D'ENFANTS, DES MAISONS POUR FAMILLES, DES **MAISONS DE VIE COMMUNAUTAIRE**, DES MAISONS EN MILIEU URBAIN OU EN MILIEU RURAL, DES APPARTEMENTS SUPERVISÉS, DES **SERVICES D'ACCUEIL DE JOUR**, ETC.

L'ARCA EST UN ORGANE DE **COLLABORATION, DE COORDINATION, DE REPRÉSENTATION ET D'ÉCHANGES** ENTRE/DE SES MEMBRES, CEUX-CI UNISSANT LEURS EFFORTS POUR UNE PLUS GRANDE EFFICACITÉ DE LEUR TRAVAIL EN FAVEUR DES BÉNÉFICIAIRES. EN EFFET, CES INSTITUTIONS SOUHAITENT, À TRAVERS L'ARCA, DÉVELOPPER DES MOYENS SUPPLÉMENTAIRES, IMAGINER ET RÉALISER DES INITIATIVES EN VUE D'AMÉLIORER LES CONDITIONS DE VIE DE LA PERSONNE EN SITUATION DE SANS-ABRI.

L'ACTION DE L'ARCA SE SITUE À DEUX NIVEAUX :

INTERNE

- **PRISE EN COMPTE** de l'avis de chaque membre **FORMATIONS/ÉCHANGES** de pratiques pour les travailleurs **GROUPE DE TRAVAIL** pour étudier les problèmes auxquels sont confrontés les membres sur le terrain
- **AIDE À LA GESTION** des institutions
- **RECHERCHE ET DIFFUSION D'INFORMATIONS** liées au secteur

EXTERNE

- **REPRÉSENTATION** : des membres auprès des pouvoirs publics, des instances subsidiaires, des différents partenaires et services sociaux publics et privés concernés par l'aide aux personnes en difficultés sociales.
- **COLLABORATIONS** avec les différents partenaires, secteurs connexes dans une volonté de transversalité

(1) Une entité désigne ici un service agréé (ou en voie de l'être) en tant qu'abri de nuit, accueil de jour, maison d'accueil ou maison de vie communautaire.



MISSION 1

PROMOUVOIR LE SECTEUR



MISSION 2

SOUTIEN A LA GESTION
DES INSTITUTIONS
MEMBRES



MISSION 3

EVOLUTION DU SECTEUR
ET DES PRATIQUES



MISSION 4

COLLABORATION
ET
TRANSVERSALITE



MISSION 5

MAINTENIR ET
DÉVELOPPER LA
FÉDÉRATION

NOS OBJECTIFS ?

- **PROMOUVOIR ET DÉFENDRE** LES INTÉRÊTS DES SERVICES MEMBRES ET DES PERSONNES QU'ELLES ACCUEILLENT, EN TENANT COMPTE DE LEUR AUTONOMIE ET DE LEURS SPÉCIFICITÉS, DANS UN ESPRIT DE PARTENARIAT.
- **DÉVELOPPER UNE APPROCHE TRANSVERSALE** DE L'AIDE AU PUBLIC SANS-ABRI
- **SENSIBILISER** LES INSTANCES PUBLIQUES ET PRIVÉES, LA POPULATION AUX DIVERSES PROBLÉMATIQUES LIÉES AUX SANS-ABRI ET À L'EXCLUSION.
- IMAGINER ET RÉALISER DES INITIATIVES EN VUE D'AMÉLIORER LES **CONDITIONS DE VIE** DE LA PERSONNE EN SITUATION DE SANS-ABRI.
- ÊTRE UN **LIEU D'ÉCHANGE** DES PRATIQUES ET PHILOSOPHIES DE TRAVAIL DES DIFFÉRENTS SERVICES DU SECTEUR ET PLUS PARTICULIÈREMENT DES MEMBRES.
- APPORTER **UNE AIDE DANS LA GESTION DES INSTITUTIONS** MEMBRES (INFORMATION/DOCUMENTATION, CONSEILS, ACHATS GROUPÉS, ETC.).
- **ORGANISER DES ÉVÉNEMENTS** (RENCONTRES, COLLOQUES, JOURNÉES D'ÉTUDE) SUR DES THÈMES EN LIEN AVEC LE SECTEUR et SUR BASE DES PRÉOCCUPATIONS DE TERRAIN.
- **REPRÉSENTER SES MEMBRES ET LEURS BÉNÉFICIAIRES** AUPRÈS DES AUTORITÉS POLITIQUES ET DES ORGANISMES CONCERNÉS.
- **NOUER LES CONTACTS NÉCESSAIRES AVEC LES POUVOIRS PUBLICS** COMPÉTENTS (RÉGION WALLONNE, COMMUNAUTÉ FRANÇAISE, C.P.A.S., PROVINCES ET VILLES) ET TOUT ORGANISME PRIVÉ CONCERNÉ.

AVEC LA **COLLABORATION ACTIVE** DE SES MEMBRES DONT CHACUNE DES VOIX EST PRISE EN COMPTE, L'ARCA POURSUIT CES OBJECTIFS, DANS LA MESURE DE SES MOYENS, DANS LE BUT DE FOURNIR DANS DES CONDITIONS OPTIMALES UN SERVICE DE QUALITÉ AUX PERSONNES EN DIFFICULTÉS SOCIALES, HOMMES ET FEMMES ACCOMPAGNÉES OU NON D'ENFANTS.

QUI SONT NOS MEMBRES ?

Mise à jour le 31/12/2022

13 MAISONS D'ACCUEIL



- 9 MOIS DE SEJOUR
- ACCOMPAGNEMENT GLOBAL SUR MESURE
- EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE
- PUBLICS SPECIFIQUES SELON LE PROJET
- INDIVIDUEL ET/OU COLLECTIF
- 24/24 – 7J/7

ASBL Sans Logis – MA pour femmes & enfants

rue Bassenge, 46 à 4000 Liège
Tel : 04/222.13.55
Mail : accueil.femmes@sans-logis.be
Site : www.sans-logis.be
Places : 44
Hébergement pour femmes seules ou avec enfants



ASBL Sans Logis – MA pour hommes & familles

Rue Saint-Laurent, 172 à 4000 Liège
Tel : 04/226.32.72
Mail : accueil.hommes@sans-logis.be
Site : www.sans-logis.be
Places : 64
Héberg. ind. ou com. pour hommes et familles



ASBL Le Tournesol – MA

Rue Jules Steinbach, 1 à 4960 Malmedy
Tel: 080/64.37.34
Mail: asbl.letournesol@gmail.com Site :
<http://letournesolma.be/>
Places : 21
Héberg. pour femmes victimes de violences conjugales et leurs enfants



Aux Chênes de Mambré

Rue Albert, 33 à 7540 Tournai
Tel: 069/22.91.41
Mail: chenesdemambre@gmail.com Site :
<https://phdermaux.wixsite.com/aux-chenes-de-mambre>
Places : 28
Héberg. pour hommes et femmes, avec ou sans enfants



L'Accueil

rue de Hodimont, 276-278 à 4800 Verviers
Tel: 087/31.07.10
Mail: info@accueil-asbl.be
Site : www.accueil-asbl.be
Places : 51
Hébergement pour femmes seules ou avec enfants



La Maison Familiale

rue de l'Hôtel Communal, 97 à 4460 Grâce-Hollogne
Tel : 04/233.60.58
Mail : maison-familiale@hotmail.com
Site : www.maison-familiale.be
Places : 44
Hébergement individuel pour hommes



La Maison Marie-Louise

rue Sainte Anne, 20 à 4800 Verviers
Tel : 087/30.79.10
Mail: maisonmarielouise@maisonmarielouise.be
Site : /
Places : 96
Héberg. ind. ou com. pour hommes et familles



La Traille

rue Joseph Wauters, 19 à 4480 Engis
Tel: 04/275.47.50
Mail: direction@latraille.be
Site : /
Places : 32
Héberg. Individuels pour femmes seules ou avec enfants



Le 26

rue de Montigny, 26 à 6000 Tel :
071/32.48.98
Mail: info@le26.social
Site : <https://le26.social>
Hébergement pour femmes seules ou avec enfants
Places: 71



Le DLAFI*2 du CPAS de Peruwelz – La Traverse

rue du château, 5 à 7603 Bonsecours
Tel: 069/77.90.39
Mail: Traverse.Peruwelz@publilink.be
Site : /
Places : 33



Les 4 vents

rue des Choraux 17 à 1400 Nivelles
Tel : 06/721.70.04
Mail : direction@asbl-les4vents.be
Site : www.asbl-les4vents.be
Hébergement pour tout public
Places : 46



Sürya

rue Rouveroy, 2 à 4000 Liège
Tel : 04/232.40.30
Mail: direction@asblsurya.be
Site : www.asblsurya.org
Places : 16
Hébergement pour victimes de la traite et du trafic international des êtres humains.



Thais

rue Pierreuse, 31 à 4000
Tel : 04/223.74.28
Mail : thais@asblthais.org Site :
www.asblthais.org
Héberg. individuel pour adultes seuls ou familles Places : 29



(2) Dispositif de Logements d'Autonomisation Familiale et Individuelle (DLAFI)

5 MAISONS DE VIE COMMUNAUTAIRE



- ACCOMPAGNEMENT ET HEBERGEMENT DE PLUS LONGUE DUREE
- APRES SEJOUR EN MA

4 ABRIS DE NUIT



- EN HIVER OU TOUTE L'ANNÉE
- LITS POUR LA NUIT
- CAFÉ, REPAS

8 SERVICES D'ACCUEIL DE JOUR



- ACCUEIL GRATUIT ET INCONDITIONNEL
- SERVICES DE BASE : ESPACE COMMUNAUTAIRE, SANITAIRES, CASIERS, LESSIVES, ACCOMPAGNEMENT

A.S.B.L. Sans Logis – MVC

Rue Saint-Laurent, 172 à 4000 Liège
Tel : 04/226.32.72
Mail : accueil.hommes@sans-logis.be
Site : www.sans-logis.be
Places : 17
Héberg. ind. ou com. pour hommes et familles



Aux Chênes de Mambré

Rue Albert, 33 à 7540 Tournai
Tel: 069/22.91.41
Mail: chenesdemambre@gmail.com
Site : /
Places : 48
Héberg. pour hommes et femmes, avec ou sans enfants



La Maison Familiale

rue de l'Hôtel Communal, 97 à 4460 Grâce-Hollogne
Tel : 04/233.60.58
Mail : maison-familiale@hotmail.com
Site : www.maison-familiale.be
Places : 34
Hébergement individuel pour hommes



La Maison Marie-Louise

rue Sainte Anne, 20 à 4800 Verviers
Tel : 087/30.79.10
Mail: maisonmarielouise@maisonmarielouise.be
Site: /
Places : 31
Héberg. ind. ou com. pour hommes et familles



Le DLAFI*(3)du CPAS de Peruwelz—L'autre-Rive

rue du château, 5 à 7603 Bonsecours
Tel: 069/77.90.39
Mail: Traverse.Peruwelz@publilink.be
Site : /
Places : 16
Héberg. pour H et F, avec ou sans enfants



L'Abri de nuit de Liège

rue Sur-la-Fontaine, 106 à 4000 LIEGE
Tel : 04/237.00.57
Mail: abridenuitliege@gmail.com
Site : /
Abri de nuit
Places : 30



L'Abri de nuit de Verviers

rue Ortman Hauzeur, 39 à 4800 Verviers
Tel : 087/35.21.21
Mail: serafina.fortuna@cpasverviers.be
Site : /
Abri de nuit
Places : 5

Opération Thermos Liège

rue Chevaufosse, 80 à 4000 LIEGE
Tel : 04/221.41.03
Mail : contact@thermosliege.be
Site: <http://thermos.dphi.be>
Distribution de repas et abri de nuit
Places : 24



Un toit pour la nuit

rue du Molinay, 28 à 4100 Seraing
Tel : 04/388.06.25
Mail: laetitia.abridejour@hotmail.fr
Site : /
Abri de nuit
Places : 12



Abri de jour de Liège

rue Morinval, 27 à 4000 Liège
Tel : 04/223.06.90
Mail: abridejour@hotmail.com
Site: /



Accueil Botanique

rue de l'Évêché, 12 à 4000
Tel : 04/221.28.80
Mail: clssbota@gmail.com
Site: www.clss.be



Accueil de jour de la ville de Huy

Rue de la Résistance, 2 à 4500 Huy
Tel : 085/23.05.05
Mail: mireille.dalessandro@huy.be
Site: /



ASBL Sans Logis – Accueil de soirée « Amon nos hôtes »

rue Saint-Laurent 174 à 4000 Liège
Tel : 04/225.99.19
Mail: frederic.svensden@sans-logis.be
Site: www.amon-nos-hotes.be



CAAT ASBL

rue du Biézet, 2 à 7600 Péruwelz
Tel : 069/77.05.74
Mail: contact@caat-projetfreedom.be
Site: www.caat-projetfreedom.be



Opération Thermos

rue Volière 1 à 4000 Liège
Tel : 04/221.41.03
Mail: info@thermos-liege.be
Site: www.thermos-liege.be



Ouvre-boîtes

rue Aux souris, 7 à 1400 Nivelles
Tel : 067/84.00.37
Mail: veronique.thibaut@ouvre-boites.be
Site: www.ouvre-boites.be



Un toit pour la nuit – Abri de jour

rue Morchamps, 37 à 4100 Seraing
Tel : 04/269.40.22
Mail: laetitia.abridejour@hotmail.fr
Site: www.untoitpourlanuit-seraing.be



(3) Dispositif de Logements d'Autonomisation Familiale et Individuelle (DLAFI)

L'ARCA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2022, l'ARCA avait **35 ans d'histoire et d'expériences**.

À l'heure actuelle, l'ARCA fonctionne avec **1,25 ETP**, capacité clairement insuffisante par rapport aux besoins rencontrés.

L'ARCA représente **30 services membres** du secteur de l'accueil et de l'hébergement des personnes en difficultés sociales.

Les associations membres de l'ARCA comptent au total **809 places d'hébergement agréées**, plus de **35% de la capacité d'hébergement wallonne** (35% des MA, 65% des MVC, 32% des AN) et 35% des AJ.

En 2022, les associations membres de l'ARCA employaient plus de **230 ETP** (Equivalents Temps Plein) liés aux missions de leur agrément.

De manière générale, Les services d'hébergement membre de l'ARCA assurent plus de **200 000 nuitées/an** (212 171 en 2022) et accueillent plus de **4000 personnes** (4183 en 2022).

En 2022, ils ont reçu plus de **10 000 demandes non rencontrées (DNR)**, c-à-d demandes d'hébergement auxquelles ils n'ont pas pu donner suite positivement, généralement pas manque de place.

La durée moyenne de séjour :

- dans une MA de l'ARCA = 106 jours
- dans une MVC de l'ARCA = 769 jours

Missions spécifiques des MA membres de l'ARCA:

- 10 MA sont subventionnées pour l'accueil d'enfants.
- 7 pour l'accueil de victimes de violences conjugales.
- 6 pour l'accueil d'urgence.
- Depuis le plan de relance wallon, toutes les MA sont subventionnées pour l'accompagnement post-hébergement.

24 services membres sont mis en place par des ASBL, tandis que 6 relèvent du public (1/5).

809 PLACES

AGREES

1/3 DU SECTEUR

> 230 ETP

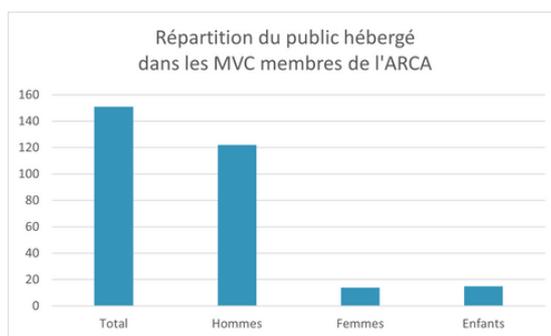
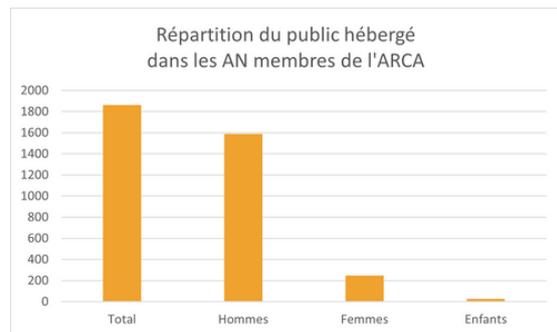
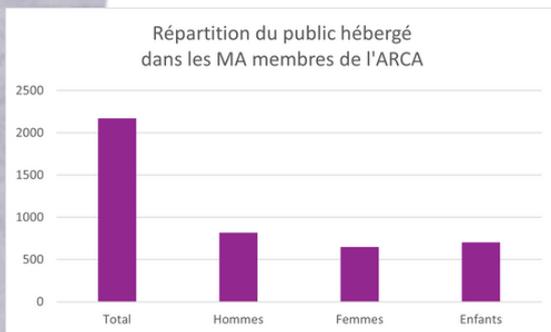
> 200 000

NUITEES/AN

> 10 000

DNR

Information relative aux publics qui fréquentent les services d'hébergement membre de l'ARCA



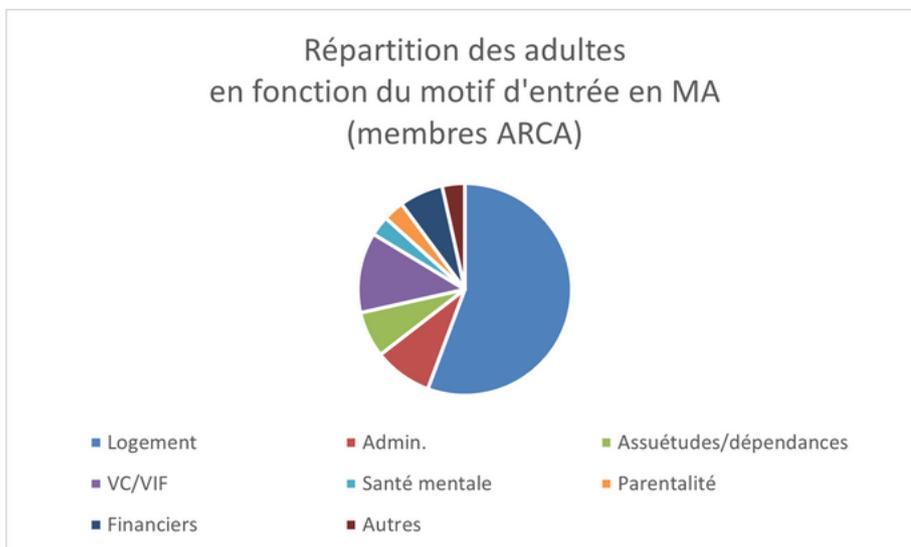
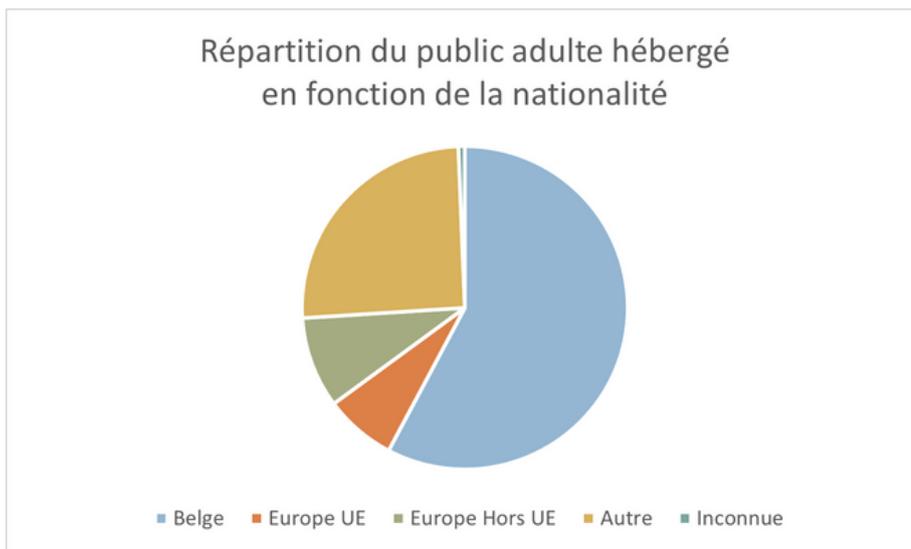
Nous pouvons constater que presque un tiers du public en MA est un enfant.



1/3 DU PUBLIC EN MA = ENFANT



>50% du public = belge



(4) N'ayant pas encore les données du RASH 2022, les données seront mises à jour ultérieurement. A titre d'information, ces chiffres sont ceux de 2021



200 000 NUITEES/AN

EN 2022, L'ARCA
A PARTICIPÉ OU
ORGANISÉ...



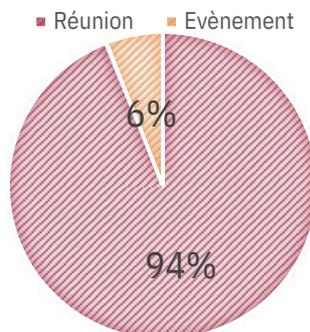
133 RÉUNIONS/ ÉVÈNEMENTS

- AVEC NOS MEMBRES
- AVEC LE CABINET,
L'ADMINISTRATION
- AVEC NOS
PARTENAIRES
SECTORIELS ET
INTERSECTORIELS
- ...

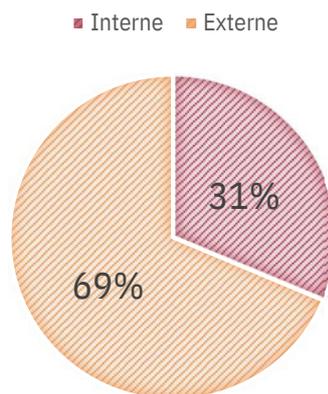


L'ARCA
CONTINUE DE
SE RÉINVENTER
EN DIGITAL !

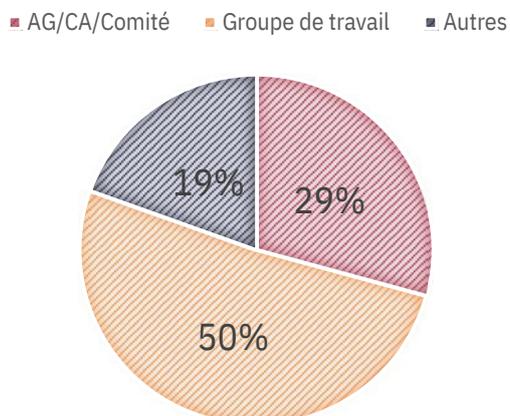
RÉUNIONS ET ÉVÈNEMENTS



INTERNE OU EXTERNE À L'ARCA



TYPES DE RÉUNIONS INTERNES



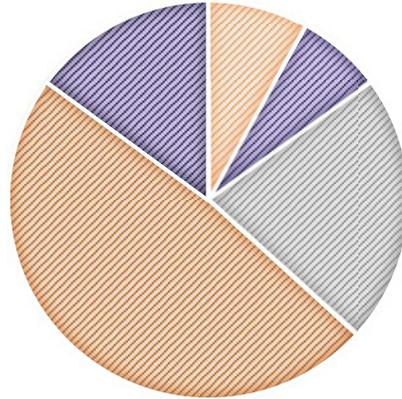


Wallonie

LA RW EST L'UN
DES PRINCIPAUX
PARTENAIRES DE
L'ARCA !

TYPES DE RÉUNIONS EXTERNES

- Interfédération/intersecteur/transversalité
- Evènement (TR,...)
- Réunions avec partenaires
- Représentation (Cabinet, Adm, CESE...)
- Autres



ACTIVITÉS DE L'ARCA

1. INTRODUCTION REPRISE DES PROJETS LAISSÉS EN SUSPENS PENDANT LA CRISE SANITAIRE ET REFORME SECTORIELLE

Pendant la crise nous avons intensifié notre rôle qui vise à :

- Assurer l'interface entre le politique, les partenaires et nos membres.
- Centraliser et diffuser l'information relative à la crise auprès de nos membres.
- Organiser l'échange entre nos membres.
- Développer des outils et des services pour faciliter leur travail.

Cela nous a permis de développer de nouvelles façon de travailler, tant dans la dynamique que dans la prise de conscience de l'importance de nos outils de communication.

En 2022, nous avons donc repris les projets laissés en suspens ou ralentis les deux années précédentes et poursuivi le travail de réforme du secteur forts de ces approches de travail consolidées..

2. FORMATION/ECHANGES DE PRATIQUES

A. LES ATELIERS DE L'ARCA

Les Ateliers de l'ARCA est un cycle de 5 évènements, à destination des professionnels des structures d'hébergement membres de la fédération.

Ce cycle a pour objet d'offrir à chaque participant l'occasion de prendre du recul sur sa pratique, de réfléchir aux méthodes utilisées, de considérer les difficultés rencontrées, de découvrir les spécificités de chaque structure, mais aussi d'échanger les « bonnes idées » et les « bons plans », et par ailleurs d'obtenir des réponses aux questions que l'on se pose via des personnes ressources et l'intervention d'experts. Ces moments permettent également à tous les travailleurs présents d'apprendre à mieux se connaître en vue de faciliter les contacts et les échanges professionnels et de favoriser le travail en réseau.

Le thème du cycle est proposé sur base des demandes des intervenants sociaux.

Les 2 premiers évènements traitaient le sujet de telle manière à faire émerger et mettre en évidence les difficultés, les freins rencontrés par les professionnels et ce qui nécessitait une analyse plus approfondie et l'apport d'experts.



2022, UNE
ANNEE DE
REPRISE
INTENSIVE !



LES ATELIERS DE
L'ARCA, UN
NOUVEAU
CONCEPT EN 5
SÉANCES POUR
TRAVAILLER EN
PROFONDEUR
UNE
PRÉOCCUPATION
DE TERRAIN !

À l'issue des deux rencontres, l'ARCA a élaboré un **colloque** à destination des travailleurs du secteur et des partenaires, **répondant à une problématique déterminée lors des deux premiers évènements** :

Le premier cycle des Ateliers de l'ARCA était consacré à la question du **projet d'accompagnement**. Le colloque était prévu le **21 avril 2020** et avait pour titre:

"Quand les demandes en maison d'accueil ne se rencontrent pas... Et moi, travailleur social dans tout ça ?!?"

En effet, il avait été mis en évidence lors des 2 séances précédentes la difficulté des travailleurs dans la gestion des demandes divergentes entre l'institution/la réglementation, l'hébergé et l'intervenant social.

Suite à la crise sanitaire, le colloque a été reporté et a **finalement eu lieu le 22 mars 2022 au Delta de Namur**. Au total, presque 120 participants, une salle comble, 8 experts présents, un public composé pour le tiers de directions d'institutions, des retours encourageants... la thématique a suscité des questions et le sujet à lui seul mériterait des approfondissements.

Suite au colloque, **un évènement d'adaptation des pratiques/outils** présentés lors du colloque devait servir à les appliquer sur le terrain. Après réflexion, nous avons décidé **d'ajouter une étape supplémentaire** (5 évènements au total) afin de pouvoir **procéder à une phase test puis évaluer l'adaptation sur le terrain**. Il nous est apparu fondamental d'accompagner les travailleurs pour faire redescendre la matière du colloque vers le terrain considérant que cette étape est souvent sous-estimée.

Nous avons donc construit **les deux derniers évènements** de manière à ce que les 12 participants aux ateliers de l'ARCA forment **trois groupes inter-institutionnels** et construisent eux-même une pratique à tester pendant 1 mois dans leurs MA respectives selon un processus que nous avons structuré et élaboré. **Un même outil a donc été testé dans 4 MA différentes avec l'appui du groupe inter-institutionnel formé et un calendrier de 4 semaines commun à tous.**

L'ARCA faisait le lien avec les directions et les équipes inter-institutionnelles et contactait les participants à toutes les étapes de la phase test qui était découpée en 3 étapes : présentation aux équipes/ mise en place / test/ évaluation.

Enfin, ces pratiques ont été **évaluées lors d'un cinquième et dernier évènement en décembre 2022**. Il est apparu que le processus a remporté un franc succès et que plusieurs MA ont amorcé des changements durables au départ des pratiques simples qui ont été installées. A toute fin utile, l'ARCA communiquera à ses membres un rapport décrivant la méthodologie appliquée.



NOUS AVONS
CONÇU ET
ACCOMPAGNE
UNE PHASE
TEST INTER-
INSTITUTION
D'UN MOIS
SUR LE
TERRAIN !



LA FORCE DU
PROJET:
DRESSER DES
PONTS ENTRE
LA THÉORIE
ET LES
PRATIQUES



LES APPORTS THÉORIQUES SONT LA MOITIE DU CHEMIN, L'AUTRE MOITIE S'ACCOMPAGNE SUR LE TERRAIN



NOUS AVONS CONTRIBUÉ À TRANSFORMER L'OFFRE RÉGIONALE DE FORMATION EN MATIÈRE D'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES



LE SHORT MEETING EST DEVENU UN OUTIL DE TRAVAIL A PART ENTIÈRE

CONCLUSION : la mise en place des Ateliers de l'ARCA a démontré notre rôle de Fédération dans l'articulation entre les travailleur.euse.s qui opèrent sur le terrain, les directions et les experts/chercheurs/outils/pratiques/formations.

En effet, par notre connaissance du secteur et des membres, nous avons pu :

- **identifier et rendre lisible** une problématique du secteur
- **identifier et collaborer avec des expert.e.s** qui nous ont aidé à construire le cycle d'évènement (Sandrine Conradt), ou adapter leur contenu en colloque (professeur.e.s, chercheur.e.s, expert.e.s du vécu)

... et enfin

- une étape CRUCIALE souvent sous-estimée: accompagner les MA et travailleur.euse.s à **intégrer la matière théorique dans leurs pratiques** sur la base d'un modèle sur-mesure que nous avons conçu en lien avec le secteur.

B. ASSURER LA FORMATION CONTINUE DES TRAVAILLEURS EN FONCTION DE L'ACTUALITÉ ET DE LA DEMANDE DES MEMBRES

Dans son plan d'action, l'ARCA garde toujours une place pour l'organisation d'évènements ponctuels en lien avec l'actualité et la demande des travailleurs. Son objectif est d'être au plus près des préoccupations de ses membres.

Dans la continuité de 2021, **l'année 2022 a été centrée sur les plans de relance européens et wallons ainsi que sur les réformes liées à ces plans de relance**. Cet axe est développé au point 4 du présent rapport d'activité.

La fédération s'est donc focalisée essentiellement sur ces thématiques ainsi que la thématique des violences conjugales et intrafamiliales. Dans ce cadre, nous avons étroitement collaboré, en lien avec nos membres, tant dans le cadre de la **Task Force violence conjugales** que pour intégrer les mesures du **plan intrafrancophone de lutte contre les violences faites aux femmes**.

En particulier, en matière de formation continue, **la mesure 38** porte sur le développement des offres de formation destinées au professionnels accompagnant les victimes : nous avons contribué à la réflexion menée pour le développement d'un plan de formation le plus pertinent possible en vue d'améliorer l'accompagnement des victimes au sein du secteur de l'accueil et de l'hébergement.

Un nombre important de "**short-meetings**" - *nouveau format de réunion hebdomadaires sous la forme de visioconférence d'une heure sur des thématiques précises* - ont été organisés dans le but d'approfondir avec les membres les réflexions sur ces sujets.

3. OBSERVATION / CONCERTATION / REFLEXION

L'ARCA se veut être une **fédération en constante réflexion** dans une perspective d'amélioration de l'aide apportée aux personnes sans-abri. Il est essentiel de nourrir les réflexions d'apports extérieurs tant théoriques que pratiques par le biais, entre autres, d'ouvrages, revues sociales, de conférences, colloques, etc.

Dans cette optique, la fédération est abonnée à la revue « L'Observatoire », etc. en vue de favoriser l'information, la concertation, les collaborations, les mutualisations, le soutien, les échanges, la création de projets, etc.

De nombreuses thématiques font l'objet d'observations, concertations et réflexions : l'accompagnement spécifique des jeunes 18 – 25 ans, la santé mentale au sein de nos structures, les femmes victimes de violences conjugales et intrafamiliales,...

Elle rencontre et collabore également avec des acteurs de terrain et des experts en lien avec le secteur en fonction des projets.

LES ENFANTS AU SEIN DES STRUCTURES D'HÉBERGEMENT POUR ADULTES - RECHERCHE EN TROIS AXES

Les enfants représentent actuellement 1/3 du public accueilli en maison d'accueil.

Plus précisément, en 2019, la proportion d'enfants hébergés représentait 36% de la totalité du public, c'est-à-dire 2329 enfants pour 4222 adultes. **Les maisons d'accueil (MA)** pour personnes en difficultés sociales sont les **seules structures d'hébergement** qui permettent le **maintien des familles fragilisées et sans logement**.

Si ces institutions n'existaient pas, de nombreux enfants se retrouveraient éloignés de leur parent(s), placés dans un service résidentiel pour jeunes ou en familles d'accueil, souffrant de la perte du lien avec son (ses) parent(s). Or, de nombreuses études ont pu démontrer, que tant que le lien n'est pas toxique entre un parent et son enfant, il était préférable de le maintenir dans l'intérêt de ce dernier.

Si la mission de départ du secteur de l'hébergement des personnes en difficultés sociales était d'accompagner les adultes, la croissance significative du nombre d'enfants en maison d'accueil nous a poussés à nous interroger sur la pertinence des pratiques et des cadres institutionnels actuels qui ont évolué, bon gré ou mal gré, empiriquement avec leur public, et sur le rôle que peuvent jouer le secteur et les professionnels dans l'accompagnement de ces familles.



LES MA SONT
UN ACTEUR CLÉ
DANS LE
MAINTIEN DE
LA STRUCTURE
FAMILIALES DU
PUBLIC «SANS-
ABRIS »



LA PHASE
ANALYTIQUE
S'EST
POURSUIVIE
AVEC LES
PARTENAIRES
DES TROIS
AXES

Le passage en maison d'accueil est une étape transitoire de vie pour les familles accueillies. L'hébergement en MA leur offre un abri, un endroit où se poser, une écoute, un soutien et un accompagnement, mais leur impose également diverses contraintes/difficultés, propres ou non à la structure, telles le respect d'un règlement d'ordre intérieur, la vie en collectivité, la réalisation d'un projet d'accompagnement individualisé, la proximité avec des personnes souffrants de problématiques très variées, le poids de la triangulation « parents – enfants – professionnels/autres hébergés », etc.

L'hébergement en MA est un outil d'accompagnement précieux, mais comment l'utiliser au mieux ? *Comment accompagner ces familles afin qu'elles puissent donner une orientation positive à leur vie ? Quelles sont les conséquences de l'hébergement des enfants au sein d'institutions pour adultes en difficultés sociales ? Comment favoriser le développement et l'épanouissement de l'enfant ? Quel rôle les intervenants jouent-ils ou doivent-ils jouer ?*

Cette thématique est source de nombreuses préoccupations dans le giron des professionnels du secteur. Pour répondre à celles-ci, **l'ARCA a mis en place une recherche** pour soutenir le secteur en demande d'un éclairage scientifique sur ses pratiques en vue de dégager des outils et des recommandations à destination des professionnels et des représentants politiques. **Les efforts déployés en 2021** ont permis de trouver des partenaires financiers pour mener à bien cette recherche...

Avec le soutien du **Cabinet Morreale** (RW/AS), du **Cabinet Glatigny** (FWB/AJ) et de **CAP48/VIVA FOR LIFE** que nous tenons à remercier, et en partenariat étroit avec trois expert.e.s, cheuch.e.s et professeur.e.s de l'Université de Liège et 2 chercheuses externes, **la recherche s'est poursuivie sur les trois axes, dans une phase analytique:**

AXE 1: axe sociologique/partenaire : Jean-François Guillaume et Mohamed Nachi/Faculté des sciences sociales (Uliège) / focus sur le TRAVAILLEUR social et le cadre réglementaire :

20 étudiants ont exploré l'angle sociologique de **la demande de nos travailleurs** et ont rédigé un rapport faisant état de conclusions quant à la réalité institutionnelle du travailleur social dans son soutien à la parentalité, en regard du cadre réglementaire qui régit les missions des maisons d'accueil. Ces conclusions sont basées sur **l'analyse de notre réglementation, la rencontre avec des professionnels du secteur** (11MA) et la confrontation de leurs expériences avec des théories scientifiques relevant de la sociologie.

Cet axe était clôturé et Jean-François Guillaume a intégré le **comité de pilotage** de la recherche qui été constitué début 2022. Jean François Guillaume collabore également avec la chercheuse de l'axe 2 sur la façon d'articuler les trois axes.



L'AXE 1
CLÔTURÉ
RESTE ACTIF
POUR DRESSER
DES PONTS
AVEC L'AXE 2
ET L'AXE 3 !



L'AXE 2 SERA
CLÔTURÉ
DÉBUT 2023 ET
LA MÊME
CHERCHEUSE
FERA LA
SYNTHÈSE DES
TROIS AXES

AXE 2: axe psychologique/partenaires : **Fabienne Glowacz** (Uliège)/Faculté de Psychologie, Logopédie et Sciences de l'Education - **Psychologie de la délinquance, des inadaptations sociales et des processus d'insertion - adaptation, Résilience et Changement (ARCH)**, supervise cet axe / **Armelle Gillon et Sandrine Conradt** (RSUV puis RSLux) (partenaire jusqu'en 2020) / **Jacqueline Spitz**, psychologue et chercheuse senior à partir de 2022 / **croisement entre les pratiques institutionnelles en termes de soutien à la parentalité et le vécu du PARENT:**

L'axe 2 centré sur le parent est supervisé par Fabienne Glowacz. Armelle Gillon en sa qualité d'étudiante, avait consacré deux années à ce projet (stage + mémoire).

En 2022, nous avons entrepris de trouver une **chercheuse senior qui puisse reprendre le travail de l'axe 2, puis prendre en charge l'étape de synthèse des trois axes dans un rapport final**. Jacqueline Spitz, psychologue, consultante et chercheuse senior était la partenaire idéale de par ses expériences multiples au contact des milieux de l'enfance et dans la recherche.

Un **focus groupe global** a été organisé au démarrage de ses missions en avril 2022 avec la chercheuse de l'axe 3 - Marie Stiévenart - et les travailleur.euse.s du secteur pour réamorcer le travail de tous les axes.

Ensuite, Jacqueline Spitz a repris les résultats des questionnaires soumis préalablement aux travailleurs par Armelle Gillon et réadapté l'ensemble de la méthodologie de recherche pour réaliser une observation sur terrain des maisons d'accueil hébergeant des familles, puis effectué des entretiens avec **une vingtaine de familles**. La mise en place de cette série d'entretiens sur le terrain et cela a pris plus de temps que prévu étant donné la réalité de travail des maisons. Nous avons également eu besoin de déléguer la constitution d'un **Verbatim** (traduction mot à mot) des entretiens pour enrichir la qualité des analyses. Plusieurs travailleurs et étudiants ont donc effectué ces transcriptions fin 2022.

Par conséquent, toujours dans l'objectif de réaliser une recherche de qualité, nous avons modifié la répartition des missions de la chercheuse dans le temps ainsi que jalons importants de la recherche (placements de comité de pilotage notamment) qui s'allonge au delà des délais annoncés en 2023.

Deux **réunion du comités de pilotage** ont eu lieu en présentiel en juin et octobre 2022 pour présenter les étapes de travail, les résultats intermédiaires, les questionnement et la méthodologie à venir.

Le comité de pilotage se veut pluridisciplinaire et transversal afin de pouvoir croiser les regards et dresser des ponts entre les réalités de terrain, les partenaires du secteur et les Cabinets.

Y sont présents le Cabinet de l'Action Sociale, le Cabinet Glatigny, CAP 48/VIVA FOR LIFE, trois représentants des MA de différents types (collectif, individuel, et spécialisée dans les VIF - Le 26, la maison Marie-Louise et la Traille), Antoine Borighem en tant que représentant ONE, Laurane Sonck en tant que représentante pour la pouponnière Sainte-Adeline ainsi que les quatre chercheur.euse.s respectivement selon les 3 axes : Jean-François Guillaume, Fabienne Glowacz et Jacqueline Spitz, Marie Stiévenart.



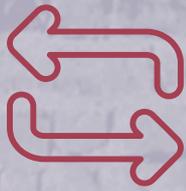
L'AXE 3 EST
CLÔTURÉ !
NOUS
DISPOSONS
D'UNE BASE DE
DONNÉES
IMPORTANTE
SUR UN
ECHANTILLON
DE 59
FAMILLES ET
83 ENFANTS,
LES ANALYSES
DE L'AXE 3
CENTRÉES SUR
LES ENFANTS
SONT
CROISÉES AVEC
LES AUTRES
AXES

AXE 3: axe psychologique/partenaires : Marie Stiévenart (Uliège)/ Faculté de Psychologie/ service clinique et psychopathologie de l'enfant / chercheuse et professeure puis psychologue indépendante et Christian Monseur /Faculté de Psychologie, Logopédie et Sciences de l'Education / [récolte de données sur le profil des institutions MA hébergeant des familles/ profils de l'échantillon / focus sur l'ENFANT âgé de 2 à 12 ans](#)

La poursuite de **l'axe 3 centré sur l'enfant** s'appuie sur **récolte de donnée effectuée en 2018-2019** qui avait été coordonnée par l'équipe de l'ARCA sur tout le territoire wallon et supervisée par Marie Stiévenart/Uliège. Le comité d'éthique de l'Université de Liège a validé la méthodologie de récolte de données.

Cette récolte de donnée a mobilisé la moitié des MA présentes dans toute la Région Wallonne (27 au total), leurs équipes, le groupe de travail composé des directions et des travailleur.euse.s spécialisées dans l'accompagnement des familles au sein des MA. **Pour ces 27 institutions, 59 familles et 83 enfants âgés de 2 à 12 ans**, les données récoltées sont des ordres suivants :

- données concernant les **profils institutionnels**
- données concernant les **compositions des familles hébergées**
- **anamnèse** individuelles **AVANT** entrée en MA **des parents et des enfants**, relevées sur les déclarations des parents d'une part, et sur observation de l'intervenant.e social.e (deux groupes de données différentes)
- **anamnèse** individuelles **PENDANT LE SÉJOUR EN MA des parents et des enfants**, relevées sur les déclarations des parents d'une part, et sur observation de l'intervenant.e social.e (deux groupes de données différentes)
- **questionnaires CBCL évaluant les comportements de l'enfant** remplis à deux temps du séjour : dans le premier mois en MA et après 3 mois par deux observateurs : l'intervenant.e social.e responsable de la famille ET chaque parent.
- **carnet de bord manuscrit** en parallèle des questionnaires CBCL pour illustrer les événements potentiellement marquants pour les enfants survenus dans le premier mois ET entre 1 et 3 mois - remplis par l'intervenant.e social.e responsable de la famille



LES
CHERCHEUR.
E.S DES
DIFFERENTS
AXES ONT
ÉTÉ
PRESENTS
ENSEMBLE A
CHAQUE
ETAPE
IMPORTANTE
DE LA
RECHERCHE

L'ensemble des données de l'axe 3 ont été traitées en profondeur en collaboration avec Christian Monseur (ULiège). Toutes les données ont été vérifiées et encodées dans un logiciel permettant de faire les croisements nécessaires.

Deux réunions ont eu lieu avec des travailleurs sociaux des MA membres de l'ARCA avant chaque comité de pilotage. L'objectif était double : interroger les travailleurs sur base des statistiques pour comprendre les résultats et faire émerger leurs réactions et questions pour affiner l'orientation des analyses. De cette manière, les données et les hypothèses ont pu être reliées aux réalités de terrain.

Jacqueline Spitz était présente à chacune de ces réunions afin d'alimenter la vue d'ensemble de la recherche dans la perspective de la rédaction du rapport final et des liens possibles avec l'axe 2. Les deux chercheuses ont été présentes à toutes les réunions permettant de nourrir la vision d'ensemble.

Les analyses ont été clôturées fin 2022 et restituées sous la forme d'un **rapport individuel à l'axe 3** et nous est parvenu fin novembre en vue d'être présenté lors d'une réunion exceptionnelle du comité de pilotage en janvier 2023, uniquement centrée sur l'axe 3, afin de clôturer ses missions pendant que la chercheuse de l'axe 2 poursuit les siennes.

PERSPECTIVE 2023 - phase de DIFFUSION

Le projet "Ateliers de l'ARCA" nous a largement démontré que **la façon de faire "redescendre" la matière vers le terrain est aussi cruciale que de mettre en place une recherche de qualité. L'axe 1 était d'ailleurs centré sur les travailleurs sociaux.**

Les chercheur.e.s ont été en contact étroit avec le terrain au sein de chaque axe de travail et entre chaque axe de travail. La réunion du comité de pilotage n°3 aura pour objectif:

- de rendre avis sur les résultats de l'ensemble de la recherche
- de rendre avis sur la façon **d'intégrer ces résultats sur le terrain**

La diffusion des résultats ne se limite pas à la publication d'un rapport. Il est essentiel d'élaborer une stratégie qui permettra d'opérationnaliser la façon d'accompagner le secteur afin qu'il puisse **intégrer ces résultats et améliorer leurs pratiques**. Nous mettons tout en œuvre pour atteindre cet objectif. A cet effet, une demande de subvention à des fins de diffusion a été adressée à notre Ministre de l'Action Sociale fin 2022.

Nous espérons que cette recherche pourra contribuer à l'ensemble des travailleurs et nous nous réjouissons des formes que prendront les moyens de diffusion : rapports, publications, recommandations, formations, etc...



LA
DIFFUSION
DES
RÉSULTATS
DE
RECHERCHE
EST UNE
ETAPE DE
TRAVAIL A
PART
ENTIÈRE

4. REPRESENTATION

A. L'ARCA EN TANT QUE REPRESENTANT DU SECTEUR

En tant que fédération, l'ARCA est souvent interpellée par des particuliers, des services, des organes de concertation ou des partenaires qui souhaitent obtenir de l'aide, une information, un échange, une réflexion ou une collaboration.

Notre association est donc aussi bien contactée par des **personnes sans-abri** qui cherchent une place en maison d'accueil, que par des **travailleurs sociaux** en demande d'informations sur des structures d'accueil et d'hébergement, ou des **services qui consultent notre expertise** ou qui souhaitent entamer une réflexion ou un partenariat.

Nous veillons bien entendu à répondre consciencieusement aux diverses demandes qui nous sont adressées, à réaliser les démarches et initier les rencontres nécessaires à la création de ponts entre services ou secteurs.

En 2022, nous avons étudié les besoins des différents interlocuteurs afin de faire de notre **site internet un véritable outil pour ses visiteurs !** (voir 6. solution et outils)

B. L'ARCA ET SON ROLE D'INTERFACE POLITIQUE

L'ARCA occupe une place sur la scène politique. **Elle est un interlocuteur privilégié du cabinet et de l'Administration de l'Action Sociale.** Elle représente ses membres auprès d'eux et favorise la concertation sociale.

L'année 2022 a été centrée sur les plans de relance européens et wallons ainsi que sur les réformes liées à ces plans de relance. L'ARCA a activement contribué à cette réforme par sa participation à différents groupes de travail :

- GT de **réforme de la réglementation des structures d'hébergement** pour personnes en difficultés sociales ;
- GT pour la mise en place de la **réglementation de l'accueil de jour**;
- GT pour **l'intégration des mesures du plan intra-francophone de lutte contre les violences faites aux femmes** dans la réglementation des maisons d'accueil.

Pour ce faire, l'ARCA a sondé ses membres, à de nombreuses reprises par le biais de l'outil désormais consolidé : « short meeting de l'ARCA » : une visioconférence d'une heure, les membres sont invités à débattre d'un sujet d'actualité précis.

L'ARCA collabore également avec d'autres fédérations et partenaires : L'AMA, Le RAPeL, L'UWAIS, Fédéré, le RWDH, le RWLP, l'Observatoire du sans-abrisme,...

Les deux travailleuses de l'équipe permanente de l'ARCA sont aussi membres effectif et suppléant au sein de la Commission AIS du Conseil Economique, Social et Environnemental (CESE) de Wallonie.



L'ARCA EST UN
ORGANE DE
CONCERTATION
ENTRE :

- LE TERRAIN
- LES POLITIQUES
- LES SECTEURS
CONNEXES
- LES EXPERT.E.S,
CHERCHEUR.E.S,
LES
ORGANISMES DE
FORMATION

C. ZOOM SUR LA REFORME

Une réforme sectorielle revêt de nombreux enjeux pour le secteur et l'ensemble des services concernés. L'impact d'une législation touche le fonctionnement du secteur, sa capacité d'accueil, ses conditions de travail, son volume d'emploi, sa capacité à se transformer et à pérenniser ses acquis indispensables.

En accord avec **notre charte** (extrait ci-dessous), nous souhaitons que **nos membres puissent faire entendre leur voix**, toutes leurs voix. Nous avons donc pris grand soin d'étudier, de consulter, d'initier des débats afin de restituer le discours au plus proche de leur réalité. C'est un engagement que nous tenons à honorer dans chacun de nos projets et que cette réforme exigeait.

"L'ARCA et ses membres sont partenaires et construisent ensemble une vision du secteur. Cette vision est partagée par l'ensemble des membres et opérationnalisée dans le plan d'action. L'ARCA est également partenaire des représentants politiques et de tout opérateur actif dans les matières liées à sa finalité, dans une optique d'écoute, de concertation et d'exigence."

La mise en place et les efforts fournis dans cette réforme souligne l'importance capitale de notre secteur dans la lutte contre le sans-abrisme.

De nouveaux moyens ont été octroyés aux services que nous représentons :

- **4 millions d'euros** pour renforcer le secteur de l'hébergement (post-hébergement, violence conjugale et forfait pour répondre aux besoins plus spécifiques de chaque service).
- **1 millions d'euros** pour les services d'accueil de jour qui ont également été reconnus d'un point de vue réglementaire
- **Création de places supplémentaires** pour héberger les victimes de violences conjugales
- Des subsides pour **rénover les infrastructures** ou créer des places supplémentaires.
- 18.000 euros par agrément pour les structures d'hébergement privée en vue d'une **augmentation nette d'emploi**.
- ...

Au terme de cette année 2022, nous pouvons nous féliciter de représenter, de pérenniser et de soutenir un secteur qui a vu naître l'aide institutionnalisée aux personnes en difficultés sociales. Celui-ci comptabilise à présent plus d'un siècle d'expérience et ne cesse de se développer! Nous saluons et remercions par la même, l'ensemble de nos membres et du secteur.

L'ARCA a intégré l'Observatoire Wallon du Sans-Abrisme (OWSA) créé en 2022.



LE SECTEUR
CONTINUE DE
SE
DÉVELOPPER !
DES MOYENS
SUPPLÉMENTA
IRES ONT ÉTÉ
OCTROYÉS



LA CRÉATION DE
L'OBSERVATOIRE
DU SANS-
ABRISME EST
UNE ÉTAPE
ESSENTIELLE
DANS LA LUTTE
CONCERTÉE
CONTRE LE
SANS-ABRISME



DE LA
DIGITALISATION
A LA REMISE EN
QUESTION DES
OUTILS DE
COLLABORATION
AVEC LE
SECTEUR ET LES
MEMBRES

2022 a vu naître l'Observatoire Wallon du Sans-Abrisme! Il existe donc à présent, en Wallonie, un lieu qui rassemble les différentes instances représentatives des opérateurs en matière de lutte contre le sans-abrisme.

Cette étape souligne à la fois l'importance de la **vision d'ensemble**, des **démarches concertées** entre tous les opérateurs et niveaux d'interventions, mais aussi l'importance de chacun dans leur **rôle singulier**. Forts de nos initiatives en matière de transversalité (ex. réunions inter-fédération et intersectorielles des années précédentes), nous sommes convaincus que le développement d'une **vision globale et transversale produira des réponses adéquates**.

5. INFORMATION / COMMUNICATION

L'ARCA a comme mission de **centraliser et diffuser les informations** concernant le secteur et les thématiques liées à celui-ci. Pour se faire, la fédération veille à aller chercher l'information là où elle se trouve et à se munir des ressources nécessaires à cette fin (ex: site internet, abonnement à des revues sociales, collaboration avec des partenaires, etc.). Elle organise l'information de telle manière à être plus facilement appréhendée par ses membres (ex. : synthèses, fiches récapitulatives, etc.)

En 2021, nous avons relancé nos réflexions autour de la **perception de notre secteur auprès du politique, des partenaires et du grand public**. Un constat a été fait que de nombreux interlocuteurs peuvent avoir une vision poussiéreuse du secteur. Par ailleurs, **le manque de connaissance entre les secteurs/services partenaires de la lutte contre le sans-abrisme** avait d'ailleurs été soulignée lors des **réunions inter-sectorielles** visant à améliorer les collaborations et les démarches concertées de l'aide au sans-abrisme. Cette réflexion a été reprise en parallèle de la réforme.

La crise sanitaire a fait émerger, par ailleurs, un second constat que les **plateformes de communication/collaboration représentent pour une fédération un outil incontournable pour mener efficacement ses missions**.

En 2022, nous avons donc élaboré [en tout] un cahier des charges précis permettant de **développer notre site internet en tant que plateforme au service de nos membres, du public sans-abris et de nos partenaires...** et [en partie] le démarrage des travaux de développement de cette plateforme qui, nous l'espérons, servira au mieux les besoins de nos interlocuteurs.

6. SOLUTIONS ET OUTILS

Lors des échanges entre les différents membres de la Fédération, des préoccupations communes sont constatées. La Fédération cherche à y apporter, dans la mesure du possible, des solutions. Certaines d'entre elles se traduisent par le **soutien à la création d'outils**.



LE LOGICIEL
MAPLSOFT
POURRAIT
DEVENIR UN
OUTIL
INCONTOURNABLE
POUR LE
SECTEUR DE
L'ACTION
SOCIALE
ET DU LOGEMENT

A. Le logiciel MAPLsoft

Des associations du secteur de l'hébergement et de celui des APL se sont rassemblées, soutenues par leur fédération respective (RAPeL et ARCA), pour mettre en oeuvre un nouveau logiciel informatique permettant **la gestion administrative, financière, logistique et sociale de son institution**. Elles ont créé une association momentanée et ont financé la réalisation du projet. **L'année 2020 a vu naître le logiciel MAPLsoft** qui a été amélioré durant toute l'année 2021 et rencontre beaucoup d'avis positifs. En 2022, l'association MAPLsoft est devenue une société coopérative.

B. LE SITE INTERNET DE L'ARCA

Les récentes périodes de confinement ont obligé chaque service à moderniser ses outils et à prendre conscience des façons d'optimiser son travail. Par la même, nous avons identifiés des besoins et des occasions de répondre à ces besoins par le biais de l'outil digital.



NOUS
DÉVELOPPONS
UN OUTIL QUI
POURRAIT
SERVIR
L'ENSEMBLE DU
SECTEUR

L'ARCA avait déjà amorcé sa réflexion sur plusieurs plans les années précédentes:

- développer son site internet, non pas envisagé comme une "vitrine descriptive" de ses activités mais comme un véritable outil de travail et de collaboration ;
- illustrer le travail des membres et les mettre en relation avec leurs pairs;
- aider le grand public et le public sans-abri à trouver un service d'aide : sur ce dernier point, en 2022, nous avons reçu près de 400 appels de personnes en recherche d'un service et près de 100 demandes écrites.

Pour répondre à ces besoins réels, nous avons décidé de mettre en place un projet de **cartographie interactive** permettant à chaque personne de trouver un service d'aide aux sans-abris en Wallonie, soit sur la base d'une recherche simple (code postal, type de service), soit sur la base de questions. Il est en effet apparu que de nombreuses personnes voire même des partenaires professionnels connaissent mal le travail de notre secteur et que leur recherche est souvent complexifiée.

En 2022, un **cahier des charges général pour le site internet** à été réalisé et nous avons commencé la première phase de développement avec le partenaire sélectionné.

Concernant plus précisément l'outil de la carte interactive, **la phase 1 développement** est actuellement lancée et il sera proposé à des collaborateurs de la lutte régionale contre le sans-abrisme de soutenir ce projet afin qu'il puisse servir le plus grand nombre.

Ce projet nécessitera des allers-retours avec le terrain et nous souhaitons qu'il aboutisse à une version optimale. Nous prenons donc le temps de franchir chaque étape de construction au rythme qu'elle exige.



L'EQUIPE DE
L'ARCA EST
COMPOSEE
D'1,25 ETP



UNE
CONVENTION
PLURIANNUELLE
A ÉTÉ
SIGNÉE
EN 2022

C. ACHATS GROUPES

L'ARCA est dans une réflexion continue de mutualiser les besoins et les solutions à destination des membres. Dans ce cadre, nous avons rencontré *Droits Quotidiens* et *Basic+* en vue de mettre en place une éventuelle collaboration. Nous étudions l'offre de service et l'opportunité d'y donner suite.

FINANCES

En 2022, l'ARCA a enregistré un résultat de 48.945,56 euros. Ce boni s'explique par le fait que la recherche relative à la place des enfants en MA a généré l'apport de subsides supplémentaires:

- 45.000 euros de la FWB
- 27500 euros de Viva for Life
- 22.500 euros de la RW.

Certains d'entre eux se répartissent sur 2 années civiles et le boni servira en grande partie à couvrir des frais 2023.

La charge salariale est à peine couverte par les subsides "structurels". Il faudra donc veiller à trouver le moyen d'augmenter les recettes pour ne pas se retrouver à nouveau en déficit en 2024.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

En 2022, L'ARCA a poursuivi son rôle d'interface politique en impliquant de façon intensive ses membres pour avancer dans les projets de réforme avec le cabinet et l'administration. Ce travail a considérablement **souligné l'ADN propre à notre fédération** et les convictions que nous défendons dans la manière de représenter nos membres. Ce rôle sera poursuivi dans la suite de la réforme qui occupera également l'année 2023. Nous préparons en parallèle un **mémorandum** en vue des élections 2024 qui se verra concret, précis et synthétique.



2023
S'ANNONCE
COMME UNE
ANNÉE DE
DÉVELOPPEMENT

- PARTENARIATS
- PRATIQUES
- INTER-
SECTORIALITE
- PLATEFORME
- VISION

Nous avons également relancé et mené à bien deux projets d'envergure suspendus pendant la période de confinement :

Le processus des **Ateliers de l'ARCA** est arrivé à son terme et constitue à lui seul, **une innovation de fédération en matière d'évènements à destination des travailleurs sociaux**, rassemblant les aspects de partage, interversion, de formation et surtout... d'**implémentation sur le terrain**. Créer ce processus pas à pas nous a fait prendre conscience que l'apport de matière (organisation d'un colloque, formation) ne suffit pas : le changement s'accompagne sur le terrain et notre contribution de fédération joue un rôle clé dans cette perspective. Les Ateliers de l'ARCA seront reconduits forts de l'évaluation du processus par les membres et les participants.

La phase analytique des trois axes de la recherche "interroger et améliorer les pratiques d'accompagnements des enfants en maison d'accueil" sont proches du terme. 2023 sera l'année de **la phase de diffusion** qui, nous l'avons compris dans le cadre des Ateliers de l'ARCA, est une phase cruciale du développement et de l'implémentation de la recherche. Nous consacrerons donc toute l'énergie nécessaire à identifier et mettre en place les moyens de diffusion qui seront les plus appropriés. Une demande de subside spécifique a d'ores et déjà été envoyée à notre Ministre à cet effet.

Le développement du **site internet** est enclenché et la phase 1 devrait être clôturée dans le premier semestre. Une phase test sera nécessaire afin d'évaluer la phase suivante du développement. Le développement de la **cartographie interactive** sera, quant à elle également développée en phase 1 et présentée aux partenaires afin d'approfondir les besoins de la phase 2.

Nous continuons évidemment de remplir nos **missions intemporelles** :

- **Soutenir les membres** dans les difficultés et besoins qu'ils rencontrent;
- **Valoriser** le travail réalisé sur le terrain et **favoriser une approche globale, transversale et intersectorielle** de l'aide aux personnes en difficultés sociales;
- Développer la **dynamique de fédération** et la qualité des services offerts aux membres.

Ce rapport d'activité sera approuvé le 20 juin 2023
Par l'Assemblée Générale de l'ARCA



Fédération wallonne
de services d'accueil et d'hébergement
pour personnes en difficultés sociales