

L'INCLUSION DES PERSONNES LGBTQIA+ DANS LE SECTEUR DE L'ACCUEIL ET DE L'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES EN SITUATION DE SANS-ABRISME

RAPPORT DU PROJET PILOTE 2024-2025

Ce rapport est réalisé par l'AMA et l'ARCA,
deux Fédérations rassemblant des services d'accueil et
d'hébergement pour personnes sans abri en Région wallonne.



**AMA – Fédération des maisons d'accueil
et des services d'aide aux sans-abri asbl**

13 Rue des Champs Élysées
1050 Bruxelles

154 rue de Bomel
5000 Namur

02 513 62 25 | ama@ama.be
www.ama.be



**ARCA – Fédération wallonne de services d'accueil et
d'hébergement pour personnes en difficultés sociales asbl**

2 Rue de Rouveroy
4000 Liège

04 285 82 30 | info@arca-asbl.org
www.arca-asbl.org



Dépôt légal
Bibliothèque royale de Belgique
1^{er} trimestre 2025 – D/2025/04854/01

SOMMAIRE

1. Contexte et objectifs2
2. État des lieux4
3. Le programme de formation8
4. Évaluation du projet12
5. Constats issus des formations14
6. Recommandations et suites du projet16
7. Et en Région bruxelloise ?20

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

INSCRIPTION DANS LE PLAN WALLON D'INCLUSION DES PERSONNES LGBTQIA+ 2022 – 2024

Ce projet pilote s'inscrit dans le cadre du Plan wallon d'inclusion des personnes LGBTQIA+ 2022-2024, et plus précisément de sa mesure 11, qui prévoit la mise en place de formations à destination des professionnel·le·s de première ligne, en particulier dans les secteurs de la santé, de l'action sociale et de l'aide aux personnes.

Cette mesure vise à renforcer les compétences des équipes chargées de l'accueil, de l'accompagnement et de l'hébergement des personnes en difficulté sociale, afin de leur permettre de mieux comprendre les réalités vécues par les personnes LGBTQIA+, d'adapter leurs pratiques professionnelles et de contribuer à un environnement respectueux, inclusif et sécurisant.

C'est dans ce cadre que le Cabinet de l'Action sociale et de l'Égalité des chances de la Région wallonne a sollicité les fédérations du secteur de l'accueil et de l'hébergement (AMA et ARCA), ainsi que la Fédération wallonne LGBTQIA+ (PRISME), pour initier un projet pilote.



OBJECTIFS POURSUIVIS

Le projet pilote visait à répondre à plusieurs objectifs concrets :

- **Objectiver les pratiques existantes** en matière d'accueil et d'accompagnement des personnes LGBTQIA+ dans les services du secteur ;
- **Identifier les besoins et les freins** exprimés par les professionnel·le·s ;
- **Concevoir un programme de formation spécifique**, centré sur les réalités du terrain, et outiller les équipes avec des repères, des ressources, des exemples et des pistes d'action concrètes ;
- **Amorcer une réflexion collective** autour des questions d'inclusion (questionner le cadre institutionnel, les pratiques d'accueil et d'accompagnement, etc.) en vue de favoriser un processus de changement vers plus d'inclusion ;
- **Dégager des enseignements utiles** à l'ensemble des professionnel·le·s du secteur, ainsi qu'à destination des représentants politiques.

ENJEUX SPÉCIFIQUES DU SANS-ABRISME POUR LES PERSONNES LGBTQIA+

Les personnes LGBTQIA+ sont particulièrement vulnérables face au sans-abrisme. Elles peuvent être confrontées à des ruptures familiales précoces, à des violences intrafamiliales, à des formes de discrimination dans l'accès au logement, à l'emploi, ou encore dans les services sociaux et de santé. Ces réalités sont parfois aggravées par le non-recours aux dispositifs existants, en raison d'un sentiment d'insécurité, d'un manque de confiance envers les institutions ou d'une méconnaissance de celles-ci.

Dans les structures d'accueil et d'hébergement, la méconnaissance de ces vécus peut conduire à des situations d'exclusion implicite, d'invisibilisation ou de réponses inadaptées : non-reconnaissance du genre ou du prénom d'usage, difficultés de cohabitation, absence de référent·e, manque d'espaces non-genrés, réactions hostiles au sein des équipes ou des bénéficiaires, etc.

Dès lors, il est essentiel que les équipes puissent comprendre les spécificités des parcours LGBTQIA+, déconstruire les stéréotypes, et construire collectivement un cadre d'accueil ouvert, bienveillant et inclusif.

DONNÉES CLÉS en Belgique



11 % des personnes en Belgique se déclarent LGBTQIA+¹



Les **violences** à l'égard des personnes LGBTQIA+ **ont augmenté de plus de 35 % entre 2019 et 2023**. Bien que cette hausse puisse en partie s'expliquer par une plus grande propension des victimes à signaler les faits, elle témoigne néanmoins de la persistance et de l'ampleur des violences ciblant ce public².



12 % des personnes LGBTQIA+ déclarent avoir connu des épisodes de sans-abrisme (ETHOS³), qu'il s'agisse d'un hébergement d'urgence, temporaire, en squat, chez des proches ou à la rue.



2 % des personnes LGBTQIA+ se retrouvent dans des **services d'urgence ou d'aide temporaire**, dont **1 % dans la rue ou l'espace public**.

→ C'est **4 à 5 fois plus** que la population générale, où cette proportion est estimée à **0,5 %**.⁴



¹ Donnée communiquée pendant une sensibilisation aux directions des services d'accueil et d'hébergement des personnes sans abri le 8/4/25, par PRISME, fédération wallonne LGBTQIA+.

² Donnée provenant de l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes, rapports annuels 2019–2023

³ La Fédération Européenne d'Associations Nationales Travailant avec les Sans-Abri (FEANTSA) a élaboré une typologie dite

ETHOS (European Typology on Homelessness and housing exclusion) qui classe les personnes sans abri selon leur situation par rapport au logement.

⁴ Données issues de l'**Enquête européenne sur les personnes LGBTI et les risques/discriminations qu'elles rencontrent** – Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA)

2. ÉTAT DES LIEUX

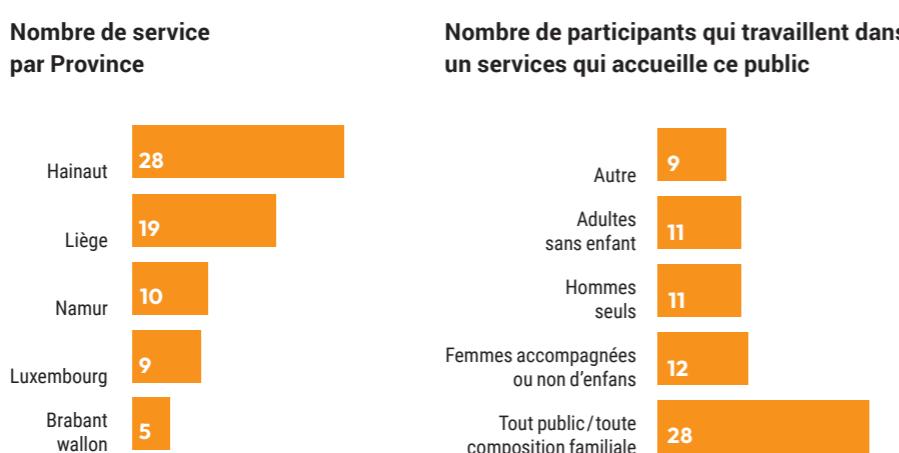
Afin de mieux cerner les représentations liées à l'accueil et à l'accompagnement des personnes LGBTQIA+ dans le secteur du sans-abrisme, d'objectiver les pratiques existantes et d'identifier les besoins concrets en formation, une enquête en ligne a été diffusée au printemps 2024 auprès de l'ensemble des services wallons de l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes sans abri.

DESCRIPTION de l'échantillon

71 personnes ont participé à cette enquête, représentant une diversité de fonctions et de types de services. Près de la moitié des travailleur·euse·s sont issu·e·s de maisons d'accueil (33), mais on y trouve également des services d'accueil de jour (15), des abris de nuit (2), des maisons de vie communautaire (3) ainsi que d'autres services qui œuvrent dans la sortie du sans-abrisme. La majorité des répondant·e·s occupe une fonction socio-éducative (33) ou relève du pôle de direction (25).

Plus de la moitié ont déjà accompagné au moins une personne LGBTQIA+, mais 40 % de celles qui n'en ont jamais accompagné travaillent pourtant dans une fonction de proximité. Cette donnée laisse supposer que de nombreuses personnes LGBTQIA+ sont soit invisibles dans les accompagnements, soit non identifiées comme telles, soit encore peu enclines à se déclarer dans les structures.

Répartition des répondant·e·s par province et par « public accueilli » :



LE REGARD DU SECTEUR SUR LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES PERSONNES LGBTQIA+

Les répondant·e·s ont mis en lumière une série de difficultés auxquelles les personnes LGBTQIA+ peuvent être confrontées dans leur parcours. Ces difficultés sont multiples, souvent imbriquées, et relèvent à la fois de discriminations structurelles et d'expériences vécues au quotidien.

Tout d'abord, de nombreuses personnes LGBTQIA+ doivent faire face à des **discriminations systémiques** dans divers domaines : emploi, logement, santé, éducation ou encore accès aux services publics. Ces discriminations restreignent concrètement l'accès aux droits fondamentaux, et peuvent constituer des freins majeurs dans les démarches d'insertion ou de stabilisation.

À cela s'ajoutent des **jugements sociaux et formes de stigmatisation** récurrentes, telles que des moqueries, des remarques désobligeantes, ou une tendance à réduire la personne à son orientation sexuelle ou à son identité de genre. Ces attitudes, parfois banalisées, renforcent le sentiment de marginalisation et peuvent dissuader les personnes concernées à solliciter de l'aide.

Plusieurs participant·e·s mentionnent également des situations de **violences verbales et physiques**, ou de **harcèlement**, que ce soit dans l'espace public, au sein de certaines institutions ou entre bénéficiaires dans les lieux d'hébergement. Ces violences, encore banalisées et trop peu reconnues, participent à l'insécurité des personnes LGBTQIA+.

Les effets de ces discriminations et violences ont un **impact significatif sur la santé mentale**. Il est question de fragilité identitaire, de baisse de l'estime de soi, de honte, d'anxiété chronique ou encore de souffrances psychologiques persistantes. Ce mal-être peut être exacerbé lorsqu'il n'est pas reconnu ou accompagné par les professionnel·le·s.

L'exclusion sociale et l'isolement sont également des réalités fréquemment évoquées. Le rejet familial, l'absence de soutien social ou communautaire, et le manque de reconnaissance institutionnelle créent un terrain propice à l'isolement. Celui-ci est renforcé par les multiples discriminations vécues et par la difficulté à trouver des espaces accueillants et sécurisants.

En outre, les répondant·e·s identifient un **manque de respect de l'identité** des personnes LGBTQIA+ dans certains contextes. Cela se manifeste par l'utilisation erronée des pronoms ou du prénom, le refus de reconnaître les besoins spécifiques, ou encore par l'ignorance des droits liés à l'identité de genre ou à l'orientation sexuelle.

Certaines personnes soulignent également l'existence de **structures et de politiques inadéquates** : des lieux non adaptés, une méconnaissance des ressources spécialisées, des outils administratifs rigides ou encore une insuffisance d'information sur les droits et recours existants, notamment en matière de lutte contre les discriminations.

Enfin, plusieurs répondant·e·s évoquent un **sentiment d'incompréhension** fréquent chez les personnes LGBTQIA+. Ce sentiment provient du décalage entre le vécu intime de la personne et la manière dont elle est perçue ou considérée par autrui, ce qui peut alimenter un sentiment d'invisibilité, voire d'effacement.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES LGBTQIA+: CONSTATS DU TERRAIN

Près de la moitié des répondant·e·s déclarent avoir rencontré des difficultés dans l'accompagnement de personnes LGBTQIA+ au sein de leur service ou ne savent pas évaluer cette question, soulignant une zone grise importante et un besoin d'outilage.

Parmi les freins évoqués, les **discriminations et stigmatisations persistantes** constituent un point de vigilance majeur. Certain·e·s répondant·e·s mentionnent des attitudes discriminantes, empreintes d'homophobie ou de préjugés, exprimées tant par des résident·e·s que, dans certains cas, par des membres du personnel. Ces représentations peuvent nuire à l'instauration d'un climat bienveillant et dissuader les personnes LGBTQIA+ de solliciter l'aide dont elles auraient besoin.

Le **tabou** entourant les questions de genre et d'orientation sexuelle reste également très présent. Dans les milieux précarisés, les personnes LGBTQIA+ sont souvent peu visibles ou choisissent de ne pas se dévoiler, de peur d'être stigmatisées. Ce contexte d'**invisibilité contrainte** empêche une reconnaissance explicite de leurs besoins spécifiques.

Le **manque de formation** et de connaissances sur les droits des personnes LGBTQIA+ constitue un autre frein important. De nombreux·ses professionnel·le·s se sentent démunie·s face à certaines situations d'accompagnement, en raison d'un **déficit d'informations, d'exemples pratiques ou de repères juridiques**. Cela complique l'accueil, l'orientation, voire la simple identification des problématiques.

Les **problèmes de cohabitation** sont également cités à plusieurs reprises. Le partage des chambres ou des sanitaires pose parfois question, en particulier pour les personnes en transition ou non-binaires. L'absence de

protocoles clairs et l'insuffisance de balises institutionnelles peuvent générer de l'inconfort, des tensions voire des conflits.

Par ailleurs, plusieurs professionnel·le·s évoquent une **fréquentation relativement faible** des services par les personnes LGBTQIA+, ce qui alimente un sentiment d'incertitude sur la capacité des structures à bien les accueillir. Des interrogations concrètes apparaissent, telles que : « Une maison d'accueil pour femmes peut-elle recevoir une femme transgenre ? »

Un **manque d'outils concrets et de soutien institutionnel** est également mis en évidence. Les équipes se disent parfois isolées dans leurs tentatives d'adaptation, sans

réponse claire ou réactive de la direction. Cela freine l'évolution des pratiques collectives.

Sur le plan de l'accompagnement, les répondant·e·s pointent un **déficit de solutions d'orientation**. En l'absence de relais spécialisés, il est parfois difficile d'orienter ou d'assurer une continuité d'accompagnement adaptée aux réalités LGBTQIA+.

Enfin, la **sortie du sans-abrisme** elle-même est identifiée comme plus complexe pour les personnes LGBTQIA+. Environ 20 % des répondant·e·s estiment qu'il est plus difficile de leur trouver une solution de logement pour ce public.



PRATIQUES EXISTANTES

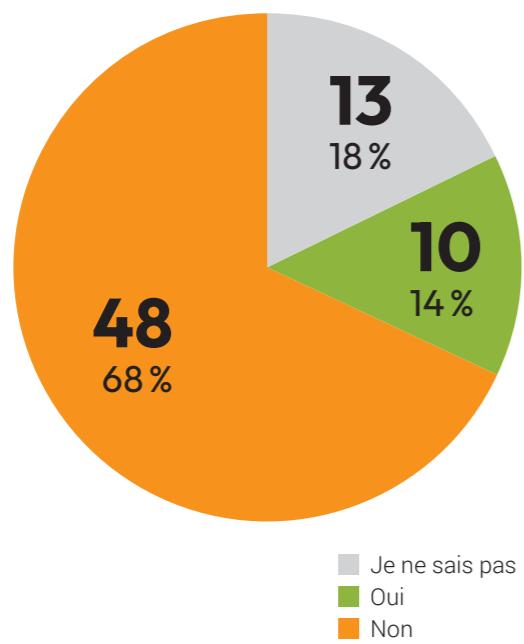
86 % des répondant·e·s déclarent qu'ils·elles n'ont pas/peuvent pas s'ils·elles ont une politique dite inclusive dans leur service. Or, 86 % des services indiquent avoir déjà accueilli au moins une personne LGBTQIA+. Toutefois, les réponses révèlent une grande hétérogénéité des pratiques.

Certain·e·s professionnel·le·s estiment que les personnes LGBTQIA+ doivent être accueillies « comme tout le monde », dans une logique de non-discrimination, sans nécessiter d'adaptation particulière. À l'inverse, d'autres soulignent l'importance d'adapter les espaces, les postures et les modalités d'accompagnement pour garantir une réelle inclusion.

Des pratiques inspirantes ont été partagées, telles que :

- La désignation de référent·e·s internes LGBTQIA+,
- L'usage de supports de sensibilisation dans les espaces communs (affiches, chartes...),
- La mise en place de procédures de signalement ou de gestion des discriminations,
- Des partenariats avec les Maisons Arc-en-ciel ou associations spécialisées.

Nombre de services qui ont élaboré une politique d'inclusivité:



LES BESOINS EXPRIMÉS en matière de formation

L'enquête a permis d'identifier des tendances claires quant aux modalités de formation privilégiées par les professionnel·le·s du secteur.

BESOINS EXPRIMÉS ET FONDEMENTS DU CONTENU DE LA FORMATION

L'enquête a mis en évidence plusieurs besoins très concrets qui ont guidé la construction du programme de formation :

- **La professionnalisation de l'accueil** des personnes LGBTQIA+ dans les services ;
- **L'acquisition de connaissances générales** sur les réalités LGBTQIA+ et sur le cadre légal qui en découle ;
- **Le développement de pratiques inclusives**, notamment pour dépasser les préjugés et créer une relation de confiance avec les personnes accueillies ;
- **L'adaptation concrète des structures** : organisation des espaces de vie (chambres, sanitaires), règlement d'ordre intérieur, projet institutionnel ;
- **Le besoin d'intervision**, de partages d'expériences entre pairs et d'outils concrets directement mobilisables.

Ces éléments s'inscrivent dans un objectif plus global : **favoriser une culture de service fondée sur l'écoute, la non-discrimination, la sécurité et l'adaptabilité**, pour mieux répondre aux besoins spécifiques des personnes LGBTQIA+.

AJUSTEMENTS DU PROGRAMME DE FORMATION INITIAL SUR BASE DE L'ÉTAT DES LIEUX

Initialement, le projet prévoyait d'organiser **8 modules d'une journée** sur différents territoires, afin de toucher un large public de professionnel·le·s. Cependant, au regard de la densité des besoins identifiés – à la fois théoriques, pratiques et relationnels – il a été décidé d'opter pour une **formule approfondie de 4 modules de 2 journées**, organisés sur les territoires de **Liège, Namur, Luxembourg et Mons**. Cette modalité a permis d'explorer plus en profondeur les thématiques relevées dans l'état des lieux, de favoriser la construction collective de réponses et d'ouvrir des espaces d'échange sur des situations sensibles ou complexes.

À ces modules s'est ajouté un **événement spécifique à destination des directions**, organisé par l'AMA et l'ARCA en collaboration avec PRISME. Cette table ronde avait pour objectif de **sensibiliser les directions** aux enjeux liés à l'accueil des personnes LGBTQIA+, de leur présenter les notions-clés abordées dans les formations, et de leur faire remonter les premières observations exprimées par les équipes de terrain, et d'**amorcer une réflexion sur la manière de rendre le cadre institutionnel plus inclusif**, en tenant compte de leur rôle clé dans la structuration des pratiques collectives.

3. LE PROGRAMME DE FORMATION

Cette enquête ainsi que les visites des formatrices dans différents types de services ont permis l'élaboration d'une formation « sur mesure », spécifique aux travailleur·euse·s du secteur de l'accueil, de l'accompagnement et de l'hébergement des personnes sans abri.

FORMATION DE BASE SUR MESURE



4 MODULES DE FORMATION :

JOUR 1

1. Introduction, PRISME, c'est quoi ?
2. Diversité sexuelle et de genre
3. Des communautés à risque
4. Focus sur les transientités
5. Législation et cadre légal

JOUR 2

1. Rappel du jour 1
2. Notions de stéréotypes, préjugés, discriminations
3. Pratiques inclusives
4. Ressources
5. Conclusion
6. Évaluation de la formation

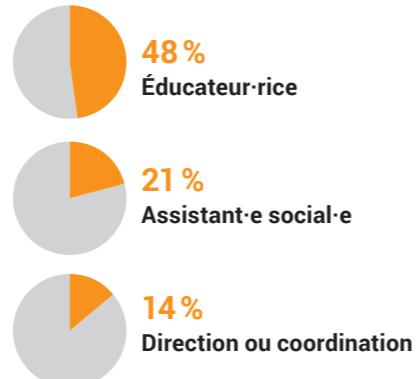
Profil des participant·e·s au module de base

Quatre modules de formation ont été organisés, avec une capacité maximale de 20 participant·e·s par module, soit un objectif global de 80 personnes. Au total, 56 personnes ont été formées, ce qui représente 70 % de l'objectif initial.

Le module de Liège a été le plus fréquenté (18 participant·e·s), suivi de ceux de Mons (15), Namur (13) et Luxembourg (10).

Lors de l'inscription, les participant·e·s pouvaient indiquer leur genre parmi plusieurs options. 71 % se sont identifiés au genre féminin, 29 % au genre masculin. Les autres possibilités proposées étaient : personne non-binaire, autre, ou préfère ne pas répondre.

Differentes fonctions étaient représentées, avec une nette prédominance de trois profils professionnels :



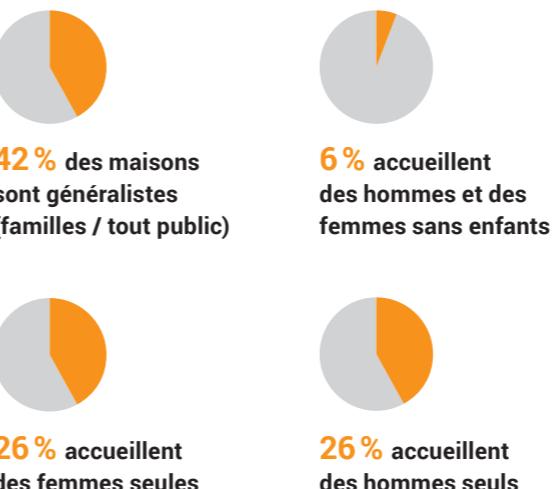
D'autres fonctions étaient présentes de manière plus ponctuelle : travailleur·euse social·e, infirmier·e et psychologue (4 % chacun), ainsi qu'un·e intervenant·e social·e, un·e chargé·e de projet et une personne travaillant dans l'administratif.

Profil des services participants au module de base

Les formations étaient accessibles à 127 services du secteur de l'aide aux personnes sans abri (maisons d'accueil, abris de nuit, services d'accueil de jour, dispositifs Housing First, maisons de vie communautaire). 28 services ont effectivement participé, soit 22 % du total. Une exception a été accordée à une travailleuse d'une maison médicale, qui bien que n'étant pas issue d'un service d'hébergement, collabore étroitement avec le secteur du sans-abrisme.

Tous les types de services wallons agréés ou en cours d'agrément étaient représentés, à l'exception des maisons de vie communautaire. La majorité des participant·e·s provenaient de maisons d'accueil (19), suivies des services d'accueil de jour (7), d'un abri de nuit, et d'un dispositif Housing First. Il est à noter que plusieurs travailleur·euse·s issus·e·s de secteurs connexes ont également manifesté leur intérêt, témoignant d'une mobilisation plus large sur cette thématique.

Concernant les maisons d'accueil participantes, les publics accueillis par celles-ci sont variés :



Répartition géographique des participant·e·s

Toutes les provinces wallonnes n'ont pas été représentées. Bien que cinq services du Brabant wallon aient répondu à l'enquête d'état des lieux préalable, aucun ne s'est inscrit à la formation. Cette absence pourrait s'expliquer par l'éloignement géographique et l'absence de module organisé dans cette province, limitant l'accès en termes de mobilité.

Les services du Hainaut et de Liège ont été les plus représentés (11 services chacun), suivis par ceux du Luxembourg (6 services), et de Namur (1 service).

La majorité des participant·e·s ont pris part au module organisé dans leur propre province. Toutefois, afin de garantir l'hétérogénéité des groupes, la participation a été limitée à trois personnes par service, ce qui a conduit certains services à inscrire leurs travailleur·euse·s dans un autre module, en particulier celui de Namur, dont la position géographique centrale a facilité ce type de réorganisation.

LE CADRE INSTITUTIONNEL COMME OUTIL D'INCLUSION



1 ÉVÈNEMENT DE SENSIBILISATION DES DIRECTIONS

A. PARTIE THÉORIQUE

1. Présentation de PRISME
2. Normes et stéréotypes
3. Les diversités sexuelles et de genre
4. Conseils et pistes d'action pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des personnes LGBTQIA+
5. Ressources disponibles

B. PARTIE PRATIQUE – TABLE-RONDE

6. Que mettre en place concrètement dans vos structures ? (Échange basé sur les questions qui émergent des formations pour les travailleur·euse·s)

Profil des participant·e·s à la séance de sensibilisation des directions

Cette demi-journée de sensibilisation, spécifiquement destinée aux directions et coordinations de services, visait un public de **20 personnes maximum. 15 personnes y ont effectivement pris part, soit 75 % de l'objectif fixé.** Parmi les celles-ci, **trois avaient également participé aux modules introductifs.**

Concernant la répartition de genre, les données montrent une **quasi-parité**: **53% des participant·e·s se sont identifié·e·s au genre féminin, et 47% au genre masculin.** Comme pour les autres modules, les inscriptions offraient également la possibilité de s'identifier comme personne non-binaire, autre, ou de ne pas répondre.

La sensibilisation était strictement réservée aux **fonctions de direction et de coordination**. La majorité des personnes présentes occupait des **fonctions de direction** (87%), aux côtés d'une coordination et d'un·e président·e.

Profil des services participants à la séance de sensibilisation des directions

Tout comme pour les modules de base, la formation était accessible à l'ensemble des 127 services du secteur. Au total, 14 services différents ont été représentés, dont 4 qui n'avaient pas participé à la formation introductory. La majorité des structures participantes étaient des maisons d'accueil (9), suivies de deux services d'accueil de jour et d'un abri de nuit.

Concernant les types de publics accueillis dans les maisons d'accueil représentées, la répartition diffère légèrement de celle observée lors des modules de base :



58 % des maisons d'accueil étaient spécialisées dans l'accueil de femmes avec enfants



25 % accueillaient des familles ou tout public



17 % étaient destinées aux hommes seuls



0 % Aucune maison accueillant hommes et femmes sans enfants n'était représentée lors de cette demi-journée

Sur le plan géographique, toutes les provinces wallonnes ont été couvertes, à l'exception du Brabant wallon. La province de Liège a été la plus représentée (7 services), suivie du Hainaut (3 services), de Namur (2) et du Luxembourg (1 service).

« SAVIEZ-VOUS QUE... ? »

Aperçu d'un outil présenté pendant les formations

Parmi les supports mobilisés lors des sessions de formation et de sensibilisation, l'**outil pédagogique « Billie »** a été particulièrement utile pour aborder de manière claire et accessible les notions fondamentales liées aux diversités sexuelles et de genre.

Adapté par la Fédération PRISME à partir de l'outil internationalement connu Genderbread Person de Sam Killermann, Billie permet de distinguer et de visualiser quatre dimensions essentielles de l'identité humaine :

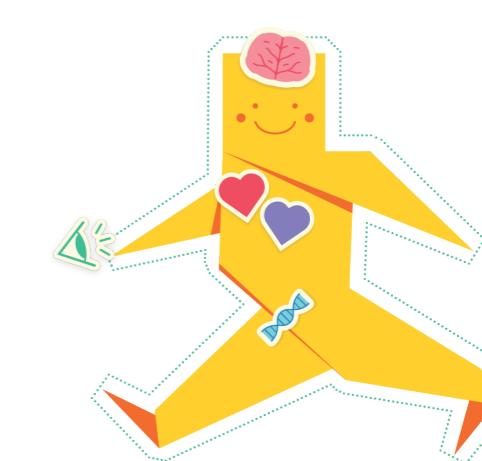
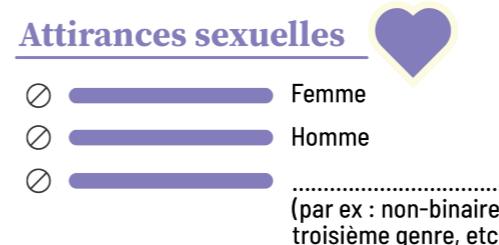
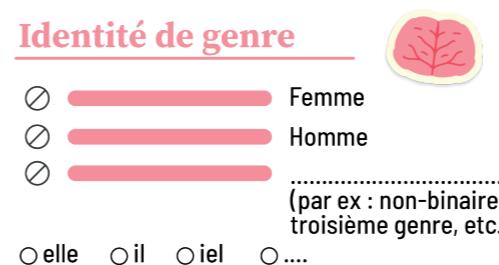
- **Le sexe biologique** (caractéristiques physiologiques et chromosomiques);
- **L'identité de genre** (comment une personne se perçoit);
- **L'expression de genre** (façon dont elle manifeste son genre à travers son apparence ou son comportement);
- **L'orientation sexuelle et/ou romantique** (attractions affectives et/ou physiques).

Conçu comme un **outil de clarification et de déconstruction des stéréotypes**, Billie aide les participant·e·s à mieux comprendre la diversité des parcours, à éviter les amalgames fréquents entre sexe, genre, expression de genre et orientation, et à prendre conscience des normes sociales qui influencent les perceptions.

Simple à utiliser, illustré de manière ludique et non stigmatisante, cet outil favorise une entrée en matière pédagogique, tout en ouvrant la voie à des discussions plus approfondies sur les réalités des personnes LGBTQIA+, leurs besoins spécifiques et les bonnes pratiques à mettre en place dans les services.

Le contenu transmis par les formatrices de PRISME s'est distingué par sa grande qualité didactique. Les notions abordées, parfois perçues comme complexes ou sensibles, ont été présentées de manière accessible, structurée et rigoureuse, facilitant leur appropriation par les participant·e·s. L'approche pédagogique adoptée a constamment veillé à raccrocher les apports théoriques aux réalités concrètes du terrain, en s'appuyant sur les situations vécues, les questionnements et les obstacles soulevés par les travailleur·euse·s. Les échanges et les travaux en sous-groupes ont ainsi été construits à partir des préoccupations exprimées pendant les modules introductifs, garantissant la pertinence des contenus, l'ancre dans le quotidien professionnel et une forte implication des travailleur·euse·s.

L'OUTIL PÉDAGOGIQUE « BILLIE » développé par la Fédération PRISME



4. ÉVALUATION DU PROJET

ÉVALUATION À CHAUD DES TRAVAILLEUR·EUSE·S

Tout au long du projet a été remis un questionnaire d'évaluation composé de 19 questions aux participant·e·s à l'issue de chaque module de formation. Il visait à recueillir leur avis sur la qualité du contenu, la satisfaction globale, l'adéquation avec leurs attentes et leur éventuel intérêt pour un approfondissement. La majorité des questions étaient ouvertes ; celles relatives à la satisfaction utilisaient une échelle de Likert (Insatisfait·e – Plutôt insatisfait·e – Plutôt satisfait·e – Satisfait·e). Ces retours ont également permis aux formatrices de faire évoluer le contenu en continu, d'un module à l'autre. Le taux de réponse à cette évaluation est de 66 % (soit 37 participant·e·s).

Les principales attentes exprimées concernaient :

- Le développement des connaissances liées aux réalités LGBTQIA+ ;
- L'amélioration de l'accompagnement de ces publics dans les services ;
- Le souhait de partager et d'échanger des pratiques entre professionnel·le·s.

84 % des répondant·e·s se sont déclarés entièrement satisfait·e·s de la formation et tous les répondant·e·s recommanderaient celle-ci à leurs collègues.

70 % des personnes se disent satisfaites quant à la possibilité d'utiliser les contenus dans leur pratique professionnelle. Les éléments jugés particulièrement utiles sont :

- Les outils transmis ;
- La meilleure compréhension de la terminologie ;
- Les informations administratives et juridiques concrètes ;
- Une meilleure connaissance du réseau LGBTQIA+.

La critique principale formulée par la seule personne insatisfait était que les apports théoriques ne suffisaient pas à répondre à toutes les situations rencontrées sur le terrain.

Concernant la possibilité de mettre en pratique ces nouvelles connaissances dans leur environnement de travail, 59 % des répondant·e·s se disent complètement satisfait·e·s et 41 % sont plutôt satisfait·e·s. Les freins évoqués par les participant·e·s concernent :

- L'inadéquation de certaines structures (ex. : chambres partagées) ;
- La crainte des réactions d'autres usager·e·s ;
- Le manque de moyens ;
- La non-fréquentation de leur service par les personnes LGBTQIA+.

Enfin, 49 % des participant·e·s ont exprimé le souhait d'approfondir leurs connaissances. Les thématiques prioritaires citées incluent :

- **Le bien-être des personnes LGBTQIA+** (notamment les enjeux psycho-sociaux, l'accompagnement des enfants dont l'un des parents est en transition, la réduction des risques, l'intersectionnalité, les violences, les assuétudes, etc.) ;
- **L'adaptation des institutions** (ex. : dégénérer les espaces, créer des groupes de parole, sensibiliser les autres usager·e·s des services) ;
- **Le développement de collaborations intersectorielles** avec le réseau LGBTQIA+.

ÉVALUATION À CHAUD DES DIRECTIONS

La même grille d'évaluation a été transmise aux directions ayant participé à la demi-journée de sensibilisation. 10 directions ont répondu, soit 67 % de taux de réponse (ce qui équivaut au même taux de participation que pour les travailleur·euse·s).

- 70 % des répondant·e·s se déclarent complètement satisfait·e·s,
- 30 % sont plutôt satisfait·e·s.

Les directions ont souligné l'intérêt :

- D'acquérir une terminologie adéquate ;
- De mieux comprendre les réalités LGBTQIA+ ;
- D'échanger autour des pratiques ;
- D'adapter possibles dans leur structure.

90 % des directions recommandent la formation. Une personne a émis un avis positif sur le fond mais négatif sur la forme, estimant que le format était trop court. Ce constat a été partagé par d'autres participant·e·s, qui auraient souhaité un temps d'approfondissement plus long et plus interactif.

Sur la question de la mise en pratique des connaissances acquises :

- 40 % se disent complètement satisfait·e·s,
- 50 % sont plutôt satisfait·e·s,
- 10 % se déclarent plutôt insatisfait·e·s.

Certaines personnes indiquent que la formation leur a permis de mieux aborder ce public, tout en reconnaissant que cela ne suffit pas encore à imaginer des dispositifs

inclusifs pleinement opérationnels (ex. : les chambres collectives restent un frein à l'accueil du public LGBTQIA+).

Enfin, **90 % des directions déclarent vouloir approfondir leurs connaissances**, en particulier sur :

- Les échanges de pratiques inter- et intra-réseaux ;
- L'acquisition de connaissances et compétences pour mettre en place un accompagnement spécifique du public LGBTQIA+ (ex. : accompagner une personne dans sa transition, les soutiens psychologiques et financiers possibles, etc.) ;
- Le développement d'outils permettant à leurs équipes d'adopter une posture plus inclusive (ex. : gestion de la collectivité, dépassement des stéréotypes, etc.).

ÉVALUATION « POST-FORMATION »

Une évaluation différée a été envoyée aux personnes ayant suivi un module de base, minimum un mois après la dernière session, afin d'évaluer la mise en pratique effective des contenus abordés.

Le questionnaire comportait cinq questions (quatre ouvertes, une fermée). 23 personnes ont répondu, soit 62 % des participant·e·s ayant rempli l'évaluation à chaud.

À la question « Avez-vous pu utiliser ce que vous avez appris ? », 43 % des répondant·e·s ont confirmé avoir pu mettre en pratique leur nouvelle connaissance dans leur environnement de travail.

Les retours recueillis ont été regroupés en trois catégories :

- Un changement de posture ou d'attitude professionnelle (accueil des personnes, démarches administratives) ;
- Une capacité à mieux réorienter les personnes ;
- Une mise en place de sensibilisations en interne, auprès de leur équipe/usager·e·s, (ex. : animation de groupe de parole).

Les personnes n'ayant pas mis en pratique leurs acquis ont toutes précisé ne pas avoir encore accueilli de personnes LGBTQIA+ depuis la formation.

Concernant les éléments jugés les plus utiles :

- Les participant·e·s ont souligné une meilleure compréhension des terminologies ;
- Une vision plus large des réalités LGBTQIA+ ;
- Une meilleure capacité à adapter leur posture professionnelle.

Une personne a exprimé que la formation lui avait permis de renforcer sa tolérance et d'éviter des attitudes inadéquates. Une autre a formulé une réserve, considérant qu'il ne fallait pas accorder une attention particulière à ce public plutôt qu'à d'autres, un point qui reflète certaines percep-

tions relevées également dans l'enquête d'état des lieux, soulignant l'importance de continuer à déconstruire les préjugés dans les équipes.

Les répondant·e·s ont également identifié des freins persistants à la mise en œuvre concrète :

- La nécessité de former l'ensemble des équipes ;
- Les difficultés liées à la cohabitation dans les structures collectives ;
- Le besoin d'adapter l'organisation spatiale (chambres individuelles, non-genrées) et le fonctionnement de leur service afin de le rendre plus inclusif ;
- Le besoin d'améliorer la collaboration avec les associations LGBTQIA+, pour rendre les services plus visibles et accessibles à ce public.

Enfin, 13 % des répondant·e·s indiquent que certain·e·s collègues non formé·e·s souhaiteraient participer à un futur module, principalement pour des raisons d'indisponibilité lors des premières sessions.

CONCLUSION

L'ensemble des évaluations, tant à chaud que « post-formation », montre une satisfaction globale élevée de la part des participant·e·s, ainsi qu'un impact positif sur leur posture professionnelle. De nombreux éléments transmis ont été intégrés dans les pratiques de terrain, malgré certains freins contextuels.

L'évaluation fait également apparaître une forte demande de poursuite : approfondissement des contenus, accompagnement dans l'évolution des institutions, mise en réseau, et élargissement des formations à d'autres membres des équipes. **Cela confirme la pertinence de poursuivre le projet et d'envisager un renforcement structurel de la dynamique engagée.**

5. CONSTATS ISSUS DES FORMATIONS

Les quatre modules de formation ont permis de mettre en lumière une série de constats transversaux, de dilemmes professionnels, de pratiques émergentes et de résistances qu'il convient de relever pour saisir les enjeux réels de l'inclusion des personnes LGBTQIA+ dans les services d'accueil et d'hébergement.

CONSTATS, TENSIONS ET DILEMMES TRANSVERSAUX

Les formations ont révélé une **tension récurrente** entre, d'une part, l'ambition d'un accueil inconditionnel et inclusif et, d'autre part, les impératifs liés à la sécurité des résident·e·s et des professionnel·le·s. Cette dialectique inclusion/sécurité traverse la plupart des questionnements soulevés. Elle se manifeste notamment dans les arbitrages relatifs à la cohabitation, à l'attribution des chambres ou à la gestion des conflits.

Par ailleurs, les participant·e·s ont exprimé une **difficulté à intégrer les discriminations subies par les personnes LGBTQIA+** dans une approche plus large, sans tomber dans une hiérarchisation des oppressions. Il est nécessaire d'éviter une hiérarchisation ou une concurrence entre discriminations (ex : « on en fait trop pour les personnes LGBTQIA+, mais pas pour les personnes racisées »). Les enjeux LGBTQIA+ doivent être intégrés dans une perspective intersectionnelle qui tienne compte des autres formes d'oppressions (racisme, sexism, etc.), prenant en compte qu'il existe des cumuls.

Un troisième constat majeur concerne **le besoin d'un cadre institutionnel clair, explicite, partagé et réaliste**. Le règlement d'ordre intérieur (ROI), les procédures d'accueil, les pratiques quotidiennes ou encore les outils numériques doivent être adaptés de manière cohérente afin d'assurer un traitement équitable et lisible des situations, tout en évitant une gestion au cas par cas dépendant uniquement de la sensibilité des travailleur·euse·s. Ce cadre doit être respecté par tou·te·s (bénéficiaires comme professionnel·le·s) pour renforcer son pouvoir structurant et inclusif.

Le rôle des directions apparaît déterminant dans la dynamique de changement. Sans imposer brutalement des normes nouvelles, elles peuvent impulser une progression collective, par la formation continue, la clarification des postures attendues et la mobilisation de ressources internes ou externes (ex : partenariats avec des services spécialisés).

Enfin, la coopération avec des associations spécialisées, des pair-aidant·e·s ou d'autres services est à renforcer pour garantir un accompagnement pertinent, pluraliste et transversal.

ZONES GRISES ET DIFFICULTÉS PERSISTANTES

Certaines situations posent des dilemmes non résolus :

Cohabitation et genre

- « **Genrer** les structures : selon les professionnel·le·s, certaines situations justifient un accueil genré (ex. : violences conjugales), mais cela devient problématique et excluant lorsqu'il rigidifie l'accueil au détriment de l'auto-détermination des personnes transgenres, non-binaires ou en transition ;
- Mixité des chambres** : entre risques supposés (violence, sexualité, tensions) et volonté d'inclusion, les équipes rencontrent de nombreuses hésitations. La chambre ou les espaces personnels individuels en lien avec des communs (salon, etc.) semblent plus sûres mais les espaces individuels sont plus élevés en coûts et peuvent diminuer le nombre de places disponibles.
- L'utilisation de sanitaires genrés** (souvent imposée par la législation ou la configuration des lieux) demeure une source majeure d'exclusion ou de violence symbolique ;
- L'absence de base juridique claire** concernant le genre exprimé, la reconnaissance du prénom d'usage, etc. génère de l'incertitude et des réticences chez les équipes ;

Responsabilités et sécurité

- Les professionnel·le·s **craignent d'engager leur responsabilité légale** ou un manque de soutien institutionnel en cas d'incident ;

- Les équipes redoutent les **réactions d'autres usager·e·s**, notamment avec les publics précarisés qui ont des niveaux de respect et de tolérance variables.

- L'équilibre entre respect** des personnes LGBTQIA+ et maintien d'un **climat serein** dans les lieux de vie est **difficile à trouver** pour les travailleur·euse·s.

Posture professionnelle

- Le rôle des professionnel·le·s reste flou : doivent-ils expliquer, imposer des normes, accompagner les changements, ou rester neutres ?
- Difficulté à réguler les propos discriminants jugés banalisés ou anodins.
- Malaise autour du coming-out des professionnel·le·s : puissant outil de sensibilisation, mais aussi source d'exposition et de surcharge émotionnelle.

RÉSISTANCES OBSERVÉES

Malgré la qualité des échanges, des résistances ont été exprimées, principalement autour de trois points :

- La surcharge structurelle des équipes qui déclarent **ne pas disposer du temps ou des ressources nécessaires** pour entamer une réflexion approfondie ;
- Une **mise en concurrence perçue entre discriminations**, certains exprimant que « tout le monde est en difficulté » ou que « si on fait ça pour ces personnes-là, alors que faire par rapport aux religions, aux habitudes alimentaires ? le public est déjà stigmatisé à de multiples niveaux » ;
- Des stéréotypes sont encore tenaces**, notamment autour de la confusion entre genre et orientation sexuelle (ex : entre transidentité et homosexualité), ou de la méconnaissance des réalités intersexes et non-binaires.

RETOURS DES DIRECTIONS (SENSIBILISATION SPÉCIFIQUE)

Lors de la demi-journée de sensibilisation dédiée aux directions et coordinations, les participant·e·s ont exprimé le besoin de poursuivre ce type de rencontre, soulignant le rôle essentiel de la direction dans la conduite du changement culturel et institutionnel.

Trois axes majeurs de travail ont émergé :

- La gestion des équipes et la sensibilisation progressive des travailleur·euse·s (notamment via des supervisions

et la redéfinition des rôles et postures professionnelles) ;

L'organisation concrète des espaces collectifs et de la vie communautaire (sanitaires, chambres, chartes, routines, symboles, etc.) ;

La posture institutionnelle face aux tensions, à la responsabilité juridique et à la protection de toutes les parties prenantes (utiliser les tensions comme levier d'échange et d'apprentissage, etc.).

L'humilité, la progressivité, l'écoute et la clarté des valeurs ont été mises en avant comme les leviers les plus porteurs pour faire évoluer les pratiques sans créer de ruptures ou de rejet au sein des collectifs.

Ces constats viennent nourrir l'analyse évaluative et établissent les recommandations formulées à la fin du présent rapport.

PLUS-VALUE pour les fédérations

Du côté des fédérations AMA et ARCA, ce projet de formations a permis de coordonner une réflexion commune sur la thématique LGBTQIA+. En collaborant sur ce sujet, les services du secteur sans abri ont pu avoir une facilité de passer directement via les fédérations pour avoir une formation adaptée à leurs besoins spécifiques. Ce projet a également donné la possibilité aux trois fédérations de **créer un premier pont intersectoriel**, facilitant des collaborations et échanges futurs.

Du point de vue de la fédération PRISME, ce projet leur ont permis de **mieux comprendre la** réalité des travailleur·euse·s sociaux·ales et des bénéficiaires du secteur sans abri. La fédération PRISME reste **déterminée à renforcer l'inclusion** des personnes LGBTQIA+ dans les dispositifs d'accueil et à accompagner les travailleur·euse·s sociaux·ales dans cette évolution nécessaire.

6. RECOMMANDATIONS ET SUITES DU PROJET

Les constats, retours d'expérience et évaluations recueillis tout au long du projet mettent en lumière des besoins clairs, afin de garantir une meilleure inclusion des personnes LGBTQIA+ dans les services d'accueil et d'hébergement.

AU NIVEAU DE LA SENSIBILISATION ET DE LA FORMATION	AU NIVEAU DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES	AU NIVEAU DU CADRE INSTITUTIONNEL	POUR UNE APPROCHE GLOBALE ET TRANSVERSALE COHÉRENTE
<ul style="list-style-type: none">Généraliser les formations de sensibilisation à des-tination de l'ensemble des équipes (directions, travailleur·euse·s sociaux·ales, etc.), dans une approche continue, progressive et adaptée aux réalités de terrain.Déployer des modules spécifiques pour les directions afin de soutenir la mise en œuvre institutionnelle des pratiques inclusives.Prévoir des espaces de réflexion collective (intervention, supervision, journées thématiques) afin de partager les pratiques, d'analyser les situations rencontrées et de permettre des allers-retours avec le travail de terrain pour accompagner le changement des pratiques.Soutenir le développement d'outils pédagogiques accessibles et pérennes pour les équipes.	<ul style="list-style-type: none">Développer une posture d'écoute, d'accueil inconditionnel et de remise en question des normes implicites dans l'ensemble des interactions professionnelles.Favoriser un positionnement collectif et partagé en équipe, basé sur la reconnaissance des identités et la sécurité pour tou·te·s.Encourager les pratiques d'auto-détermination (ex : choix du prénom d'usage, genre exprimé) indépendamment d'un changement légal à l'état civil, y compris dans l'attribution des chambres.Aménager des espaces de vie (sanitaires, chambres, zones mixtes) en concertation avec les personnes concernées.Adopter un langage inclusif au quotidien, éviter les salutations genrées, proposer de manière systématique l'usage des pronoms, et poser des questions pour comprendre et non pour juger.Offrir aux personnes concernées (travailleur·euse·s ou résidente·e·s) la possibilité de faire un coming-out accompagné, en toute sécurité. Prendre en compte des ressentis et besoins spécifiques des personnes accompagnées, sans projection ni présupposés.Utiliser les tensions et les conflits comme opportunités de dialogue, d'apprentissage, et de remise en question collective : accompagner à la fois les personnes victimes et auteure·s de comportements problématiques.Intégrer les enjeux LGBTQIA+ dans les politiques internes de lutte contre les discriminations en adoptant une approche intersectionnelle.	<ul style="list-style-type: none">Co-construire une charte inclusive avec l'équipe et les résident·e·s.Réviser les règlements d'ordre intérieur (ROI) pour les rendre plus lisibles, inclusifs et accessibles (versions simplifiées, illustrées, traduites). Retirer les règles difficilement applicables (ex : interdiction de former un couple).Adapter les outils administratifs pour intégrer le prénom d'usage et des formulations neutres.Afficher visiblement une posture LGBTQIA+ friendly dans les locaux (logos, slogans, affiches, flyers) pour prévenir l'auto-exclusion (non-recours au service).Organiser des animations (groupes de parole, ateliers EVRAS, jeux de rôle, supports artistiques...) sur la diversité, l'intimité, la sexualité et les discriminations.Répartir collectivement les responsabilités liées à l'inclusion et créer des référent·e·s LGBTQIA+ au sein des équipes.Élaborer des scénarios de protection adaptables à diverses situations, plutôt que de présumer ce qui génère ou non du danger.Déconstruire les stéréotypes au travers des gestes quotidiens et des dynamiques de vie collective.	<ul style="list-style-type: none">Créer ou renforcer les partenariats avec les associations spécialisées (MAC, PRISME, CPF, LURESO, ONE, médecins compétents...).Mobiliser des pair-aidant·e·s LGBTQIA+ ou des intervenant·e·s spécialisé·e·s, y compris pour travailler avec les auteure·s de discriminations.Favoriser la coopération entre structures autour de personnes ressources formées, afin de partager les compétences et renforcer les dynamiques de réseau.Créer des passerelles intersectorielles (santé, jeunesse, handicap, égalité des chances...) pour une prise en charge cohérente et globale.Valoriser les expérimentations locales et les pratiques de terrain inclusives.Intégrer les enjeux LGBTQIA+ dans les dispositifs de sortie du sans-abrisme, en veillant à un accès effectif à des logements de qualité et à des accompagnements adaptés.Croiser les données d'évaluation avec d'autres études existantes, tel que le rapport « Les risques encourus par les personnes LGBT en matière de logement et de santé en région wallonne » (Institut de la décision publique, Perrin L., Renard J., Grandjean G., septembre 2024, Université de Liège – https://www.droit.uliege.be/cms/c_12694336).

AU NIVEAU DE L'ENGAGEMENT POLITIQUE ET DU SOUTIEN STRUCTUREL

- **Soutenir le déploiement des formations** : Mettre en place un financement structurel permettant l'organisation récurrente de formations, d'interventions, de supervisions, de journées de sensibilisation et de productions d'outils pédagogiques pérennes.
 - **Encourager les dynamiques intersectorielles** : Créer des passerelles entre les secteurs (santé, aide à la jeunesse, handicap, égalité des chances...) pour favoriser la continuité de l'accompagnement et la mutualisation des compétences sur les questions LGBTQIA+.
 - **Assurer une reconnaissance politique des enjeux LGBTQIA+ dans le sans-abrisme** : Intégrer explicitement ces enjeux dans les politiques publiques, les appels à projets, les circulaires et dispositifs de financement structurel, de façon transversale et durable.
 - **Améliorer la collecte de données et soutenir la recherche** : Favoriser la collecte de données non-binaires et qualitatives dans les services, soutenir la recherche-action participative, valoriser les expérimentations locales pour nourrir les politiques publiques et améliorer les pratiques.
 - **Adapter les cadres réglementaires et administratifs** : Réviser les règlements relatifs à l'agrément, au genre des structures, à l'aménagement des espaces, pour lever les freins réglementaires à une approche inclusive.
 - **Reconnaitre le rôle éducatif des services dans la vie collective** : De nombreux services d'accueil et d'hébergement jouent un rôle éducatif informel mais essentiel dans la manière dont les personnes apprennent à vivre ensemble. Dans un contexte de grande précarité, les dynamiques de groupe et le quotidien partagé sont autant d'occasions de renforcer la tolérance, la solidarité, et l'ouverture à l'autre. Reconnaitre, soutenir et valoriser cette fonction éducative, notamment en termes de financement et de formation, permettrait de consolider les actions de prévention des discriminations et d'accompagnement à l'inclusion.
- La mise en œuvre de ces recommandations suppose un engagement partagé et coordonné entre les professionnel·le·s de terrain, les fédérations représentatives du secteur et les pouvoirs publics. C'est à ce prix que pourra se construire un accueil plus juste, plus sûr et plus inclusif pour les personnes LGBTQIA+ au sein du secteur de l'aide aux personnes sans abri.**

LES SUITES à donner au projet

Dans la continuité du projet mené en 2024-2025, les fédérations sectorielles ARCA et AMA, en collaboration avec la fédération spécialisée PRISME, souhaitent poursuivre le travail amorcé afin d'inscrire durablement l'inclusion des personnes LGBTQIA+ dans les pratiques du secteur de l'aide aux personnes sans abri.

Si les premières actions de sensibilisation ont permis une prise de conscience et des ajustements concrets sur le terrain, **il apparaît essentiel** de consolider et d'élargir cette dynamique par une approche plus structurelle. Il s'agirait non seulement de généraliser les formations à l'ensemble des professionnel·le·s, mais également de soutenir les services dans la mise en place d'un cadre institutionnel inclusif et cohérent avec les enjeux d'égalité, de dignité et de sécurité pour tou·te·s.

Par ailleurs, **une réflexion de portée sectorielle doit pouvoir être engagée** pour interroger collectivement les normes, les fonctionnements, les référentiels et les cadres réglementaires à l'œuvre dans les dispositifs d'hébergement et d'accompagnement. Cette approche « méta » permettrait d'identifier les freins systémiques à l'inclusion, de faire émerger des leviers d'action pérennes et de construire une vision partagée d'un secteur réellement accessible à la diversité des parcours et des identités. Elle suppose un engagement conjoint des fédérations, des pouvoirs publics et des services eux-mêmes, dans une logique de co-construction, de soutien et de transformation en profondeur.

8. ET EN RÉGION BRUXELLOISE ?

En 2024, l'AMA a également réalisé une évaluation sur les pratiques et besoin en formation dans la région bruxelloise. Cette enquête a repris quasi la totalité des questions de l'enquête wallonne, mais certaines modifications ont été faites afin de correspondre aux réalités bruxelloises. Il semblait pertinent de comparer les résultats entre les deux régions pour avoir un point de vue plus global.

En comparant les résultats à ceux de l'enquête wallonne, nous remarquons que **les réponses vont dans le même sens**, à l'exception de certains chiffres bruxellois qui sont plus élevés. Il y a, par exemple, davantage de répondant·e·s affirmant avoir accompagné des personnes LGBTQIA+ dans leur parcours professionnel à Bruxelles et, également, que leur service accueille plus de personnes LGBTQIA+.

Les difficultés qui ressortent sur l'accompagnement du public LGBTQIA+ peuvent être regroupées en trois dimensions ; les discriminations vécues par ce public (en dehors du service, ou dans la cohabitation dans les services), le manque de formation pour le·a travailleur·euse (manque d'outils pratiques, de connaissances et d'informations), et les problèmes au niveau structure d'accueil (toilettes et chambres genrées). Cependant, contrairement à l'évaluation wallonne, les réponses bruxelloises se concentraient davantage sur la dimension transgenre du public LGBTQIA+.

Également, la moitié des répondant·e·s affirment avoir rencontré des difficultés à accompagner ce public. Pour les possibles solutions à ces difficultés l'accent a été mis sur la prévention, que cela soit en formant les équipes ou en sensibilisant les usagere·s de leur service (via affichage,

discussion, groupe de paroles). Les autres solutions mises en avant étaient de proposer un soutien particulier aux personnes LGBTQIA+ (discussion, suivi psychologique), garantir l'intimité et le respect de leur identité, et créer des activités en non-mixité.

Au niveau de la politique d'inclusion, rien n'a été mis en place dans l'ensemble des structures ayant répondu à ce questionnaire, que cela soit pour une inclusion spécifique du public LGBTQIA+ ou au niveau du personnel. Les travailleur·euse·s se réfèrent aux clauses dans leur ROI contre la discrimination en générale. Les répondant·e·s estiment qu'un accompagnement plus spécifique, avec une inclusion d'une catégorie « non-binaire » devrait être appliqué. Cette mention n'avait pas été faite dans l'enquête wallonne.

Nous remarquons beaucoup de similitudes entre les résultats bruxellois et wallons. **Le secteur sans abri déplore un manque d'informations sur la matière et a une volonté de se (ré)former.** De plus en plus de personnes LGBTQIA+ fréquentent les services du secteur sans abri, qui ne savent pas forcément comment bien accompagner ce public. Néanmoins, le secteur bruxellois semble plus sensibilisé sur cette matière et, par extension, exprime plus précisément leur méconnaissance sur la thématique.

REMERCIEMENTS

Ce rapport est le fruit d'un travail collectif mené d'avril 2024 à mars 2025. Nous souhaitons exprimer notre profonde gratitude à l'ensemble des personnes et structures qui ont contribué à sa réalisation.

Nous remercions tout d'abord les équipes permanentes de l'AMA et de l'ARCA pour leur implication dans la coordination, la mise en œuvre du projet pilote et la rédaction du présent rapport, ainsi que PRISME, fédération spécialisée, pour la qualité de sa collaboration et son expertise précieuse dans le déroulement des formations.

Nos remerciements vont également à toutes les personnes qui ont pris part à l'état des lieux initial, en partageant leurs réalités, pratiques, interrogations et besoins. Leur participation a permis d'ancrer le projet dans les enjeux concrets rencontrés sur le terrain.

Nous tenons à remercier chaleureusement les travailleur·euses et les directions qui ont participé aux formations et aux séances de sensibilisation. Leurs échanges, réflexions, retours d'expérience et questionnements ont nourri en profondeur la dynamique du projet et les constats formulés dans ce rapport.

Enfin, nous remercions la Région wallonne et le SPW Égalité des chances pour leur soutien financier et institutionnel, sans lequel ce projet n'aurait pu voir le jour.

Ce rapport témoigne d'un engagement commun pour faire progresser l'inclusion des personnes LGBTQIA+ dans le secteur de l'aide aux personnes sans abri.



