

Stratégie de lutte contre la pauvreté 2025-2029

- Mesure 24 « Contrats de confiance »

Fiche technique de description générale de l'expérimentation

Version 1 - 17 juin 2026

Ce document propose une fiche technique de description générale de l'expérimentation « Contrats de confiance ». Elle est communiquée à toutes les parties prenantes de la mesure afin qu'elles disposent du socle minimal d'informations nécessaires à sa bonne mise en œuvre.

Comme dans toute mise en œuvre d'une **expérimentation**, les opérateurs-pilotes, le SPW Intérieur et Action sociale (SPW IAS) et les autres parties prenantes vont se heurter à des freins, des risques, des impensés. **Cette fiche technique s'ajustera** en conséquence et chaque nouvelle version sera partagée aux parties prenantes. La liste des parties prenantes est présentée au point 4.

Fiche technique	Objet
Objet	Proposer un socle minimal d'informations nécessaires à la bonne mise en œuvre de cette expérimentation par appel à projets
Statut	Document actualisable <i>a minima</i> après la sélection des opérateurs-pilotes et après la conception des cadres d'évaluation ainsi qu'après chaque changement impactant de manière significative la mise en œuvre prévue de la mesure
Destinataires	Toutes les parties prenantes : Cabinet du Ministre des Solidarités, SPW IAS (équipe-projet et cellules administratives), opérateurs-pilotes et leurs représentants, IWEPS/HCS, Comité de pilotage (COPIL), Comités techniques (COTECH) et autres acteurs associés

Table des matières

1. La mesure n°24 « Contrats de confiance », en bref	1
2. Finalité et objectifs opérationnels.....	1
3. Périmètre de l'expérimentation et sélection des projets-pilotes.....	2
3.1. Périmètre.....	2
3.2. Sélection	2
4. Rôles des parties prenantes.....	3
4.1. Les institutions.....	3
4.2. Les instances.....	4
4.2.1. COPIL.....	4
4.2.2. COTECH.....	4
5. Déroulement de l'expérimentation.....	5
6. Versionnage.....	10

1. La mesure n°24 « Contrats de confiance », en bref

Cette carte d'identité doit permettre à tout lecteur d'identifier rapidement les éléments essentiels en lien avec cette mesure.

Élément	Description
Mesure	Mesure 24 de la Stratégie wallonne de lutte contre la pauvreté 2025-2029
Intitulé	Contrats de confiance
Format	Expérimentation
Finalité	Tester une transformation structurelle du système de <i>reporting</i> en action sociale afin de rendre compte des impacts concrets des politiques au plus près du terrain, des actions menées et de leurs effets sur les publics
Période	Septembre 2026 – Septembre 2028 ; diffusion/généralisation possible des résultats de l'expérimentation au T3 2028
Acteurs de la mesure	
Porteur politique	Ministre wallon des Solidarités
Administration	SPW IAS
Opérateurs de terrain	5 dispositifs et 2 opérateurs différents par dispositif
Représentants des opérateurs	Les représentants des opérateurs retenus dans l'expérimentation, qu'ils s'agissent de fédérations ou d'autres institutions représentatives
Accompagnement	IWEPS/HCS ¹
Budget	
Mise en œuvre	Le Ministre octroiera à chaque opérateur sélectionné un montant annuel de 40.000 euros pour mettre en œuvre l'expérimentation jusqu'en septembre 2028. Ce montant couvrira les frais de personnel et de fonctionnement.
Accompagnement	Le Ministre octroiera à l'IWEPS/HCS un montant annuel de 100.000 euros pour accompagner la mise en œuvre de l'expérimentation jusqu'en septembre 2028. Ce montant couvrira les frais de personnel et de fonctionnement

2. Finalité et objectifs opérationnels

La Déclaration de Politique Régionale 2024-2029 s'engage à « une nouvelle gouvernance pour une action sociale efficace ». Parmi les intentions gouvernementales au cœur de cette nouvelle gouvernance, on trouve notamment : l'innovation sociale, la mesure des impacts des politiques sur leurs bénéficiaires, une responsabilisation des opérateurs, un allègement de leurs charges administratives et un partenariat entre opérateurs de terrain et pouvoirs subsidiaires davantage basé sur la confiance.

Les Contrats de confiance s'inscrivent pleinement dans ces intentions gouvernementales. Leur finalité est de **tester une transformation structurelle du système de *reporting* en action sociale afin de rendre compte des impacts concrets des politiques au plus près**

¹ Associé à la Direction de l'Optimisation et des Relations Usagers (DORU) du SPW pour un aspect spécifique de l'accompagnement (cf. point 5 sur le déroulement de l'expérimentation).

du terrain, des actions menées et de leurs effets sur les publics. Plus précisément, leur mise en œuvre a pour ambition de répondre aux objectifs opérationnels suivants.

Objectif opérationnel	Moyens pour y arriver
Améliorer la relation entre pouvoirs subsidiaires et opérateurs	Passer à une relation basée davantage sur la confiance, <u>notamment</u> en diminuant la charge administrative liée aux contrôles et redditions de compte
Augmenter le temps d'accompagnement	Alléger la charge administrative
Améliorer en continu la qualité des dispositifs	Construire un cadre d'évaluation d'impact permettant de mieux analyser les actions menées et d'améliorer la qualité des dispositifs
Mieux documenter les effets concrets des dispositifs sur leurs bénéficiaires	Construire un cadre d'évaluation d'impact permettant de mieux appréhender les effets concrets des dispositifs sur les bénéficiaires ²
Tester les conditions de pérennité et de généralisation des résultats de cette expérimentation	Identifier les éléments de l'expérimentation qui peuvent être pérennisés, adaptés et étendus à d'autres dispositifs (gérés par le SPW IAS ou par d'autres administrations)

3. Périmètre de l'expérimentation et sélection des projets-pilotes

3.1. Périmètre

Le périmètre de l'expérimentation est formé des 5 dispositifs suivants pour lesquels le SPW IAS agréé des opérateurs de première ligne :

- Services de médiation de dettes (215 opérateurs agréés),
- Centres de service social (26),
- Maisons d'accueil (58),
- Initiatives locales d'intégration des personnes étrangères (135),
- Services et dispositifs d'accompagnement des violences entre partenaires et des violences fondées sur le genre (16).

3.2. Sélection

Un jury de sélection composé de représentants du ministre des Solidarités, du SPW Intérieur Action sociale et de l'IWEPS/HCS remet un avis motivé et un classement relatif à la sélection des projets. Le Ministre proposant présente ensuite cette pré-sélection au Gouvernement wallon, pour approbation.

Les projets éligibles seront analysés sur la base des critères suivants :

- Compréhension par l'opérateur du contexte et du projet d'expérimentation ainsi que son propre rôle : 10/100 ;
- Motivation et engagement du candidat dans la démarche « contrat de confiance » : 30/100 ;

² Mieux appréhender les effets des dispositifs est également un moyen de mieux valoriser le travail des opérateurs, ce qui peut concourir à une augmentation du sens au travail et à un gain d'attractivité du métier.

- Capacité organisationnelle minimale de l'opérateur à participer à l'expérimentation : 20/100 ;
- Pertinence du défi administratif ou organisationnel identifié : 20/100 ;
- Qualité de la démarche envisagée pour favoriser la transférabilité des enseignements de l'évaluation : 20/100.

Dans la limite des crédits disponibles, un opérateur pourra être retenu en priorité afin de garantir une diversité suffisante en vue d'une généralisation des contrats de confiance, notamment en termes de : forme juridique, taille organisationnelle, profil des territoires desservis ou type d'agrément (simple ou multiple).

4. Rôles des parties prenantes

Cette rubrique clarifie, pour chaque partie prenante, son ou ses rôles génériques dans le cadre de cette expérimentation, en distinguant les institutions et les instances. Les actes concrets attendus de chaque partie prenante sont définis dans la partie suivante sur le déroulement de l'expérimentation.

4.1. Les institutions

Acteur	Rôle
Cabinet du Ministre des Solidarités	Il assure le portage politique de cette expérimentation et de sa généralisation et facilite la mise en œuvre des décisions stratégiques ³ actées en Comité de Pilotage (COPIL)
Équipe-projet du SPW IAS	Il est le responsable opérationnel de l'expérimentation. Son rôle est de suivre et de faciliter la mise en œuvre du projet dans les délais impartis
Cellules administratives du SPW IAS	Les opérateurs et les cellules administratives du SPW IAS sont les chevilles ouvrières de l'expérimentation. Leur rôle consiste à conjointement mettre en œuvre l'expérimentation par une série d'actes concrets
Opérateurs de terrain	
Représentants des opérateurs	La FdSS, le COPIL, l'AMA et la FCPAS ⁴ portent la voix des opérateurs dans les instances
IWEPS/HCS	Il accompagne ⁵ de manière continue les acteurs de l'expérimentation (exemple : soutien à l'élaboration des différents livrables attribués au SPW IAS ou aux opérateurs-pilotes et/ou relecture, selon les besoins) et facilite sa mise en œuvre dans l'objectif d'en améliorer la qualité et d'assurer sa généralisation.
Autres acteurs concernés	La CST fait partie du Comité de pilotage de l'expérimentation pour partager son expertise en matière de projets transversaux et de suivi. La DORU collabore avec l'IWEPS dans ses travaux en lien avec le diagnostic de la relation entre opérateurs et pouvoirs subsidiaires. Un représentant de l'AVIQ sera désigné pour participer au COPIL, compte tenu des travaux en cours menés par cet organisme relatifs à l'analyse et à l'évaluation des données en matière de santé. ⁶

³ Ajustement budgétaire, révision du délai ou tout autre changement impactant l'expérimentation de manière significative.

⁴ FdSS : Fédération des Services Sociaux, Copil : Comité de Pilotage du Secteur de l'Intégration, AMA : Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri, FCPAS : Fédération des Centres publics d'action sociale.

⁵ La posture de l'accompagnement sera celle d'un « ami critique » des acteurs et de facilitateur. L'IWEPS/HCS agira comme un partenaire constructif, non hiérarchique, qui aide les acteurs à auto-évaluer leurs actions. Il fournira des retours francs pour améliorer la performance et favoriser l'apprentissage. Il guidera les acteurs pour que ceux-ci atteignent les résultats attendus de l'expérimentation en travaillant collectivement. La note de cadrage méthodologique de l'accompagnement de l'IWEPS/HCS est disponible sur demande.

⁶ CST (SPW SG) : Cellule des Stratégies Transversales, DORU (SPW SG) : Direction de l'Optimisation et des Relations Usagers, AVIQ : Agence pour une Vie de Qualité.

4.2. Les instances

Deux instances sont créées pour soutenir la mise en œuvre de l'expérimentation et sa généralisation : le COPIL et le COTECH.

4.2.1. COPIL

Il assure le pilotage stratégique de la mesure. Tous les livrables associés à l'expérimentation font l'objet d'une présentation par l'acteur qui les a produits (ex. : SPW IAS, IWEPS/HCS, opérateurs) et d'un échange au COPIL.

Élément	Description
Composition	Cabinet, SPW IAS, représentants des secteurs, représentant de chaque comité technique (cf. ci-dessous), IWEPS/HCS, CST (SPW) et AViQ
Rôles principaux	Suivre et faciliter l'avancement général de l'expérimentation, veiller à la cohérence du cadre d'évaluation, discuter les enseignements et les perspectives de généralisation
Fréquence	Les moments où le Comité se réunit sont fixés à l'avance (cf. point 5 « Déroulement »). Des Comités supplémentaires peuvent s'organiser aux étapes clés de l'expérimentation et à la demande d'un membre
Documents associés	<i>A minima</i> : règlement d'ordre intérieur, ordres du jour et procès-verbaux

4.2.2. COTECH

Les opérateurs-pilotes mettent en place et organisent des COTECH pour chacun des 5 dispositifs sélectionnés. Ils assurent la gestion opérationnelle de chaque expérimentation. Tous les livrables relatifs à l'expérimentation sont présentés au COTECH par les opérateurs-pilotes et font l'objet d'un échange.

Élément	Description
Composition	Les 2 opérateurs-pilotes, la cellule administrative du SPW IAS, le représentant du secteur ou opérateur de seconde ligne, l'IWEPS/HCS
Rôles principaux	Les rôles spécifiques peuvent varier d'un Comité à l'autre. De manière générale, le COTECH est un outil indispensable pour mener à bien le travail des opérateurs dans le cadre de l'expérimentation et est le lieu privilégié des réflexions visant à généraliser les Contrats au sein de chaque secteur
Fréquence	La programmation et l'ordre du jour des réunions sont fixés au fil de l'expérimentation et à la demande des membres
Documents associés	<i>A minima</i> : règlement d'ordre intérieur, ordres du jour et procès-verbaux

5. Déroulement de l'expérimentation

Cette section débute par un détail du déroulement de l'expérimentation, avec un 1 tableau par étape, divisé en 3 colonnes : (1) les tâches de chaque partie prenante impliquée, (2) les livrables associés à la tâche et (3) le calendrier de mise en œuvre de la tâche. La fin de cette section présente une ligne du temps synthétique du déroulement de l'expérimentation avec les missions, les parties prenantes et les livrables mis en évidence.

Pour chacune de ces étapes, l'IWEPS/HCS est disponible pour soutenir l'élaboration des documents à produire et les relire.

L'incertitude et l'exploration font partie de toute expérimentation. Le déroulement ci-dessous est par conséquent une première proposition appelée à s'ajuster chemin faisant. Comme annoncé au début de ce document, chaque nouvelle version de la présente fiche sera communiquée aux parties prenantes.

1.Mettre en place un COPIL		
Tâche et parties prenantes	Livrable	Calendrier
L'équipe-projet du SPW IAS met en place un COPIL et rédige son règlement d'ordre intérieur ; l'IWEPS/HCS relit le ROI	ROI	T2 2026

2.Construire la documentation de cadrage		
Tâche et parties prenantes	Livrable	Calendrier
L'IWEPS/HCS rédige la présente fiche technique de description générale de l'expérimentation. Le SPW IAS le relit.	Fiche technique rédigée par l'IWEPS/HCS	T2 2026
L'IWEPS/HCS rédige une note de cadrage méthodologique de l'accompagnement de l'expérimentation. Le SPW IAS la relit.	Note de cadrage méthodologique rédigée par l'IWEPS/HCS	T2 2026

3. Sélectionner les opérateurs-pilotes		
Tâche et parties prenantes	Livrable	Calendrier
L'équipe-projet du SPW IAS rédige l'appel à projet et le communique aux opérateurs faisant partie du périmètre de l'expérimentation ; l'IWEPS/HCS relit l'appel à projet	Appel à projets transmis par le SPW IAS	T2 2026
Les opérateurs volontaires pour participer à l'expérimentation complètent leur formulaire de candidature	Formulaires de candidature complétés par les opérateurs	T3 2026
Un jury de sélection analyse les candidatures reçues et l'équipe du SPW IAS rédige une note synthétique du résultat de l'appel à projets ; l'IWEPS/HCS soutient l'élaboration de la note et la relit	Rédaction d'une note synthétique du résultat de l'appel à projets par le SPW IAS	T3 2026

Le GW valide la liste des opérateurs retenus par le jury de sélection ou l'adapte en motivant sa décision, l'équipe-projet du SPW IAS notifie la décision du GW aux candidats (octroi ou refus) et communique aux candidats la note synthétique du résultat de l'appel à projets	Liste des opérateurs retenus par le jury et liste validée par le GW	T3 2026
Les opérateurs retenus et le Ministre signent un contrat de confiance	Contrats de confiance signés par les opérateurs et le Ministre	T3 2026
L'IWEPS/HCS met la présente fiche technique à jour	Fiche technique mise à jour par l'IWEPS/HCS	T3 2026
Comité de pilotage – Kick-off avec les opérateurs-pilotes et entités administratives concernées	ROI approuvé et signé par les membres du COPIL	T3 2026

4. Mettre en place un COTECH

Tâche et parties prenantes	Livrable	Calendrier
Les opérateurs-pilotes sélectionnés mettent en place un COTECH par dispositif (cf. point 4.2) et définissent son règlement d'ordre intérieur (ROI)	Composition et ROI de chaque Comité technique, rédigés par les opérateurs pour chaque dispositif	T3 2026

5. Diagnostiquer les relations entre pouvoirs subsidiaires et opérateurs (dont charge administrative)

Tâche et parties prenantes	Livrable	Calendrier
L'IWEPS/HCS et la DORU définissent les dimensions concrètes de la charge administrative, traduisent le principe de confiance de manière opérationnelle et réalisent un document de structuration du diagnostic qu'ils fournissent aux opérateurs-pilotes	Document de structuration du diagnostic par l'IWEPS/HCS et la DORU	T4 2026
À l'aide du document de structuration du diagnostic, les opérateurs-pilotes réalisent le diagnostic de leurs relations avec le pouvoir subsidiaire et de leur charge administrative ⁷	Rapports d'auto-diagnostic des opérateurs-pilotes	T4 2026
À l'aide du document de structuration du diagnostic, les cellules administratives du SPW IAS réalisent le diagnostic de leurs relations avec les opérateurs et des données qu'elles leur demandent ⁸	Rapports d'auto-diagnostic du SPW IAS	T4 2026
L'IWEPS/HCS rédige une note synthétique des rapports d'auto-diagnostic avec formulation de recommandations visant à améliorer les relations entre pouvoirs subsidiaires et opérateurs	Note synthétique avec recommandations rédigée par l'IWEPS/HCS	T4 2026
Le Comité de pilotage valide l'ensemble des livrables de cette étape en T4 2026.		

⁷ Rash et pièces justificatives (vu champ du principe de confiance), en ce compris les modalités de collecte et de transmission des données. Le champ du diagnostic intègre les multifinancements avec identification des acteurs politico-administratifs en dehors de la zone IAS.

⁸ Les données nécessaires selon leur utilisation (obligation légale, reporting, etc), en ce compris les modalités de rapportage et d'analyse de ces données.

6. Concevoir des cadres d'évaluation dans une perspective d'évaluation d'impact		
Tâche et parties prenantes	Livrable	Calendrier
L'IWEPS/HCS, les opérateurs et les cellules administratives du SPW IAS coconstruisent les balises communes des cadres d'évaluation lors d'un atelier organisé par l'IWEPS/HCS	Balises communes des futurs cadres d'évaluation rédigées par l'IWEPS/HCS	T4 2026
Les opérateurs conçoivent, en collaboration avec les cellules administratives du SPW IAS, un cadre d'évaluation répondant aux enjeux ⁹ de l'expérimentation, en tenant compte des enseignements de la phase de diagnostic et du fait que le système doit être pérennisable et généralisable sans les ressources additionnelles de l'expérimentation	Plan de mise en œuvre de chaque cadre d'évaluation à exécuter, rédigé par chaque opérateur-pilote	T1 2027
Au besoin, l'IWEPS/HCS accompagne davantage les opérateurs et les cellules administratives du SPW IAS pendant la conception des cadres d'évaluation	À définir selon le type d'accompagnement attendu	
L'IWEPS/HCS met la présente fiche technique à jour	Fiche technique mise à jour par l'IWEPS/HCS	T1 2027
Le Comité de pilotage valide l'ensemble des livrables de cette étape en T1 2027.		

7. Déployer et tester les nouveaux cadres d'évaluation ¹⁰		
Tâche et parties prenantes	Livrable	Calendrier
Les opérateurs et les cellules administratives du SPW IAS concernées mettent leur plan de mise en œuvre de leur cadre d'évaluation à exécution	Les nouveaux livrables conçus par les acteurs (en particulier documents, données, etc.) relatifs au suivi et à l'évaluation d'impact de chaque opérateur	T1 2028
Les opérateurs et les cellules administratives du SPW IAS concernées documentent de manière systématique et continue les difficultés, les opportunités rencontrées et les adaptations réalisées en cours de route	Documentation rédigée par les acteurs en lien avec les difficultés, opportunités, etc. des opérateurs / cellules administratives	T2 2027 - T1 2028
Le Comité de pilotage valide l'ensemble des livrables de cette étape en T1 2028		

8. Évaluer les expérimentations lors d'un atelier participatif		
Tâche et parties prenantes	Livrable	Calendrier
Les COTECH et l'IWEPS/HCS coconstruisent les balises communes de l'organisation et de la restitution des ateliers participatifs	Balises communes rédigées par l'IWEPS/HCS	T1 2028

⁹ Mieux appréhender les effets des dispositifs sur les bénéficiaires, redonner du sens au travail des opérateurs, améliorer la relation entre opérateurs et l'administration et diminuer la charge administrative en appliquant le principe de confiance.

¹⁰ Lors d'un COTECH de présentation du cadre d'évaluation, la possibilité d'étendre l'expérimentation à des opérateurs volontaires, sans financement additionnel, devra être débattue. Cette extension permettrait d'identifier de premières conditions de généralisation des Contrats de confiance.

Les opérateurs-pilotes, avec le soutien des COTECH, organisent l'atelier participatif	/	T1 2028
Les participants aux ateliers s'échangent sur les résultats de l'expérimentation et envisagent l'adaptation du nouveau cadre d'évaluation et ses conditions de généralisation ¹¹	Comptes-rendus des ateliers rédigés par les opérateurs-pilotes	T1 2028
Au besoin, l'IWEPS/HCS accompagne davantage les opérateurs et le COTECH pour l'organisation et la restitution de l'atelier	À définir selon le type d'accompagnement attendu	

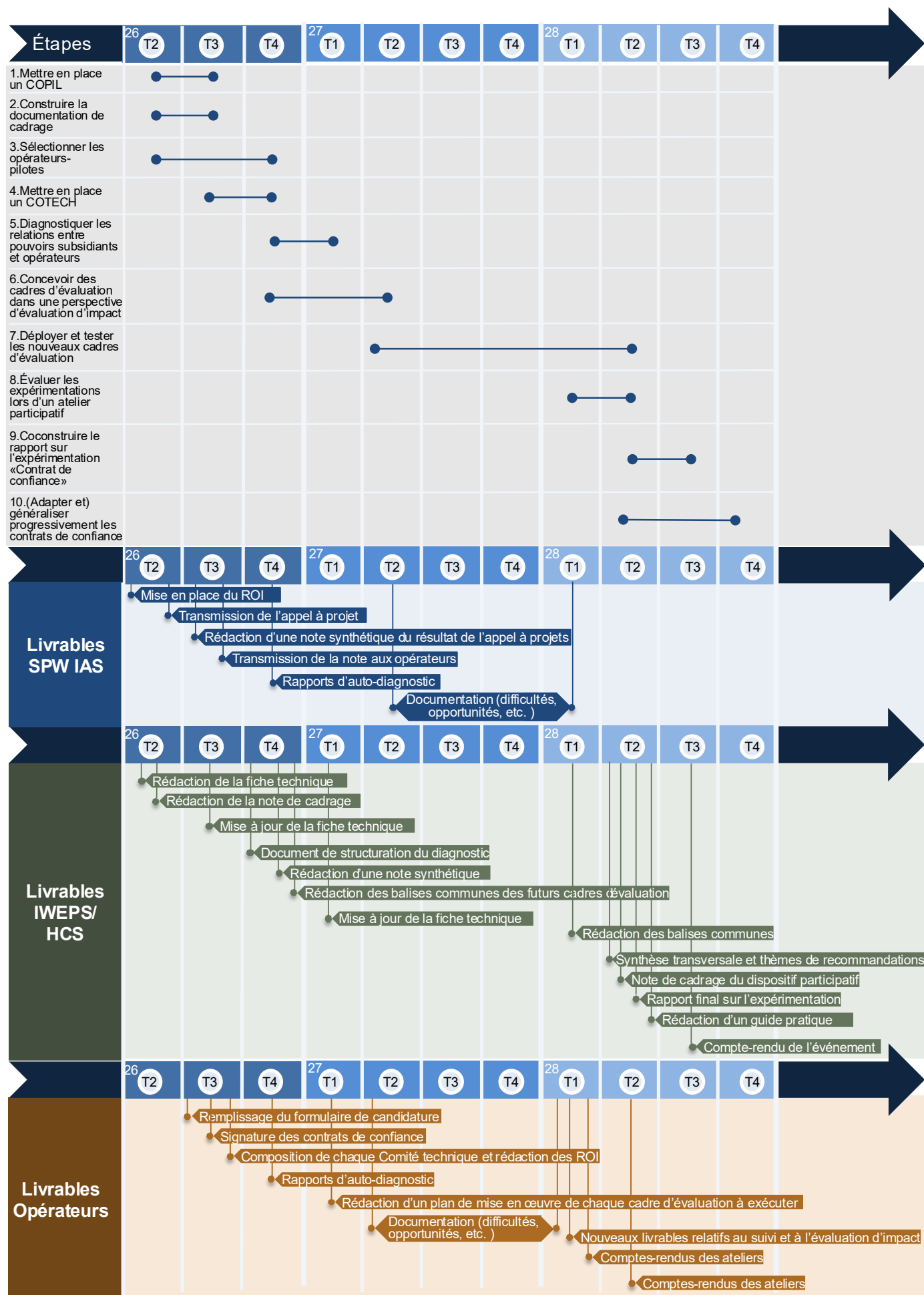
9. Coconstruire le rapport sur l'expérimentation « Contrat de confiance »

Tâche et parties prenantes	Livrable	Calendrier
Au départ des différents livrables réalisés jusqu'à cette étape, l'IWEPS/HCS rédige une synthèse transversale des expérimentations au sein des différents dispositifs et identifie des thèmes de recommandations	Synthèse transversale et thèmes de recommandations par l'IWEPS/HCS	T2 2028
L'IWEPS/HCS organise un dispositif participatif visant à coconstruire les recommandations sur la base des thèmes proposés	Note de cadrage du dispositif participatif par l'IWEPS/HCS	T2 2028
Le Comité de pilotage valide l'ensemble des livrables de cette étape en T2 2028		
Les participants à ce dispositif coconstruisent les recommandations (large participation qui devra aller au-delà des COTECH et COPIL)	Comptes-rendus des ateliers rédigés par les opérateurs-pilotes	T2 2028
L'IWEPS/HCS consolide les enseignements tirés de ce dispositif participatif en matière de recommandations	Rapport final de l'expérimentation par l'IWEPS/HCS, rassemblant la synthèse transversale et les recommandations retenues	T2 2028

10. (Adapter et) généraliser progressivement les contrats de confiance

Tâche et parties prenantes	Livrable	Calendrier
L'IWEPS/HCS réalise un guide pratique pour soutenir le choix, la mise en place et l'utilisation d'un cadre d'évaluation conforme aux Contrats de confiance pour des acteurs d'autres dispositifs	Guide pratique rédigé par l'IWEPS/HCS	T2 2028
Le Comité de pilotage valide l'ensemble des livrables de cette étape en T2 2028		
L'IWEPS/HCS organise - ou coorganise selon les <i>desiderata</i> des autres acteurs de l'expérimentation - un événement centré sur l'expérimentation dans le double objectif de soutenir la généralisation progressive des Contrats de confiance et de promouvoir la culture d'évaluation des expérimentations.	Compte-rendu de l'événement rédigé par l'IWEPS/HCS	T3 2028

¹¹ Cette expérimentation bénéficie de ressources additionnelles pendant sa durée. Toutefois, ces moyens s'éteindront à son terme, ce qui implique de porter une attention particulière à la pérennisation et à la généralisation sans apport de ressources additionnelles.



6. Versionnage

Cette rubrique propose un tableau listant les différentes versions, leur date, les changements apportés par rapport à la version précédente et leur motivation.

Version	Date	Changements apportés et leur motivation
1	17 juin 2026	/