

EVALUATION DES POLITIQUES PUBLIQUES : APPEL A MANIFESTATION D'INTERET VISANT LA MISE EN ŒUVRE DE 10 CONTRATS DE CONFIANCE

1. Contexte

Dans le cadre de la Stratégie de lutte contre la pauvreté 2025-2029, le Gouvernement wallon souhaite renouveler en profondeur la manière dont il collabore avec les organisations actives dans le secteur de l'action sociale. Aujourd'hui, beaucoup de temps est consacré aux obligations administratives et au reporting, parfois au détriment de l'accompagnement des bénéficiaires finaux. En parallèle, il est complexe de mesurer l'impact concret des actions menées par ces mêmes opérateurs sur les conditions de vie des bénéficiaires qui restent multifactorielles.

Pour répondre à ces défis, la Wallonie lance une expérimentation appelée « Contrats de confiance ».

Cette expérimentation sera menée entre le 1^{er} octobre 2026 et le 31 septembre 2028 et permettra la participation de 10 projets.

1. Objectifs de la mesure

La mesure "Contrats de confiance" poursuit plusieurs objectifs stratégiques visant à transformer durablement la relation entre les pouvoirs publics et les opérateurs agréés de première ligne :

- **Installer une relation de collaboration fondée sur la confiance et la stabilité**, favorisant un dialogue continu, une transparence réciproque et une responsabilisation partagée entre pouvoirs publics et opérateurs agréés de première ligne ;
- **Coconstruire un nouveau cadre d'évaluation partagé par l'ensemble des acteurs**, qui permette d'ancrer l'évaluation dans la réalité de terrain et de mieux appréhender les effets des dispositifs sur les conditions de vie des bénéficiaires ;
- **Réduire la charge administrative structurelle**, en repensant les obligations de suivi afin qu'elles deviennent des outils de pilotage pertinents plutôt que des contraintes ;
- **Développer des méthodes fiables pour mesurer l'impact réel** des actions sociales sur les personnes accompagnées, en prenant en compte la complexité des trajectoires et la diversité des contextes ;
- **Modéliser un nouveau mode de coopération** entre administrations et acteurs de terrain, afin de préparer une éventuelle généralisation de ce type de partenariat à l'échelle wallonne.
- **Produire des enseignements utiles à l'action publique**, afin d'éclairer l'évolution des politiques publiques en matière d'action sociale.

L'expérimentation prévoit de coconstruire un nouveau cadre d'évaluation, avec un tronc commun le plus large possible entre les 10 opérateurs participants et généralisable à d'autres opérateurs par la suite, en élaborant des méthodes simples et réalistes pour

récolter des données et construire des indicateurs utiles, en s'appuyant sur des règles de fonctionnement basées sur la confiance.

Pour y parvenir, l'expérimentation s'appuiera sur :

- 10 opérateurs et leurs référents au SPW IAS en tant que chevilles ouvrières;
- un suivi rapproché des 10 projets par le SPW IAS pour faciliter le travail des opérateurs et des référents ;
- un accompagnement externe par l'IWEPS et le HCS pour aboutir à des résultats de qualité.

Les objectifs de cette coopération sont les suivants :

- **Valoriser pleinement l'expertise et le travail quotidien des opérateurs agréés de première ligne**, en reconnaissant la qualité de leurs pratiques, la complexité de leurs interventions et leur rôle indispensable dans la lutte contre la pauvreté.
- **Éliminer les tâches administratives non essentielles** afin que les opérateurs puissent consacrer davantage de temps à l'accompagnement direct des personnes, là où se crée réellement l'impact social.
- **Construire une évaluation utile et partagée, facile à mettre en œuvre**, qui passe d'une logique de reporting à une logique d'apprentissage pour tous.
- **Renforcer une dynamique de confiance mutuelle**, où le suivi administratif devient un outil d'amélioration continue et non une contrainte supplémentaire.

Le présent appel à manifestation d'intérêt sera publié sur le portail de l'action sociale à l'adresse :

<https://actionsociale.wallonie.be/home/actualites.html>.

1. Conditions

1.1 Opérateurs éligibles

Pour être éligible, l'opérateur doit rencontrer les conditions suivantes :

- Être agréé dans le domaine de l'Action sociale (CWASS, partie 2, livre 1^{er}) dans l'une des thématiques suivantes : (1) l'intégration des personnes étrangères (initiatives locales d'intégration des personnes étrangères), (2) la médiation de dettes (services de médiation de dettes), (3) le logement/sans-abrisme (maisons d'accueil), (4) l'action sociale (centres de service social) et (5) la violence conjugale et basée sur le genre (services et dispositifs d'accompagnement des violences entre partenaires et des violences fondées sur le genre) ;
- Travailler exclusivement en 1^{ère} ligne avec les bénéficiaires finaux.

1.2 Conditions spécifiques

L'opérateur doit démontrer une stabilité financière suffisante. Il devra fournir des pièces justificatives permettant d'évaluer sa solvabilité et sa capacité (en ressources humaines) à assurer la bonne exécution du projet.

1.3 Période de réalisation du projet

La phase d'expérimentation se déroulera du 1^{er} octobre 2026 au 31 septembre 2028.

1.4 Modalités de sélection

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

Pour pouvoir être retenue, une candidature devra obtenir un score minimal de 60 points sur 100.

1.5 Critères de sélection

Pour départager les projets, les critères suivants seront utilisés :

- **Compréhension par l'opérateur du contexte et du projet d'expérimentation ainsi que de son propre rôle**
Cotation : 10/100
L'opérateur devra s'approprier le contexte du projet d'expérimentation et son contenu et montrer sa compréhension de ces derniers.
- **Motivation et engagement du candidat dans la démarche « contrat de confiance »**
Cotation : 30/100
L'opérateur doit démontrer sa volonté/motivation à s'inscrire pleinement dans la logique du contrat de confiance. Cela implique l'adhésion à une nouvelle manière de collaborer avec l'autorité publique, reposant sur la réduction de la charge administrative et l'abandon d'un reporting mécanique au profit d'un suivi plus qualitatif, centré sur les effets produits. L'opérateur s'engage également à coconstruire, avec l'administration, les bénéficiaires et l'IWEPS/HCS, un cadre d'évaluation partagé.
- **Pertinence du problème administratif ou organisationnel identifié**
Cotation : 20/100
Dans le cadre de cet appel à manifestation d'intérêt, l'opérateur devra mettre en avant un problème administratif ou organisationnel. La pertinence du problème administratif ou organisationnel identifié sera appréciée en fonction de la clarté et de la cohérence du problème que l'opérateur souhaite explorer dans le cadre de l'expérimentation.

L'évaluation portera sur la capacité de l'opérateur à décrire précisément le problème, l'obstacle ou la lourdeur administrative rencontrée, ainsi que sur la démonstration de son impact réel sur le public, sur le territoire ou sur le fonctionnement interne de la structure.

Il s'agira également d'apprécier si le problème est suffisamment aligné sur les objectifs des « contrats de confiance » (cf. point 2) pour justifier une démarche expérimentale, s'il s'inscrit dans les objectifs de l'expérimentation et s'il ouvre un potentiel d'amélioration des pratiques ou des processus.

Enfin, la pertinence sera jugée à travers la capacité de l'opérateur à expliquer pourquoi ce problème doit être prioritairement traité, et en quoi son exploration pourrait contribuer à une meilleure efficacité des actions ou à une simplification des modes de fonctionnement.

- **Capacité organisationnelle minimale de l'opérateur à participer à l'expérimentation**
Cotation : 20/100

La capacité organisationnelle minimale de l'opérateur à participer à l'expérimentation sera évaluée au regard de sa structure interne, de ses ressources humaines, financières et temporelles disponibles et de sa faculté à participer à la mise en œuvre d'un dispositif innovant. L'analyse portera notamment sur la présence d'une équipe suffisamment stable, la disponibilité de ressources techniques permettant d'assurer le suivi demandé et la capacité de l'opérateur à coordonner et organiser efficacement les actions prévues.

- **Qualité de la démarche envisagée pour favoriser la transférabilité des enseignements de l'évaluation**

Cotation : 20/100

Les opérateurs doivent démontrer leur capacité de penser au-delà de leur propre dispositif. Cette démonstration s'appuiera notamment sur les critères suivants : ancrage territorial de l'opérateur, qualité des partenariats locaux et connaissance du tissu social et institutionnel. Ils doivent également montrer comment ils comptent partager leurs pratiques, leurs apprentissages et leurs difficultés.

À qualité équivalente entre plusieurs candidatures, une attention particulière sera portée à la diversité des opérateurs retenus, notamment au regard de leur répartition géographique, de leur forme juridique, de leur taille organisationnelle et du profil des territoires desservis.

2. Modalités du soutien financier

Le présent appel à projets, doté d'une enveloppe annuelle de 400.000 €, prévoit un financement annuel maximal de 40.000 € par projet, renouvelable une fois sous conditions.

Le renouvellement du financement pour la seconde année sera conditionné à une évaluation intermédiaire positive de l'état d'avancement du projet et au respect des objectifs initiaux fixés.

Le présent appel à manifestation d'intérêt couvre uniquement des frais de personnel et de fonctionnement.

3. Procédure d'introduction de la demande

Le formulaire doit être envoyé au plus tard le 4 septembre 2026 à 12h par mail à l'adresse aha.social@spw.wallonie.be.

Pour être recevable, le formulaire de candidature devra être accompagné des pièces suivantes :

- Les bilans et comptes de résultats des deux derniers exercices ;
- Un organigramme du personnel à jour ;
- Les arrêtés d'agrément ;
- Toute pièce attestant de la stabilité financière ;
- Tout document utile à l'analyse du dossier de candidature.

La stabilité financière est appréciée par le jury sur base des documents transmis, au regard de la continuité des activités et de la capacité de l'opérateur à assurer la mise en œuvre du projet.

Un accusé de réception sera envoyé et communiqué dans les meilleurs délais. En l'absence d'accusé de réception dans les 24h, veuillez contacter Madame Isabelle BARTHOLOME.

4. Personnes de contact pour toute question relative au présent appel à manifestation d'intérêt

Laurent VAN DRIESSCHE

Service public de Wallonie Intérieur et Action sociale

Département de l'Action sociale

Avenue Gouverneur Bovesse 100 -5100 Jambes

Tél. : +32 (0)81 32 74 18 - Mail : laurent.vandriessche@spw.wallonie.be

Isabelle BARTHOLOME

Service public de Wallonie Intérieur et Action sociale

Direction de l'Action sociale

Avenue Gouverneur Bovesse 100 -5100 Jambes

Tél. : +32 (0)81 32 73 71 - Mail : isabelle.bartholome@spw.wallonie.be

