



RELAIS SOCIAL INTERCOMMUNAL DU BRABANT WALLON

Dispositif d'hébergement d'urgence

Rapport d'évaluation
Évaluation du Dispositif d'hébergement d'urgence

CARRA Laurent

Chargé de projet

2022-2024

Avec le soutien financier



TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
1. Cadre méthodologique	5
1.1. Méthode qualitative	5
1.2. Méthode quantitative	5
2. Objectifs du projet	6
3. Offre d'hébergement.....	7
3.1. Rôles des services.....	7
3.2. Configurations d'hébergement	7
3.3. Public cible.....	9
3.4. Conditions d'accès	9
3.5. Durée d'hébergement	9
3.6. Modalités tarifaires.....	10
4. Accompagnement social	10
4.1. Cadre d'accompagnement.....	10
4.2. Coordination entre les services d'accompagnement	11
5. Analyse du projet	11
5.1. Entrées dans le dispositif.....	11
a. Partenariats : un maillage territorial large et structurant	11
b. Services envoyeurs : de la candidature à l'entrée en logement	12
c. Répartition géographique : un ancrage local et des besoins non couverts.....	13
5.2. Profils des bénéficiaires	13
a. Données socio-démographiques	13
b. Parcours d'errance	15
c. Dernier logement pérenne.....	16
d. Temps de vie en rue.....	16
e. Correspondance entre les profils candidats et les personnes hébergées	17
5.3. Impacts du projet auprès des personnes hébergées	18
a. Santé physique	18
b. Santé mentale.....	19
c. Assuétudes	20
d. Recours aux droits et accompagnement intensif	21
5.4. Sorties du dispositif.....	23
a. Durée d'hébergement : des séjours variables	23

b.	Motifs de sortie : entre décisions volontaires, encadrement réglementaire et solutions positives.....	23
c.	Situation à la sortie : une diversité de trajectoires, entre relogement, précarité et rupture.....	25
d.	Une lecture croisée pour ajuster le dispositif.....	26
6.	Efficienc e du projet.....	27
a.	Taux d'occupation	27
b.	Équilibre financier	28
c.	Coût global et répartition budgétaire.....	29
7.	Perspectives.....	31
	Conclusion.....	33
	Annexes	34
	Liste des services signataires de la charte du projet	34
	Documents complémentaires	36

Introduction

Le Brabant wallon se distingue, au sein de la Wallonie, par une absence marquée de solutions d'hébergement d'urgence. Il s'agit de la seule province ne disposant pas d'un abri de nuit, malgré l'obligation légale en la matière. Cette carence structurelle complique fortement l'accès à un toit temporaire pour les personnes en situation de grande précarité. Faute de dispositifs adaptés sur le territoire, ces personnes sont souvent contraintes de se tourner vers des structures situées en dehors de la province – à Bruxelles, Namur, Charleroi ou encore La Louvière – les coupant ainsi de leurs repères sociaux, familiaux ou administratifs.

Les alternatives existantes, telles que les maisons d'accueil ou les logements d'urgence et de transit des CPAS, sont non seulement saturées, mais également soumises à des critères d'accès plus contraignants. Cela exclut une part importante des publics vulnérables, notamment les personnes cumulant de multiples problématiques. La configuration territoriale du Brabant wallon, marquée par une forte dispersion géographique et des difficultés de mobilité, accentue encore ces inégalités d'accès. Les services d'aide proposant un accompagnement en journée sont par ailleurs peu nombreux sur le territoire. Dans ces conditions, le modèle classique de l'abri de nuit, centralisé et collectif, apparaît inadapté et montre ses limites face à la diversité et à l'évolution des besoins des personnes concernées.

C'est dans ce contexte que la création du Relais social du Brabant wallon (RSBW) en octobre 2021 a marqué une étape décisive. En réunissant plus de septante partenaires engagés dans la lutte contre la grande précarité, le RSBW a permis de structurer une réponse coordonnée à l'échelle provinciale. Les premiers diagnostics de terrain ont confirmé l'ampleur des besoins non couverts, notamment à travers un dénombrement¹ réalisé en 2022 sur neuf communes participantes², qui a permis d'identifier 888 personnes sans-abri ou en situation de sans-chez-soi – révélant une précarité largement sous-estimée.

Pour y répondre, un dispositif innovant a été mis en place : le Dispositif d'hébergement d'urgence (DHU), fondé sur un réseau de « places d'urgence » disséminées sur le territoire. Ce modèle intercommunal et intersectoriel s'appuie sur la mutualisation des ressources et une logique de coopération renforcée entre les acteurs locaux. Il permet d'offrir une réponse rapide, localisée et pluridisciplinaire aux situations d'urgence, tout en évitant les effets de concentration liés aux structures centralisées. Au-delà d'une réponse immédiate, le DHU s'inscrit dans une logique d'accompagnement vers la stabilisation et l'insertion (dans une logique Housing Led³), en visant une continuité de parcours pour les personnes accueillies. Cette approche progressive et territorialisée se distingue du modèle traditionnel de l'abri de nuit, souvent limité à une gestion ponctuelle de l'urgence sans perspectives de sortie durable de la précarité.

Depuis janvier 2024, le dispositif s'est enrichi d'un second volet, avec la création de « places de transition/stabilisation ». Celles-ci visent à accompagner les personnes déjà engagées dans un parcours d'insertion, en attente d'un logement durable, en leur offrant un cadre plus stabilisant.

¹ Wagener et al., « Dénombrement du sans-abrisme et de l'absence de chez-soi – Rapport local du Brabant wallon », CIRTES - UCLouvain, mars 2023, 74 p.

² À savoir : Chaumont-Gistoux, Grez-Doiceau, Jodoigne, Nivelles, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Rebecq, Tubize, Walhain et Wavre.

³ Approche orientée vers le logement.

En renforçant la coordination entre les CPAS, les services sociaux, les acteurs de la santé, du logement et de l'aide aux sans-abri, le Dispositif d'hébergement d'urgence constitue aujourd'hui une réponse souple, solidaire et territorialisée aux situations d'extrême précarité. Ce rapport en dresse le premier bilan structuré, en identifiant ses apports, ses limites et les leviers à mobiliser pour en assurer la pérennité et l'adaptation continue.

1. Cadre méthodologique

Le Dispositif d'hébergement d'urgence est un projet pilote, spécifiquement conçu pour intégrer les réalités historiques et géographiques de la province du Brabant wallon. L'objectif du présent rapport vise à dresser un bilan approfondi de l'expérience et à identifier des pistes d'amélioration pour optimiser son fonctionnement.

L'évaluation couvre une période allant du 8 décembre 2022, date de la première entrée en hébergement⁴ dans le cadre du projet, au 31 décembre 2024, date de la fin de collecte des données pour la rédaction du rapport.

Un protocole méthodologique a été conçu afin de structurer l'évaluation et d'assurer une démarche cohérente dans la durée. Celui-ci s'articule autour de cinq axes d'analyse principaux :

- L'offre d'hébergement ;
- L'accompagnement ;
- La coordination entre les services ;
- L'efficacité opérationnelle ;
- Le fonctionnement interne.

Deux méthodes d'évaluation complémentaires sont mobilisées : qualitative et quantitative.

1.1. Méthode qualitative

L'utilisation d'une méthode qualitative permet d'explorer les enjeux et nuances utiles à une évaluation approfondie via des échanges avec les différentes parties prenantes du projet.

Trois groupes cibles ont été identifiés, chacun bénéficiant de méthodes de collecte adaptées :

- Bénéficiaires : entretiens semi-directifs pour recueillir leurs perceptions et expériences ;
- Équipe du Relais social : focus group et entretiens semi-directifs pour analyser les défis opérationnels et organisationnels ;
- Services signataires de la charte DHU⁵ : comités d'accompagnement, réunions d'évaluation, questionnaires et entretiens semi-directifs pour évaluer la coordination et les complémentarités entre acteurs.

1.2. Méthode quantitative

En parallèle, une approche quantitative est menée pour objectiver l'évaluation et mesurer des indicateurs clés liés aux cinq axes d'analyse.

À cette fin, plusieurs sources de données sont mobilisées :

- Formulaire d'entrée envoyés par les partenaires lors de l'ouverture de places ;

⁴ Dans le conteneur mis à disposition par le CPAS de Wavre.

⁵ Voir annexes : Liste des services signataires de la charte du projet.

- Fiches d'identification des personnes hébergées complétées par l'équipe d'accompagnement du Relais social ;
- Grilles d'évaluation complétées par les services accompagnateurs et l'équipe du Relais social ;
- Cahier de communication de l'équipe d'accompagnement du Relais social.

Les annexes figurant en fin de rapport rassemblent l'ensemble des démarches entreprises dans le cadre de cette évaluation. Ils incluent notamment les méthodologies appliquées, les données collectées, ainsi que les outils et supports utilisés pour analyser le dispositif.

2. Objectifs du projet

Les objectifs du projet se déclinent en deux catégories : structurelle et individuelle.

Objectifs structurels

- Développer une offre d'hébergement d'urgence souple, efficiente et innovante, ancrée localement et complémentaire aux dispositifs existants ;
- Promouvoir la mutualisation des ressources et renforcer la coordination supra-communale afin de fluidifier les prises en charge et de consolider la solidarité intercommunale ;
- Favoriser le travail en réseau et les synergies territoriales, en mobilisant les acteurs de la santé, du logement, de l'aide sociale et de la lutte contre la précarité ;
- Assurer un accompagnement pluridisciplinaire permettant aux personnes hébergées de retrouver une stabilité de vie.

Objectifs individuels

- Favoriser l'occupation d'un lieu de vie temporaire, stable et sécurisant, permettant la satisfaction des besoins de base (repos, hygiène, alimentation, santé) ;
- Permettre un temps de pause et de réorganisation personnelle, en rupture avec les logiques de survie liées à l'errance ;
- Accompagner chaque personne de manière individualisée, en tenant compte de son parcours, de ses besoins et de ses éventuels projets ;
- Favoriser une dynamique de (re)mise en mouvement, en soutenant les démarches vers la santé, les droits, les liens sociaux et le relogement ;
- Soutenir l'accès à des solutions durables, qu'il s'agisse de logement, de soins spécialisés ou d'autres formes d'accompagnement adapté.

Le mode de fonctionnement du dispositif a été défini selon les pistes amenées par l'ensemble du réseau du RSBW lors d'un cycle de réflexions organisé autour de la thématique « hébergement d'urgence », initié depuis 2021. Ces réflexions ont pu être rediscutées et ont évolué lors de l'organisation de comités d'accompagnement, de réunions d'évaluation ou encore via le consortium « Territoire Zéro Sans-Abrisme ».

3. Offre d'hébergement

3.1. Rôles des services

Le Dispositif d'hébergement d'urgence repose sur une collaboration étroite entre différents acteurs pour assurer une prise en charge complète des bénéficiaires. Chaque service joue un rôle spécifique et complémentaire, afin de répondre aux besoins variés des personnes accueillies. Ces différents rôles sont intégrés et définis dans le cadre de conventions partenariales.

Services hébergeurs

Les services hébergeurs mettent à disposition un ou plusieurs hébergements dans le cadre du dispositif. Ils sont responsables de la gestion locative des biens. Bien qu'ils assurent la gestion quotidienne des hébergements (maintenance, sécurité, etc.), ils n'ont pas de pouvoir décisionnel concernant l'admission ou le choix des personnes qui intègrent ces logements.

CPAS référents

Les CPAS référents conservent la gestion administrative des dossiers des personnes hébergées, indépendamment de la localisation géographique de l'hébergement au sein du dispositif. Ils sont chargés de maintenir le suivi administratif, y compris les démarches liées à l'accès aux droits sociaux. Par ailleurs, chaque CPAS référent contribue financièrement au dispositif via une cotisation annuelle et une participation aux frais d'hébergement des personnes issues de leur territoire.

Services envoyeurs

Les services envoyeurs ont la charge de candidater pour des personnes afin qu'ils séjournent dans le dispositif. Ils jouent un rôle essentiel dans l'accompagnement des personnes hébergées. En collaboration avec l'équipe du Relais social du Brabant wallon, ils soutiennent les bénéficiaires dans leur parcours, en contribuant à leur suivi social.

Relais social du Brabant wallon

Le RSBW assure la coordination globale du dispositif, veillant à ce que l'ensemble des services partenaires fonctionne de manière cohérente et harmonieuse. Il participe activement à l'accompagnement des personnes hébergées. En outre, le RSBW est impliqué dans l'évaluation continue du dispositif pour en mesurer l'efficacité.

3.2. Configurations d'hébergement

Au 31 décembre 2024, le Dispositif d'hébergement d'urgence comprend neuf unités d'hébergement réparties sur le territoire, offrant une capacité d'accueil de 19 à 24 places. Ces configurations d'hébergement sont adaptées aux besoins spécifiques des bénéficiaires, qu'il s'agisse de personnes seules, de couples ou de familles, avec ou sans animaux. Les différents types d'hébergement proposés varient en fonction de la localisation et de la composition des publics accueillis.

Tableau 1 : Description des structures d'hébergement du projet

Localisation	Hébergement	Type de public accueilli	Nombre de place(s)	Date de première entrée
Wavre	Conteneur n°1	1 personne seule avec/sans animaux	1	08/12/2022
	Conteneur n°2	1 personne seule avec/sans animaux	1	08/12/2022
	Post-DHU Logement collectif avec 6 chambres	6 personnes seules ou 5 personnes seules et 1 couple	6-7	15/01/2024
Ottignies	Appartement avec 1 chambre	1 personne seule ou 1 couple avec/sans animaux	1-2	20/02/2023
	Appartement avec 2 chambres	1 couple avec/sans enfant(s)	2-4	13/03/2023 (01/05/2024) ⁶
Nivelles	Appartement avec 3 chambres	3 personnes seules	3	21/02/2023
Chastre ⁷	Chambre dans un logement collectif	1 personne seule	1	21/11/2023
Rebecq	Studio	1 personne seule ou 1 couple	1-2	27/11/2023
Waterloo	Studio	1 personne seule ou 1 couple avec/sans animaux	1-2	28/08/2024
Tubize	Appartement avec 4 chambres	4 personnes seules ou 3 personnes seules et 1 couple	4-5	04/09/2024

Par ailleurs, des perspectives de développement du dispositif sont également prévues pour faire face à la demande croissante en matière d'hébergement et d'accompagnement à long terme.

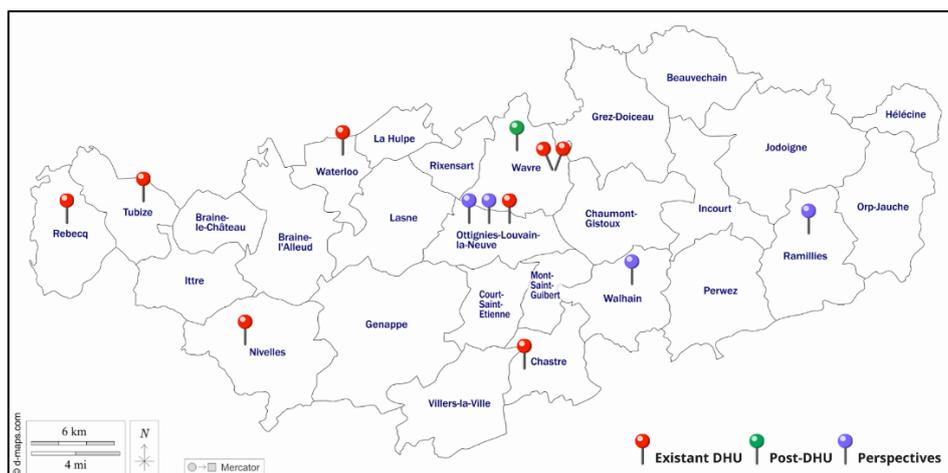
Tableau 2 : Perspectives de développement du projet

Localisation	Hébergement	Type de public accueilli	Nombre de place(s)	Projections
Walhain	Appartement avec 1 chambre	1 personne seule ou 1 couple	1-2	2025
Ottignies	Appartement avec 2 chambres	1 couple avec/sans enfant(s)	2-4	2025
	Tiny house	1 personne seule avec/sans animaux	1	2026
Ramillies	Appartement avec 1 chambre	1 personne seule ou 1 couple	1-2	2026
Total			5-9 places	

⁶ La mise à disposition de l'hébergement a pris fin conformément à une décision du CPAS d'Ottignies-Louvain-la-Neuve.

⁷ Tous les hébergements sont mis à disposition par des CPAS, à l'exception de l'hébergement situé à Chastre, qui est mis à disposition par l'ASBL Les Passeurs.

Carte 1 : Localisation des hébergements en Brabant wallon



3.3. Public cible

Le dispositif s'adresse à toute personne ne disposant pas d'un logement salubre/adéquat ou ne pouvant le conserver par ses propres moyens. Il cible en priorité les individus pour lesquels aucune autre solution n'est accessible dans le cadre des dispositifs existants, tels que les maisons d'accueil ou les logements des CPAS. Le but n'est pas de se substituer aux solutions déjà en place, mais de proposer un dispositif complémentaire à l'offre existante.

3.4. Conditions d'accès

Avant toute candidature, les services envoyeurs présentent le dispositif et le projet d'accompagnement aux bénéficiaires potentiels. Il n'existe pas de limite au renouvellement des demandes, celles-ci étant évaluées en fonction des places disponibles et des critères établis.

L'accès au sein du dispositif est géré par le Relais social du Brabant wallon. Lorsqu'une place se libère, une notification est envoyée par e-mail aux partenaires signataires de la charte, incluant un lien vers le formulaire d'entrée. Un délai d'environ 48 heures est prévu afin que tous les partenaires puissent compléter le formulaire.

Les demandes doivent être introduites par un service envoyeur. En l'absence de référent, le RSBW peut accompagner la personne dans cette démarche. Les candidatures sont examinées selon les critères suivants :

- Urgence
- Proximité géographique par rapport au lieu d'hébergement
- Nombre de candidatures soumises par le passé
- Parcours de vie
- Composition familiale

Due à l'absence de service de garde, les entrées ne se font que durant la semaine, du lundi au jeudi, lors des heures de bureau.

3.5. Durée d'hébergement

Les différents lieux d'hébergement accueillent les personnes de jour comme de nuit, tant qu'une convention d'occupation précaire (COP) est en vigueur. L'hébergement débute par une convention gratuite de 7 jours, renouvelable par des COP mensuelles au maximum, pour une

durée totale d'occupation ne pouvant excéder 6 mois. Ces 7 premiers jours sans frais permettent d'accueillir tout public sans obstacle financier, tout en laissant à chacun le temps de découvrir le projet, de comprendre son fonctionnement et de décider s'il souhaite s'y engager plus durablement.

3.6. Modalités tarifaires

L'hébergement est gratuit durant les 7 premiers jours. À partir du 8^{ème} jour, des frais d'occupation sont demandés, calculés sur la base d'un tarif journalier tenant compte de la composition familiale. Ceux-ci couvrent l'indemnité d'occupation, les charges et la caution.

Les montants appliqués sont les suivants :

- Personne seule : 17 €/jour, soit 510 €/mois (pour un mois de 30 jours)⁸ ;
- Couple : 11 €/jour par personne, soit 330 €/mois ;
- Famille : un supplément est appliqué par enfant pour couvrir les charges, soit 3 €/jour pour un enfant, soit 6 €/jour pour deux enfants ou plus.

4. Accompagnement social

Au-delà des 7 premiers jours, l'accueil ne se limite plus à un simple hébergement : il s'accompagne d'un suivi social structuré. Hébergement et accompagnement sont indissociables.

Ce suivi repose sur une collaboration étroite entre le Relais social et le service envoyeur, en tenant compte des ressources et des expertises des partenaires impliqués. L'objectif est de proposer un accompagnement global, intensif et personnalisé, adapté à la situation et aux besoins de chaque personne hébergée.

4.1. Cadre d'accompagnement

Les bénéficiaires s'engagent à respecter un cadre structurant pour favoriser leur insertion et garantir le bon déroulement de leur séjour au sein du dispositif. À ce titre, ils doivent notamment :

- Participer à un entretien hebdomadaire avec un membre de l'équipe d'accompagnement pour avancer sur leur(s) projet(s) personnel(s) ;
- Être présent au moins deux fois par semaine lors des visites de l'équipe d'accompagnement ;
- Adopter une attitude respectueuse à l'égard des intervenants ;
- Adopter une attitude collaborative et être acteur de son accompagnement ;
- Prendre part à une évaluation mensuelle afin d'analyser l'évolution de leur situation ;
- Signer et respecter le règlement d'ordre intérieur applicable à l'hébergement d'urgence ;
- Autoriser les intervenants à échanger avec les services partenaires certaines données relatives nécessaires au suivi de son dossier, telles que le suivi des loyers, la non-utilisation du logement en tant que personne prudente et responsable. Pour tout autre échange de données, l'accord du bénéficiaire est requis.

⁸ Détails par jour : 11 € d'indemnité d'occupation, 3 € de charges et 3 € de caution. Les deux conteneurs de Wavre sont quant à eux tarifés à 16 € par jour.

L'équipe d'accompagnement du RSBW s'efforce d'assurer une présence régulière sur le terrain, avec au minimum deux passages par semaine dans chaque lieu d'hébergement, et trois dans les structures collectives. Cette présence permet un suivi intensif, tout en rappelant le caractère temporaire du dispositif : il s'agit bien d'un hébergement d'urgence, et non d'un logement pérenne. C'est dans ce cadre encadrant mais adaptable que le projet peut accueillir des profils spécifiques, souvent éloignés des dispositifs classiques.

4.2. Coordination entre les services d'accompagnement

Le Relais social mobilise plusieurs équivalents temps plein (ETP)⁹ pour intervenir directement au sein des différents lieux d'hébergement et apporter un soutien aux travailleurs sociaux sur place. Pour garantir un suivi efficace, des outils de communication sont mis en place, notamment un cahier de communication et une grille d'évaluation, facilitant les échanges entre les travailleurs sociaux impliqués. Un temps de concertation est également organisé au minimum une fois par mois entre les différents intervenants accompagnant un bénéficiaire, idéalement en présence de la personne concernée.

La plus-value de cet accompagnement en réseau est d'offrir un suivi le plus complet et pluridisciplinaire possible (santé, vie privée, hébergement, pédagogie de l'habiter) et de permettre aux bénéficiaires de devenir eux-mêmes acteurs de leur accompagnement. Le RSBW veille à mobiliser les partenaires répondant aux besoins des bénéficiaires. Enfin, le Dispositif d'hébergement d'urgence s'articule avec d'autres projets du Relais social, notamment le Housing First, le Capteur Logement et l'Équipe Mobile Précarité, pour renforcer la continuité des parcours d'insertion et proposer des solutions adaptées à long terme.

5. Analyse du projet

L'analyse du projet vise à dresser un bilan qualitatif et quantitatif de sa mise en œuvre sur la période évaluée. À travers l'étude des entrées dans le dispositif, des profils des bénéficiaires, des impacts observés et des modalités de sortie, cette partie permet de mieux comprendre les dynamiques à l'œuvre, les effets produits ainsi que les limites rencontrées, dans une perspective d'ajustement et d'amélioration continue.

5.1. Entrées dans le dispositif

a. Partenariats : un maillage territorial large et structurant

Au 31 décembre 2024, le Dispositif d'hébergement d'urgence rassemble 38 services signataires de la charte du projet, issus tant du secteur public que du tissu associatif¹⁰. Cette diversité témoigne d'une volonté collective de s'inscrire dans une dynamique de réseau, mêlant institutions locales, structures de santé, services sociaux et associations de terrain.

On compte parmi ces partenaires 13 CPAS, dont plusieurs agissent en tant que services hébergeurs (Nivelles, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Rebecq, Tubize, Waterloo, Wavre), incarnant une logique d'accueil solidaire et de proximité. L'implication de services communaux, comme les Services de Cohésion et Prévention Sociales d'Ottignies-Louvain-la-Neuve et de Nivelles, renforce encore l'ancrage territorial du projet.

⁹ Le nombre d'ETP évolue en fonction de la capacité du dispositif : initialement fixé à 1 ETP, il a progressivement été porté à 3 ETP, chaque accompagnateur assurant un suivi hebdomadaire de 7 à 8 bénéficiaires.

¹⁰ Voir annexes : Liste des services signataires de la charte du projet (rappel).

Du côté associatif, de nombreuses structures actives dans la santé, le logement ou l’insertion ont rejoint la dynamique, illustrant une mobilisation intersectorielle croissante. L’arrivée en 2024 de l’Équipe Mobile Précarité a enrichi cette approche par son action directe auprès des personnes en rue lors de maraudes.

Cette dynamique partenariale constitue l’un des piliers du DHU : elle favorise une meilleure détection des situations de sans-abrisme, multiplie les points d’entrée dans le dispositif, et renforce la coordination autour des trajectoires des personnes hébergées.

b. Services envoyeurs : de la candidature à l’entrée en logement

Sur la période analysée, 502 candidatures pour 267 personnes différentes ont été introduites dans le cadre du dispositif, émanant d’un large éventail de services. Sans surprise, les CPAS de grandes communes figurent parmi les principaux services envoyeurs, avec en tête le CPAS d’Ottignies-Louvain-la-Neuve (96 candidatures) et le CPAS de Nivelles (71 candidatures), reflétant l’intensité des besoins repérés sur leur territoire. Les deux accueils de jour du territoire, Un Toit Un Cœur (64 candidatures) et L’Ouvre-Boîtes (22 candidatures), confirment quant à eux leur rôle de repérage et d’accompagnement en amont, particulièrement pour des publics plus éloignés des dispositifs institutionnels.

L’implication des équipes mobiles – notamment l’Équipe Mobile Précarité et les équipes mobiles Constellation – témoigne de la complémentarité entre actions de proximité et travail d’orientation vers l’hébergement. Elle illustre également l’importance de l’aller-vers pour capter des situations d’errance moins visibles ou moins stabilisées.

Cette diversité de services envoyeurs, publics et associatifs, traduit la capillarité du projet dans le tissu social local. Elle est le fruit d’un travail de sensibilisation, de coordination et de confiance mutuelle, essentiel pour garantir une orientation cohérente vers le DHU.

Il est important de souligner que seules 67 personnes sur les 267 candidates ont pu être hébergées sur la période 2022-2024, soit 25 % des personnes adressées au dispositif. Ce taux met en évidence la tension persistante entre la demande et les capacités d’accueil effectives, et souligne la nécessité de renforcer l’offre, de travailler sur des alternatives d’hébergement et d’optimiser les critères d’orientation afin de ne pas générer de frustration ni de découragement chez les partenaires ou les publics concernés.

Tableau 3 : Candidatures et entrées au sein du dispositif (2022-2024)

Indicateur	2022	2023	2024	Total
Formulaires d’entrée complétés	5	165	332	502
Nombre de personnes candidates différentes	5	105	186	267
<i>Hommes</i>	4	81	148	207
<i>Femmes</i>	1	24	38	60
Nombre de personnes hébergées	4	27	47	67
<i>Hommes</i>	3	19	39	55
<i>Femmes</i>	1	8	8	12

c. Répartition géographique : un ancrage local et des besoins non couverts

L'analyse des communes de provenance des candidats au moment de la demande permet de dégager quelques tendances significatives. Ottignies-Louvain-la-Neuve (190 candidatures) et Nivelles (131) concentrent, à elles seules, plus de 60 % des candidatures.

Cette surreprésentation s'explique par plusieurs facteurs : une densité de population plus élevée, la présence de nombreux services sociaux, l'intensité des dynamiques urbaines locales, mais également par une présence plus importante de situations de sans-abrisme, comme en témoignent les résultats du dénombrement réalisé en 2022.

D'autres communes plus petites ou rurales, telles que Rebecq (41 candidatures), Tubize (36), Court-Saint-Étienne (21) ou Waterloo (25), témoignent également d'une demande significative, confirmant que les situations de grande précarité ne sont pas limitées aux pôles urbains. À l'inverse, des zones comme Jodoigne, Rixensart ou Chastre restent faiblement représentées, non pas nécessairement par absence de besoins, mais en raison d'une couverture inégale du territoire en matière d'hébergement et de relais locaux.

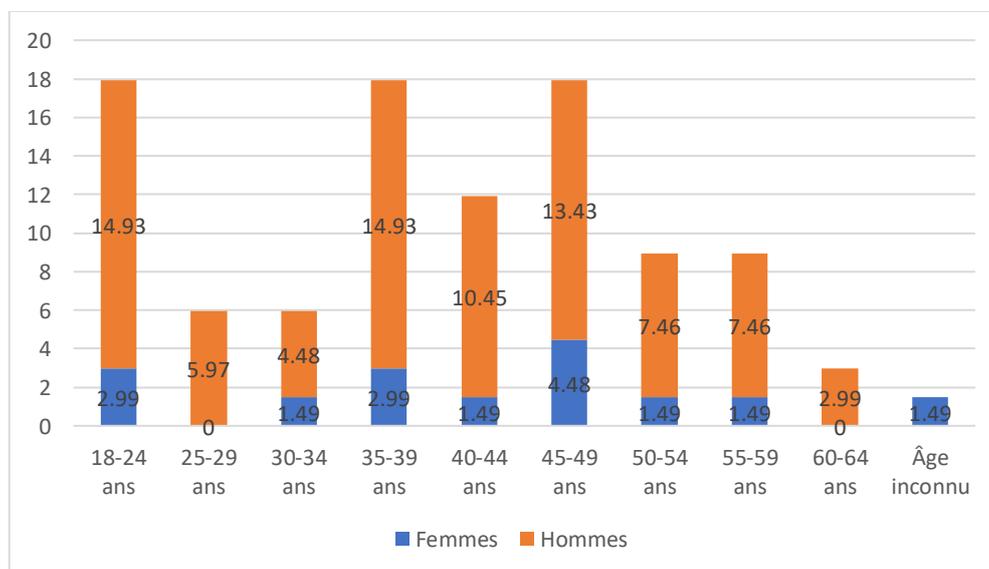
Ce constat met en lumière l'enjeu d'une meilleure équité territoriale. Il invite à développer l'offre dans les communes actuellement non couvertes, notamment rurales et/ou peu dotées en infrastructures sociales, en renforçant le travail de proximité, la mise en réseau des acteurs locaux et l'accessibilité du dispositif à l'échelle du Brabant wallon.

5.2. Profils des bénéficiaires

a. Données socio-démographiques

Entre 2022 et 2024, 67 personnes ont été accueillies dans le cadre du Dispositif d'hébergement d'urgence. Les profils rencontrés sont majoritairement masculins, avec 55 hommes pour seulement 12 femmes, soit une répartition de 82 % d'hommes contre 18 % de femmes. Cette surreprésentation masculine reflète une tendance structurelle du sans-abrisme de rue, bien qu'il faille rester attentif aux formes plus invisibilisées de précarités vécues par les femmes.

Graphique 1 : Répartition des personnes hébergées par classe d'âge et par genre (2022-2024) [N=67]



Sur le plan de la répartition par âge, les personnes accueillies sont issues de tranches d'âge variées, bien que trois classes se distinguent par leur fréquence : les 18-24 ans, les 35-39 ans, et les 45-49 ans, chacune représentant 12 personnes, soit 18 % par catégorie. Les personnes de moins de 30 ans constituent environ un quart du public (16 personnes), tandis que les personnes âgées de 50 ans ou plus représentent un peu moins du cinquième (14 personnes). Ces données révèlent une précarité qui touche aussi bien les jeunes en errance que des adultes plus âgés, parfois déjà fragilisés par des parcours de vie marqués.

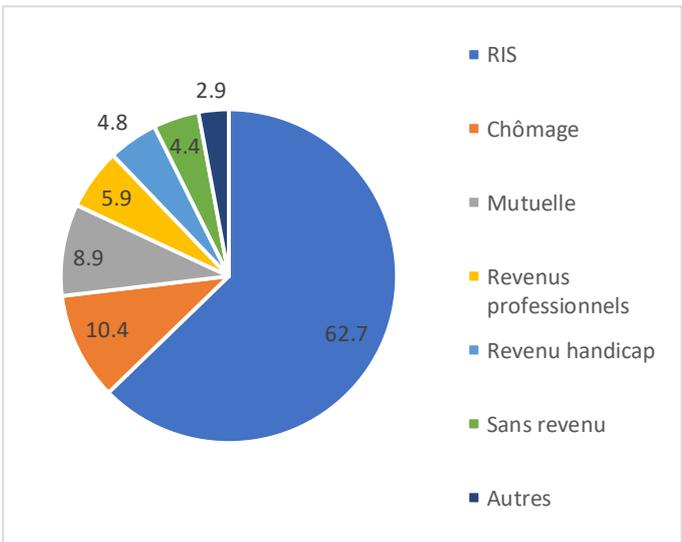
En ce qui concerne la situation familiale, 90 % des personnes hébergées (60 sur 67) étaient isolées et sans enfant. Trois situations impliquaient une parentalité, dont une personne isolée avec enfants et deux couples avec enfants. Les personnes en couple sans enfant représentaient quatre cas. Ce constat confirme que le dispositif répond principalement à des situations d'isolement social, qui aggravent souvent les difficultés liées à la perte de logement.

Concernant la nationalité, une large majorité des personnes hébergées sont belges (56 sur 67, soit 84 %). Huit personnes étaient ressortissantes de l'Union européenne (12 %), et deux d'un pays hors UE (3 %). Une seule personne avait une nationalité inconnue. À titre de comparaison, lors du dénombrement de 2022, 71 % des personnes étaient de nationalité belge. Il apparaît donc que le DHU touche une proportion moins élevée de personnes de nationalité étrangère, ce qui soulève plusieurs questions à explorer à l'avenir : Certaines catégories de population sont-elles exclues de l'accès au DHU ? Comment favoriser un accès plus durable pour les personnes sans titre de séjour ? L'offre actuelle répond-elle aux besoins de ces publics ? Ces interrogations méritent une analyse approfondie dans les mois à venir.

Du point de vue de la régularité administrative, 45 personnes disposaient d'une carte d'identité ou d'un titre de séjour en ordre (67 %), tandis que 9 ne l'étaient pas (13 %). Pour 6 personnes, la carte ou le statut était en cours de régularisation (9 %), et pour 7, la situation n'a pas pu être déterminée (10 %). Ces éléments traduisent une diversité de statuts, avec souvent des enjeux d'accès aux droits ou à la stabilité résidentielle en lien avec la situation administrative.

L'analyse des ressources financières des personnes hébergées entre 2022 et 2024 met en évidence une forte dépendance à l'aide sociale, avec 42 personnes (62,7 %) vivant du revenu d'intégration sociale (RIS) ou d'une aide équivalente. Les allocations de chômage concernent 10,4 % des bénéficiaires, tandis que 8,9 % perçoivent des indemnités de mutuelle. D'autres vivent de revenus professionnels (5,9 %), une réalité plus spécifique au Brabant wallon, où la présence de personnes en emploi – bien que précaire – complexifie l'accompagnement social, notamment en journée. Les allocations pour personnes en situation de handicap représentent 4,8 % des situations observées.

Graphique 2 : Part des différentes ressources financières des personnes hébergées dans le DHU (2022–2024) [N=67]



Enfin, trois personnes (4,5 %) ne disposaient d’aucune ressource au moment de leur entrée dans le dispositif. Parmi elles, une seule était en séjour irrégulier et n’a pu bénéficier que des sept jours gratuits prévus, faute de droits ouverts.

Enfin, les bénéficiaires provenaient de différents CPAS partenaires du dispositif, répartis principalement dans le Centre et l’Ouest du Brabant wallon. Les CPAS les plus représentés sont ceux d’Ottignies-Louvain-la-Neuve (35,8 %) et de Nivelles (25,4 %), suivis de Tubize et Wavre (11,9 %), puis Rebecq (5,9 %). Les autres communes (Chaumont-Gistoux, Grez-Doiceau, Perwez, Waterloo) comptent entre 1 et 2 bénéficiaires chacune. Cette répartition reflète en partie la densité de population et les dynamiques locales d’appel au dispositif.

b. Parcours d’errance

Tableau 4 : Personnes hébergées par situation précaire de logement (la semaine précédant l’entrée), selon le genre (2022-2024) [N=67]

Situation de logement précaire¹¹	Femme	Homme	Nombre	Pourcentage
1 – Dans l’espace public	4	26	30	44,8 %
2 – En hébergement d’urgence	0	1	1	1,5 %
3 – En foyer d’hébergement	2	3	5	7,5 %
4 – En institution	0	1	1	1,5 %
5 – En logement non conventionnel	2	10	12	17,9 %
6 – Chez des amis, de la famille ou des tiers	2	13	15	22,3 %
7 – Sous menace d’expulsion	2	1	3	4,5 %
Total	12	55	67	100 %

L’analyse des situations de logement des personnes hébergées dans le cadre du dispositif met en lumière une forte instabilité résidentielle, marquée par des trajectoires d’errance complexes. Près de la moitié des personnes (44,8 %, soit 30 individus) étaient directement à la rue au moment de leur orientation, vivant dans l’espace public. Cette donnée confirme la fonction essentielle du dispositif comme réponse immédiate à l’extrême urgence. Une part significative (22,3 %) était hébergée de manière informelle chez des amis, de la famille ou des tiers, illustrant des formes d’hébergement provisoire souvent invisibilisées mais également précaires. D’autres situations, telles que le logement non conventionnel (17,9 %), les foyers d’hébergement (7,5 %) ou encore les institutions (1,5 %), témoignent de parcours fragmentés et d’un recours à des solutions transitoires. Il est à noter également que 4,5 % des personnes étaient sous menace d’expulsion, signalant des ruptures imminentes de logement¹².

L’analyse croisée montre par ailleurs une surreprésentation masculine (82 % d’hommes) dans l’ensemble des situations recensées, particulièrement marquée dans l’espace public (26 hommes pour 4 femmes). Cette donnée interroge sur les différences de parcours d’errance selon le genre, les femmes étant souvent confrontées à des formes de précarité moins visibles,

¹¹ Une situation de logement précaire est définie au moyen de la typologie ETHOS Light qui distingue six catégories de situations de logement très précaires et très instables. La menace d’expulsion est ajoutée comme septième catégorie. Quelques exemples : (1) rue, gare ; (2) abri de nuit, accueil d’hiver ; (3) maison d’accueil, logement de transit du CPAS, hôtel, auberge de jeunesse ; (4) prison, hôpital ; (5) squat, tente, voiture ; (6) famille, amis, tiers ; (7) décision judiciaire d’expulsion, déclaration d’insalubrité, déclaration d’inhabitabilité, délai de préavis.

¹² Les personnes sous menace d’expulsion ne sont prises en charge dans le dispositif que le jour de l’expulsion ou quelques jours avant la date prévue.

notamment via l'hébergement chez des tiers, parfois au prix de relations de dépendance ou d'insécurité. Ce constat fait également écho à l'offre de services d'hébergement en Brabant wallon, majoritairement orientée vers les femmes : sur les six maisons d'accueil du territoire, cinq leur sont exclusivement réservées.

c. Dernier logement pérenne

L'analyse du dernier logement pérenne des personnes hébergées en 2024 permet d'éclairer davantage la profondeur des parcours de précarité. Sur les 47 personnes pour lesquelles les données sont disponibles, plus de la moitié (51,06 %) n'avaient pas accédé à un logement stable depuis plus de deux ans, tandis que seulement 14,9 % avaient connu un logement pérenne au cours des six derniers mois. Ces résultats mettent en lumière un public confronté à une précarité résidentielle chronique, marqué par des ruptures anciennes qui n'ont souvent pas été résorbées par les dispositifs d'accompagnement classiques.

Tableau 5 : Dernier logement pérenne des personnes hébergées (2024) [N=47]

Durée depuis le dernier logement pérenne	Nombre de personnes	Pourcentage
À moins d'1 mois	5	10,64 %
Entre 3 mois et 6 mois	2	4,26 %
Entre 6 mois et 1 an	5	10,64 %
Entre 1 an et 2 ans	9	19,15 %
À plus de 2 ans	24	51,06 %
Inconnu	2	4,25 %
Total	47	100 %

Les personnes entrant en DHU après avoir vécu à la rue avaient-elles un parcours d'errance plus marqué ?

Chez les personnes vivant dans la rue juste avant leur entrée en DHU (20 personnes), la tendance se confirme : 65 % d'entre elles n'avaient pas connu de logement pérenne depuis plus d'un an, et pour la moitié, cela faisait plus de deux ans. Ce constat renforce l'hypothèse d'une grande difficulté à réintégrer un logement stable une fois la précarité installée, et souligne, par contraste, le rôle potentiellement structurant du DHU comme espace de transition vers une reprise de stabilité. Il invite également à penser l'intervention non seulement à partir de l'urgence présente, mais aussi en lien avec l'histoire résidentielle de chacun.

d. Temps de vie en rue

Le temps de vie en rue fait référence à la durée pendant laquelle une personne a vécu dans l'espace public, souvent dans des conditions d'extrême précarité (à la rue, dans une gare, etc.). Il peut s'agir d'un épisode unique ou de plusieurs périodes de rupture résidentielle, entrecoupées de phases de réintégration temporaire en hébergement ou en logement. De nombreuses personnes connaissent ainsi des retours en rue, parfois après des tentatives infructueuses de stabilisation, ce qui complexifie encore les trajectoires et souligne l'importance de dispositifs souples, capables d'accompagner des parcours discontinus.

Tableau 6 : Nombre de personnes hébergées par temps de vie en rue (2024) [N=47]

Temps de vie en rue	Nombre de personne(s)	Pourcentage
Jamais	8	17,02 %
À moins d'1 mois	5	10,64 %
Entre 1 mois et 3 mois	5	10,64 %
Entre 3 mois et 6 mois	3	6,38 %
Entre 6 mois et 1 an	5	10,64 %
Entre 1 an et 2 ans	5	10,64 %
Entre 2 ans et 5 ans	9	19,15 %
Entre 5 ans et 10 ans	4	8,51 %
À plus de 15 ans	1	2,12 %
Inconnu	2	4,26 %
Total	47	100 %

Les données relatives au temps de vie en rue avant l'entrée dans le dispositif témoignent d'une grande diversité de parcours, allant de l'absence d'expérience de rue (17,02 %) à des situations d'errance très prolongées, parfois supérieures à dix ou quinze ans. Une majorité des personnes hébergées (51,06 %) ont connu une période de vie en rue d'au moins six mois, dont 29,8 % y sont restées au moins deux ans. Ces chiffres traduisent une précarité installée, souvent difficile à enrayer sans un accompagnement soutenu.

À l'autre extrémité du spectre, un peu plus d'un quart des bénéficiaires (27,66 %) ont vécu en rue depuis moins de six mois, ce qui souligne l'utilité du dispositif pour intervenir rapidement dès les premières ruptures de parcours résidentiel.

Cette hétérogénéité dans la durée d'errance appelle des réponses différenciées, tenant compte à la fois de l'urgence de certaines situations et de la chronicité d'autres, qui nécessitent un travail en profondeur sur la reconstruction personnelle, sociale et administrative.

e. Correspondance entre les profils candidats et les personnes hébergées

L'analyse des données 2024 révèle une correspondance significative entre les profils des personnes candidates au Dispositif d'hébergement d'urgence et celles effectivement hébergées, en adéquation avec les critères d'admission fixés par le projet. Le public hébergé présente des caractéristiques proches de celles des candidats, tant sur le plan de la précarité résidentielle que des parcours de vie. La majorité des personnes hébergées vivaient sans solution stable, souvent dans l'espace public (42,55 %) ou chez des tiers (23,4 %), et près de la moitié (51,06 %) étaient sans logement pérenne depuis plus de deux ans – des situations témoignant d'un fort niveau d'urgence sociale. Ces profils correspondent bien aux priorités du DHU, qui vise les personnes ne disposant d'aucune alternative accessible via les dispositifs existants.

Sur le plan familial, les personnes isolées sans enfant constituent la très grande majorité des hébergés (87,23 %), à l'image du profil dominant parmi les candidats (88,17 %). Ce constat souligne une bonne adéquation entre le type de public ciblé et celui réellement pris en charge, tout en mettant en lumière la vulnérabilité accrue des personnes seules dans les situations de mal-logement.

En ce qui concerne la répartition par sexe, les hommes représentaient 80 % des candidats et 83 % des personnes hébergées, tandis que les femmes constituaient 20 % des candidatures et 17 % des personnes accueillies, ce qui reflète une relative stabilité du ratio hommes/femmes entre la demande et l'hébergement.

Géographiquement, les personnes hébergées proviennent principalement de communes bien représentées dans les candidatures, telles qu'Ottignies-Louvain-la-Neuve, Nivelles ou Tubize, ce qui traduit une certaine cohérence territoriale entre l'offre et la demande.

En somme, le public hébergé est globalement celui envisagé à l'origine du projet : des individus en situation de grande précarité résidentielle, sans solution alternative institutionnelle, et pour lesquels le DHU constitue un recours complémentaire à l'offre existante. Cela confirme la pertinence des critères d'entrée et l'efficacité du dispositif à répondre aux situations d'exclusion les plus aiguës.

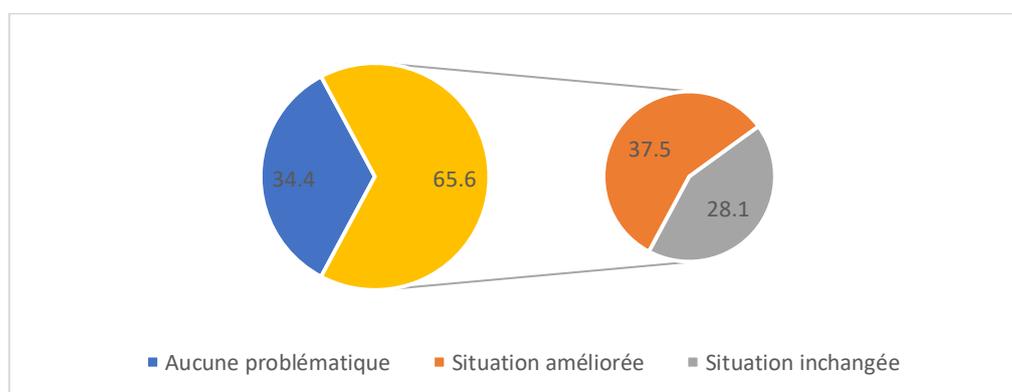
5.3. Impacts du projet auprès des personnes hébergées

Entre 2022 et 2024, le Dispositif d'hébergement d'urgence a accueilli un total de 67 personnes, aux profils variés mais souvent marqués par des problématiques de santé physique (59 %), de santé mentale (55 %) et/ou d'assuétudes (71 %). Ces données traduisent la lourdeur des situations vécues par les bénéficiaires à leur arrivée dans le dispositif, ainsi que la complexité des parcours accompagnés.

La présente section s'attache à analyser les impacts du DHU sur les personnes hébergées, tant en matière de santé physique que de stabilité psychosociale. Les graphiques et données qui suivent s'appuient sur la collecte réalisée dans le cadre du suivi pour l'Observatoire wallon du sans-abrisme (OWSA), et concernent exclusivement les personnes sorties du dispositif en 2024 (soit 32 personnes sur les 67 accueillies depuis le lancement du projet). Cette analyse permet d'objectiver les effets du DHU sur les trajectoires des bénéficiaires tout en identifiant les leviers à renforcer pour améliorer l'accompagnement proposé. Ces données seront à consolider dans les évaluations à venir.

a. Santé physique

Graphique 3 : Évolution de la situation de santé physique à l'arrivée et à la sortie du dispositif (2024) [N=32]



La question de la santé physique constitue un enjeu central dans l'accompagnement des personnes en situation de précarité. Sur les 32 personnes sorties en 2024, 65,6 % présentaient des problématiques de santé à leur arrivée, souvent multiples. Ces difficultés étaient

principalement liées aux conditions de vie en rue (34,4 %), à un cumul de problématiques chroniques (15,6 %), à un état de fatigue intense (12,5 %) ou encore à une mobilité réduite (3,1 %).

L'hébergement d'urgence, en offrant un espace sécurisé et un minimum de confort, a permis à 37,5 % des bénéficiaires de retrouver une meilleure condition physique, dont 31,3 % des personnes déclarent se sentir mieux à la sortie, et 6,2 % font état d'une réduction notable de leur fatigue. Pour autant, la situation reste inchangée pour près d'un tiers des personnes concernées, ce qui souligne à la fois l'impact limité d'un hébergement temporaire sur certaines pathologies et la nécessité de renforcer les passerelles vers les soins de santé, notamment pour les publics dont l'état physique est fortement dégradé à l'entrée.

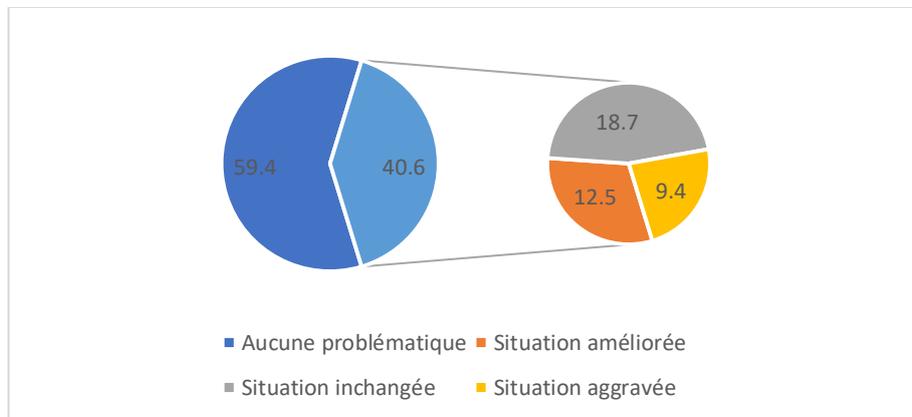
Un bénéficiaire exprime ainsi ce que le dispositif a représenté pour lui :

« Il y aura un avant/après positif parce que l'UTUC¹³ et le DHU m'auront beaucoup aidé à me remettre en question, à me poser, à parler et tout, à faire des démarches et prendre le temps aussi, surtout de me reposer pour ma santé. »

Ces éléments rappellent que la stabilisation de la santé nécessite non seulement un accompagnement dans la durée, mais aussi l'accès à un lieu de vie stable, condition essentielle pour retrouver un équilibre physique et initier un véritable processus de rétablissement.

b. Santé mentale

Graphique 4 : Évolution de la situation de santé mentale à l'arrivée et à la sortie du dispositif (2024) [N=32]



En 2024, sur les 32 personnes sorties, 13 présentaient des troubles de santé mentale identifiés (40,6 %), dont une part non-négligeable (9 personnes, soit 28,1 %) cumulait ces troubles avec des problématiques d'addiction. Ce double diagnostic complique souvent la prise en charge et nécessite une approche coordonnée entre les intervenants sociaux et les professionnels de santé.

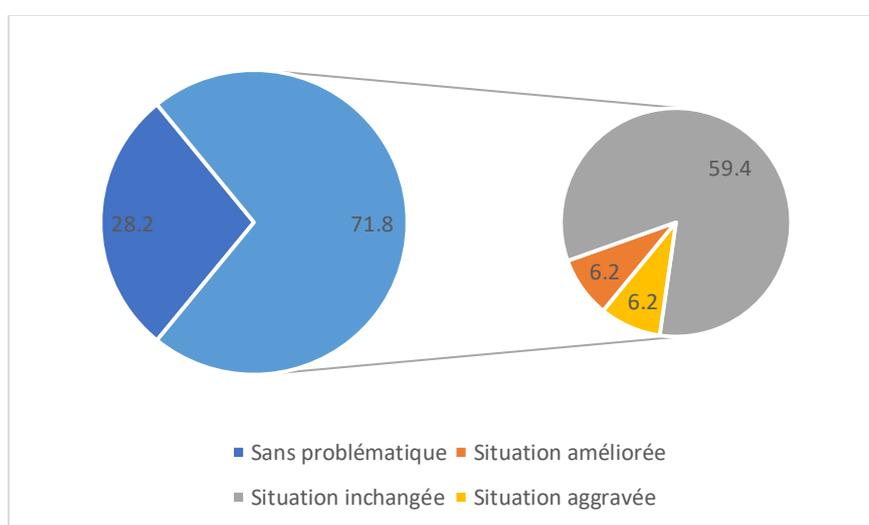
À la sortie du dispositif, 4 personnes ont vu leur situation s'améliorer (12,5 %), notamment grâce à un retour à une certaine stabilité émotionnelle, au respect d'une médication adaptée et à l'engagement dans un suivi en santé mentale. Pour 6 personnes, la situation est restée inchangée (18,7 %), tandis que 3 ont connu une aggravation de leur état (9,4 %).

¹³ UTUC : Un Toit Un Cœur, accueil de jour situé à Louvain-la-Neuve.

Ces données révèlent à la fois la fragilité des parcours des bénéficiaires et les effets potentiellement positifs d'un cadre sécurisant et structurant, tel que celui proposé par le DHU. Elles mettent en lumière l'importance de renforcer les liens avec les services spécialisés en santé mentale et en addictologie, afin de proposer un accompagnement plus global, intensif et durable pour ces personnes, souvent confrontées à des vulnérabilités multiples. Cependant, il est crucial de ne pas négliger les effets complexes qu'un retour en hébergement peut avoir sur certaines d'entre elles. En effet, ce retour peut générer du stress, de l'angoisse, voire aggraver la santé physique ou mentale des personnes concernées, car elles passent d'un mode de survie à une situation de stabilisation, ce qui peut être difficile à vivre.

c. Assuétudes

Graphique 5 : Évolution de la situation en matière d'assuétudes à l'arrivée et à la sortie du dispositif (2024) [N=32]



Les problématiques d'assuétudes concernent une large majorité des personnes accueillies au sein du dispositif en 2024, avec 23 personnes sur 32 présentant une ou plusieurs formes de dépendance à leur arrivée (71,8%). Cette réalité témoigne du lien étroit entre précarité sociale, santé mentale et conduites addictives, et confirme la nécessité d'un accompagnement spécifique sur cette dimension. Le dispositif d'hébergement d'urgence s'adresse en effet à un public particulièrement marginalisé, souvent exclu des dispositifs classiques d'aide ou de soins, et pour lequel peu de réponses existent ailleurs dans le paysage social local.

À la sortie, seules 2 personnes indiquent une amélioration de leur situation (6,2 %), soit par l'engagement dans un suivi en addictologie, soit par le sentiment d'avoir retrouvé un certain équilibre. Pour 19 personnes, la situation reste inchangée (59,3 %), et 2 signalent une aggravation (6,2 %).

Ces données traduisent la complexité de ces parcours, marqués par des dynamiques souvent chroniques, avec des phases de stabilisation et de rechute. Si le DHU peut offrir un temps de pause et un environnement propice à la prise de conscience, il apparaît clairement que la sortie des addictions requiert un accompagnement spécialisé, à la fois dans la durée et en lien étroit avec les structures de soins et de réduction des risques. Le renforcement de ces partenariats constitue un enjeu clé pour améliorer l'efficacité de l'accompagnement global proposé aux personnes concernées. Toutefois, il convient de noter que le Brabant wallon dispose de peu de

structures adaptées à la prise en charge des addictions. De plus, les délais liés aux cures et aux suivis postcures sont souvent difficiles à concilier avec le cadre temporel du DHU, ce qui complique la mise en place d'un accompagnement continu et cohérent.

d. Recours aux droits et accompagnement intensif

L'analyse des données relatives aux recours aux droits à l'entrée et à la sortie des 47 personnes hébergées en 2024 met en évidence une amélioration notable de l'accès aux droits sociaux et administratifs durant leur séjour. À leur arrivée, plusieurs bénéficiaires présentaient des situations d'extrême précarité administrative : 3 personnes étaient totalement sans droits ouverts, tandis que d'autres n'avaient qu'un accès partiel à certains droits fondamentaux comme les revenus, la mutuelle, une adresse de référence, ou un médecin traitant.

À la sortie, tous les bénéficiaires avaient pu (ré)activer au moins une partie de leurs droits, avec une nette progression des configurations les plus complètes :

- Le nombre de personnes cumulant adresse de référence, carte d'identité (CI), revenus, mutuelle et médecin traitant est passé de 7 à 10,
- Et celles ayant un accès étendu à au moins quatre droits clés est passé de 17 à 33.

Parallèlement, aucun bénéficiaire ne se retrouvait totalement sans droits à la sortie.

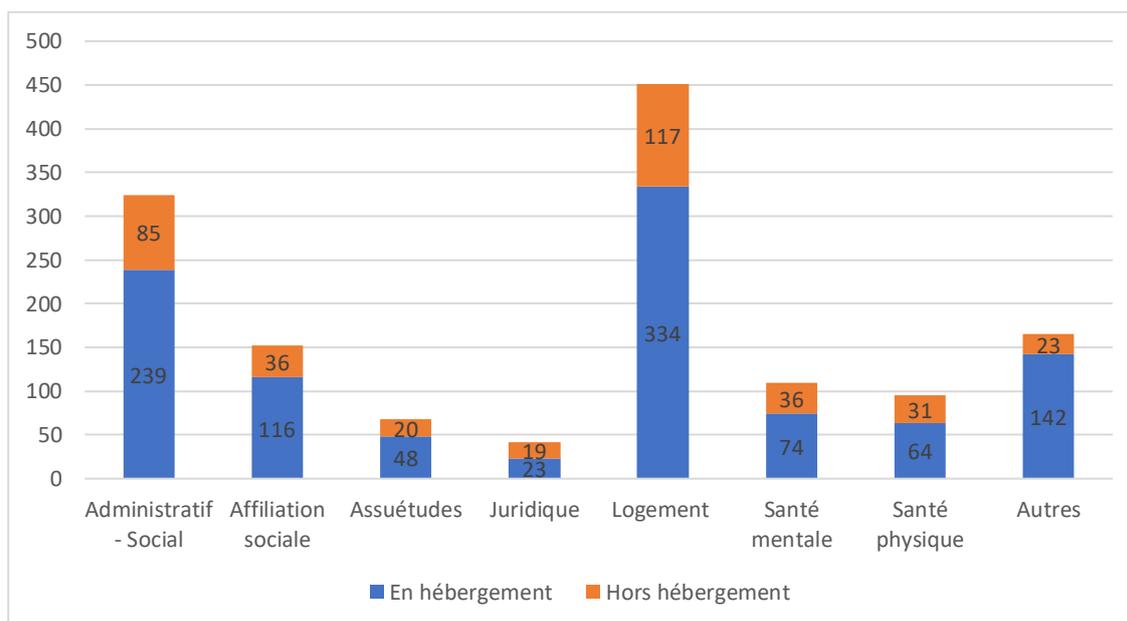
Cette évolution s'explique directement par le travail d'accompagnement social mené par l'équipe d'accompagnement du RSBW, en lien étroit avec les CPAS référents et les services partenaires. Le repérage rapide des manques administratifs, la remise en ordre des dossiers, l'ouverture de droits (adresse, mutuelle, revenus, etc.), ainsi que la sensibilisation à l'importance d'un suivi médical régulier font partie intégrante de l'accompagnement proposé. Le logement stable offert par le DHU constitue un levier essentiel pour rendre ces démarches possibles, en réinstaurant un cadre, une sécurité administrative minimale, et une meilleure disponibilité psychique pour les usagers.

Le témoignage suivant d'une bénéficiaire illustre l'impact de ce soutien globalisé :

« Je suis très contente d'avoir l'aide d'urgence pour le moment parce que, bon, j'ai vécu quatre ans à la rue, et ce n'est pas évident de trouver des logements appropriés dans le Brabant wallon ou du côté de Charleroi. C'est très dur. J'ai dormi pendant quatre ans à la rue, dans les parkings, ... J'ai eu des relations un peu misérables, des mauvaises fréquentations qu'il ne fallait pas. Donc voilà, maintenant je travaille ici pour me retrouver, me retrouver moi-même et c'est bien qu'il y ait le Relais social pendant six mois pour aider les gens et les accompagner. »

Ces résultats soulignent l'importance de coupler hébergement et accompagnement intensif dans les politiques de lutte contre le sans-abrisme, particulièrement pour des publics aux parcours marqués par de longues périodes de rupture avec les institutions.

Graphique 6 : Types de démarches entreprises en et hors hébergement par l'équipe d'accompagnement du RSBW (2024) [N=1407]



L'analyse des types de démarches entreprises par l'équipe d'accompagnement du RSBW met en lumière l'intensité et la diversité du travail d'accompagnement réalisé tout au long de la durée d'occupation, tant sur qu'en dehors du lieu de vie.

En 2024, près de 1400 interventions ont été effectuées auprès des personnes hébergées, réparties entre 1040 interventions en hébergement et 367 hors hébergement. La majorité de ces actions (73,9 %) ont eu lieu en hébergement, ce qui témoigne de la forte présence de l'équipe sur le terrain. Cependant, le temps consacré aux accompagnements externes, en dehors du cadre d'hébergement, reste plus limité. Ce point soulève la nécessité de réfléchir à de nouvelles pistes pour renforcer l'accompagnement extérieur, afin de répondre plus efficacement aux besoins des personnes hébergées et, si nécessaire, aller encore plus loin dans l'accompagnement proposé.

Les démarches les plus fréquentes concernent sans surprise le logement (451 démarches), ce qui reflète à la fois l'un des objectifs centraux du dispositif – sécuriser un hébergement temporaire et accompagner vers une solution pérenne – et la complexité des situations rencontrées (recherche, remise en ordre, dossiers sociaux, etc.).

Les volets administratif/social (324) et d'affiliation sociale (152) arrivent également en tête, confirmant l'importance du travail de régularisation des droits, comme évoqué précédemment. Ce travail de fond permet d'agir concrètement sur la levée des freins à l'insertion, tout en répondant à un besoin fondamental de (re)création du lien.

D'autres champs d'intervention plus spécifiques apparaissent également de façon significative :

- Le suivi des assuétudes (68) et de la santé mentale (110) montre l'attention portée à ces problématiques récurrentes chez les personnes sans-abri, en lien avec des partenaires spécialisés ;
- Les interventions en santé physique (95) viennent également rappeler le rôle clé du logement temporaire comme point d'appui pour un accès aux soins ;

- Enfin, les démarches juridiques (42) et classées « autres » (165) témoignent de la polyvalence requise face à des situations administratives, judiciaires ou sociales souvent complexes et urgentes.

En somme, ces données traduisent l'engagement multidimensionnel de l'équipe d'accompagnement, qui ne se limite pas à une présence ponctuelle, mais développe une approche de proximité, personnalisée et réactive, indispensable pour répondre à l'ampleur des besoins.

5.4. Sorties du dispositif

Au total, 52 personnes hébergées dans le cadre du DHU sont sorties du dispositif entre 2022 et 2024. Ces sorties révèlent des profils et des trajectoires contrastés, à la croisée des enjeux individuels, structurels et institutionnels. L'analyse croisée de la durée de séjour, des motifs de sortie et de la situation à la sortie permet d'en dégager plusieurs dynamiques-clés.

a. Durée d'hébergement : des séjours variables

La durée d'occupation des 52 personnes varie fortement, allant de 1 jour à plus de 190 jours, pour une moyenne globale de 87 jours, soit près de trois mois.

Les durées d'occupation ne sont pas systématiquement corrélées à la nature de la sortie, mais certaines tendances se dégagent. Ainsi, les personnes ayant quitté le dispositif suite à une solution de logement pérenne (logement privé, social ou assimilé) ont en moyenne séjourné 104,8 jours dans le dispositif, soit environ 3 mois et demi. Ce temps a permis un accompagnement plus approfondi, favorisant une sortie vers une solution stabilisante.

À l'inverse, 14 personnes sont retournées en rue après leur passage dans le dispositif. Leur durée moyenne d'hébergement s'élève à 97,5 jours, un chiffre relativement élevé, qui montre que même un hébergement prolongé n'offre pas toujours une issue positive si les conditions de stabilisation ne sont pas réunies ou si aucune perspective de logement n'est dégagée. Parmi elles, deux motifs de sortie se distinguent : le non-respect du règlement d'ordre intérieur (ROI), concernant 5 personnes, avec une durée moyenne de séjour de 59,8 jours, traduisant souvent des tensions ou des difficultés d'adhésion au cadre. L'autre motif fréquent est la fin des six mois d'hébergement (également 5 personnes), avec une durée moyenne de 192 jours, suggérant des situations de blocage dans le parcours de relogement malgré le temps accordé.

Ces éléments soulignent la complexité des trajectoires, où la durée d'hébergement n'est pas, en soi, un facteur prédictif suffisant de réussite, mais doit être mise en lien avec le type d'accompagnement proposé, la pertinence de l'orientation, et les ressources disponibles en aval.

b. Motifs de sortie : entre décisions volontaires, encadrement réglementaire et solutions positives

Le motif de sortie le plus fréquent concerne l'obtention d'une solution de logement pour 13 personnes (25 %), traduisant l'effet levier du dispositif lorsqu'il parvient à jouer son rôle de tremplin vers un habitat plus stable.

À l'inverse, 12 sorties ont été motivées par un non-respect du règlement d'ordre intérieur (ROI). Cela interroge sur la capacité du cadre du DHU à répondre à des situations parfois très complexes, marquées par des fragilités importantes, mais aussi sur les marges d'adaptation du dispositif.

D'autres motifs révèlent la diversité des parcours :

- 10 personnes sont sorties de manière volontaire, souvent pour rejoindre des tiers ou tenter de reprendre leur autonomie¹⁴ ;
- 10 personnes ont atteint la durée maximale réglementaire de 6 mois ;
- 3 personnes ont mis fin à leur hébergement en raison d'une inadéquation entre leurs besoins spécifiques et les conditions d'accueil, notamment en lien avec la vie en logement collectif ou les modules de type conteneur ;
- 3 personnes ont quitté le dispositif suite à une incarcération ou une hospitalisation en milieu psychiatrique, mettant en évidence des situations de rupture ou de bascule vers d'autres formes de prise en charge institutionnelle ;
- 1 personne a quitté à l'issue de la période d'accueil de 7 jours, en raison d'une situation administrative non régularisée (séjour).

Il est à noter que, au total, 5 personnes n'ont été présentes que durant cette période d'accueil gratuite de 7 jours, ce qui témoigne parfois d'une inadéquation rapide ou d'obstacles administratifs et personnels empêchant la poursuite de la prise en charge. Toutefois, cette phase de 7 jours reste un élément central du projet, offrant la possibilité à certaines personnes de se reposer temporairement, sans obligation d'engagement à plus long terme.

Les sorties rapides, en particulier celles survenues dans les deux premières semaines (10 personnes), sont souvent liées à des départs volontaires ou à des difficultés d'adaptation au cadre proposé. Elles concernent des personnes reparties chez des tiers, retournées en rue ou sorties sans solution connue. Ce phénomène pose la question de l'adéquation entre le profil des personnes, leurs attentes et les modalités d'accueil, notamment dans les structures collectives ou les unités au confort sommaire (conteneurs). Il plaide pour un accueil modulable, avec des lieux plus diversifiés, capables de répondre à différents seuils de tolérance, de besoins d'intimité ou de stabilité.

¹⁴ Plusieurs hypothèses peuvent expliquer ce choix : il se peut que le type d'hébergement ne correspondait pas à leurs besoins, notamment en raison de l'inconfort des logements collectifs ou des modules de type conteneur. La localisation pourrait également être un facteur déterminant, particulièrement pour les personnes mises hors de leur territoire. Enfin, certaines personnes, ayant déjà mis en place des solutions de 'bricolage' pour gérer leur parcours, pourraient avoir perçu le DHU comme un lieu supplémentaire, sans réel besoin de soutien à long terme.

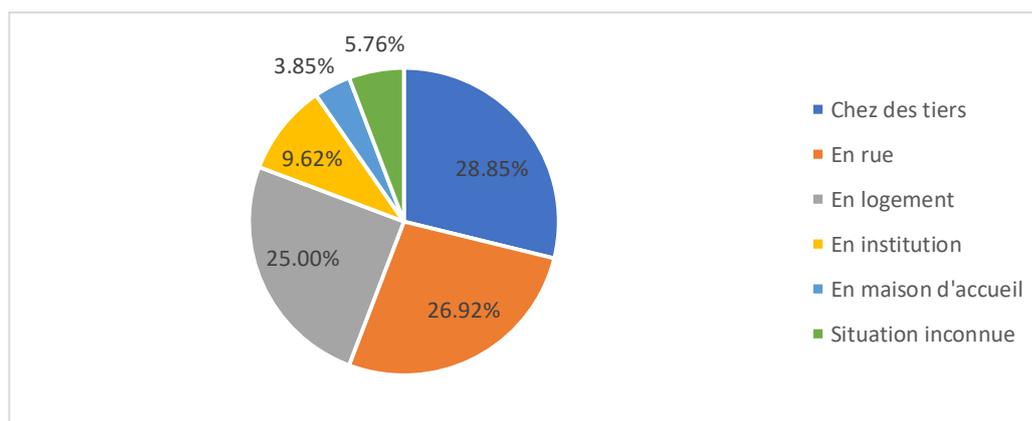
c. Situation à la sortie : une diversité de trajectoires, entre relogement, précarité et rupture

Les données de sortie témoignent d'un équilibre fragile entre solutions stabilisantes et retours vers des formes de précarité, tel que le dévoile les données ci-dessous.

Tableau 7 : Situations à la sortie du dispositif (2022-2024) [N=52]

Situation à la sortie	Nombre de personne(s)	Pourcentage
Chez des tiers	15	28,85 %
En rue	14	26,92 %
En logement	13	25,00 %
<i>Logement privé</i>	6	11,54 %
<i>Logement social / public</i>	4	7,69 %
<i>Logement d'urgence, de transit, d'insertion</i>	3	5,77 %
En institution	5	9,62 %
En maison d'accueil	2	3,85 %
Inconnue	3	5,76 %
Total	52	100%

Graphique 7 : Situations à la sortie du dispositif (2022-2024) [N=52]



Le graphique ci-dessus met en lumière la diversité des parcours des personnes à la sortie du dispositif, reflétant à la fois les opportunités de stabilisation que le DHU peut offrir et les nombreuses limites systémiques rencontrées.

Fidèle à sa philosophie, le dispositif vise à proposer un lieu de répit où les personnes peuvent, temporairement, se poser, reprendre souffle et initier un processus d'insertion. Dans ce cadre, près de 30 % des bénéficiaires ont pu accéder à une forme de logement, qu'il soit transitoire (9,62 %) ¹⁵ ou plus pérenne (19,23 %) ¹⁶, ce qui témoigne du rôle que peut jouer un tel accueil dans un parcours de sortie de la précarité.

Toutefois, une part non négligeable des personnes quittent le dispositif sans solution durable, avec 26,92 % de retours en rue et 28,85 % s'orientant vers des solutions précaires telles que l'hébergement chez des tiers. Ces chiffres soulignent les fragilités persistantes dans les trajectoires de certains bénéficiaires, mais doivent aussi être appréhendés à la lumière des objectifs propres au dispositif. Le DHU vise notamment à offrir un temps de pause dans des

¹⁵ En logement d'urgence/transit/insertion ou en maison d'accueil.

¹⁶ En logement privé ou social/public.

parcours d'errance marqués par l'instabilité, sans imposer de contrainte immédiate d'activation ou d'insertion. Il constitue ainsi un espace de répit, même temporaire, qui permet parfois de restaurer une forme de sécurité minimale, essentielle avant tout projet de stabilisation plus durable. Ces sorties, bien que précaires, peuvent donc aussi marquer une étape transitoire dans des parcours longs et fragmentés.

Cependant, ces retours à une situation d'absence de chez-soi témoignent d'une réalité particulièrement complexe en Brabant wallon, où l'accès au logement demeure un enjeu majeur. Entre 2022 et 2024, le loyer moyen, tous types de biens confondus, est passé de 1.018 à 1.122 euros¹⁷, illustrant un contexte inflationniste qui réduit considérablement les possibilités de relogement pour un public déjà confronté à de grandes fragilités économiques et sociales.

En parallèle, le cadre même de l'hébergement proposé, qu'il s'agisse notamment de structures collectives ou de modules de type conteneur, peut ne pas convenir à tous les profils. Comme dit précédemment, 10 personnes ont quitté le dispositif en moins de deux semaines, ce qui interroge sur l'adéquation entre le modèle d'accueil et les besoins spécifiques de certaines personnes. Ces éléments confirment la nécessité d'une approche souple, différenciée et mieux articulée avec les réalités du marché locatif et les attentes des bénéficiaires.

d. Une lecture croisée pour ajuster le dispositif

Ces constats confirment la pertinence d'une approche différenciée et souple, capable d'anticiper les ruptures de parcours et d'ajuster les formes de soutien. Cela implique notamment de renforcer les liens avec les structures spécialisées (santé mentale, logement, addictologie), mais aussi de continuer à adapter le cadre d'hébergement aux réalités de terrain et aux profils des personnes accueillies.

En somme, cette lecture croisée invite à penser l'ajustement du dispositif à plusieurs niveaux :

- Améliorer l'adéquation entre le type d'hébergement et les profils accueillis, via une typologie plus fine des lieux d'accueil ;
- Allonger la durée d'accompagnement pour certains publics, tout en travaillant des passerelles concrètes vers le logement ;
- Prévenir les sorties sans solution, en renforçant les liens avec les dispositifs de relogement, notamment les maisons d'accueil et les CPAS ;
- Développer des outils d'évaluation continue des situations en cours d'hébergement, pour mieux anticiper les risques de rupture ou de rechute.

Ces constats renforcent l'idée que le DHU, pour rester un tremplin effectif, doit pouvoir s'adapter aux dynamiques plurielles des parcours, en conjuguant souplesse, co-accompagnement intensif et articulation territoriale.

Co-accompagnement : entre complémentarité et zones de tension

Le co-accompagnement, pensé comme un levier de complémentarité entre l'équipe du Relais social et les services envoyeurs, se révèle dans les faits comme un mode de fonctionnement à géométrie variable, suscitant à la fois des synergies prometteuses et des tensions concrètes. Si certaines collaborations s'organisent autour d'une réelle coordination des interventions, d'autres se heurtent à des logiques institutionnelles divergentes, à des philosophies

¹⁷ D'après le baromètre de locations de Federia.

d'accompagnement parfois dissonantes, ou encore à un manque de clarté dans la répartition des rôles. La potentielle délocalisation des personnes hébergées par rapport à leur réseau habituel complexifie également la continuité de l'accompagnement, notamment pour les services communaux ou associatifs peu mobiles. Par ailleurs, le manque de temps et de ressources humaines dans certains services limitent leur capacité à maintenir un suivi actif une fois la personne entrée dans le DHU.

Ces constats soulignent la nécessité, dans les années à venir, de documenter plus finement les pratiques de co-accompagnement, d'identifier les facteurs de réussite comme les points de friction, et de poser un cadre de collaboration plus explicite, respectueux des contraintes et des complémentarités de chaque acteur.

6. Efficience du projet

a. Taux d'occupation

L'analyse des taux d'occupation sur la période 2022-2024 révèle une mobilisation soutenue et globalement efficiente des capacités d'hébergement mises à disposition dans le cadre du dispositif. Avec une moyenne d'occupation de 90,42 % sur l'ensemble des structures, soit 5.418 jours d'occupation sur 5.992 disponibles, les données témoignent d'un usage optimal des ressources, confirmant une adéquation entre l'offre disponible et les besoins repérés.

Tableau 8 : Taux d'occupation des hébergements (2022-2024)

Hébergement	Taux d'occupation	Jours d'occupation	Nombre d'hébergé(s)
Wavre <i>Conteneur gauche</i>	93,23 %	705	10
Wavre <i>Conteneur droite</i>	94,97 %	717	8
Ottignies-LLN <i>Vis Tchapias</i>	76,65 %	544	5
Ottignies-LLN <i>Avenue de la Paix</i>	92,05 %	573	6
Nivelles <i>Chambre 1</i>	93,38 %	636	6
Nivelles <i>Chambre 2</i>	75,72 %	499	9
Nivelles <i>Chambre 3</i>	94,06 %	620	6
Chastre <i>Chambre</i>	95,8 %	390	4
Rebecq <i>Studio</i>	97,51 %	391	3
Waterloo <i>Studio</i>	100 %	126	1
Tubize <i>Chambre 1</i>	95 %	113	2
Tubize <i>Chambre 2</i>	88,88 %	63	2

Tubize <i>Chambre 3</i>	97,34 %	110	2
Tubize <i>Chambre 4</i>	100 %	204	3
	90,42 % en moyenne	5.691 jours d'occupation pour 67 personnes hébergées	

Les structures les plus anciennes dans le dispositif, telles que les conteneurs de Wavre (ouverts en décembre 2022) ou les logements de Nivelles et Ottignies (ouverts début 2023), présentent des taux d'occupation élevés (88,59 % en moyenne), confirmant leur bonne intégration dans le maillage local. Des disparités apparaissent néanmoins : par exemple, la 'chambre n°2' à Nivelles (75,72 %) ou 'Vis Tchapias' à Ottignies (76,65 %) affichent des taux plus modérés, en lien avec des complications ponctuelles identifiées lors du suivi (récupération des clés, procédures d'expulsion, périodes de vacance pour nettoyage ou remise en état).

Par ailleurs, certains taux d'occupation très élevés, se rapprochant voire atteignant les 100 % théoriques (comme à Waterloo et Tubize), doivent être lus à la lumière des dates de première entrée récentes. Ces structures, ouvertes entre août et septembre 2024, ont été immédiatement mobilisées sans délai, ce qui explique leur taux d'occupation maximal sur une période plus courte. Inversement, leur poids reste limité dans les totaux annuels.

Ces résultats montrent que le fonctionnement coordonné du dispositif à l'échelle du Relais social du Brabant wallon, en lien étroit avec les acteurs locaux, permet de maximiser l'utilisation des capacités d'hébergement tout en réduisant au minimum les périodes de vacance ou de « vide locatif ».

Ils soulignent également l'importance de maintenir une régulation fine entre disponibilité des places, type de public accueilli et accompagnement adapté. Une vigilance constante reste nécessaire pour éviter les temps morts liés à des contraintes logistiques ou administratives. Enfin, le suivi individualisé, combiné à une gestion souple des entrées et sorties, apparaît comme un levier central d'efficacité du dispositif mais nécessite une adaptabilité accrue aux équipes accompagnantes.

b. Équilibre financier

Le Relais social dégage actuellement un fonds annuel de minimum 10.000 euros pour soutenir les opérateurs « hébergeurs ». Ce fonds sert en priorité à subventionner les nuitées gratuites et à intervenir pour lisser les coûts du dispositif afin de diminuer l'impact financier du projet auprès des CPAS hébergeurs. En fonction des reliquats de l'enveloppe projet du RSBW, ce montant peut s'avérer plus élevé en fonction des années.

Pour calculer le surcoût du projet, il est demandé à chaque structure hébergeuse de compiler un tableau l'ensemble des entrées (loyers perçus) et des sorties (dépenses liées à la gestion de l'hébergement et impayés de loyers) réalisées.

En 2024, le Dispositif d'hébergement d'urgence a généré un surcoût de 14.679 euros. Ce surcoût a été principalement généré par des impayés de loyers. Le fonctionnement actuel n'a pas pu limiter cet effet négatif. Il sera important à l'avenir de mettre en place un nouveau mode de fonctionnement pour éviter qu'une telle situation se reproduise. Par ailleurs, le CPAS d'Ottignies, représentant 36 % des déplacements budgétaires, a dû faire face à une expulsion et

une fermeture d'un de ses hébergements. Quant à l'hébergement proposé par Waterloo, celui-ci est un logement pris en gestion par le CPAS : le type de logement et la localité entraînent que le loyer donné au propriétaire est plus élevé que celui perçu pour une personne seule dans le dispositif. Malgré une bonne gestion, l'hébergement sera toujours en négatif.

Tableau 9 : Répartition des surcoûts par CPAS dans le cadre du DHU (2024)

CPAS	Surcoût	Pourcentage
Nivelles	3.145,47 €	21,43 %
Ottignies-LLN	5.294,17 €	36,06 %
Rebecq	921 €	6,27 %
Tubize	0 €	0 %
Wavre	2.922,05 €	19,91 %
Waterloo	2.396,92 €	16,33 %
Total	14.679,61 €	100 %

L'enveloppe accordée en 2024 par le RSBW s'élève à 18.000 euros ; ce montant a été réparti entre la couverture des premières nuitées (263 nuitées pour 4.208 euros) et des surcoûts liés à l'hébergement (13.792 euros).

Ce modèle de financement permet de sécuriser les équilibres à court terme, mais montre aussi ses limites : la pression financière reste forte dans les communes où l'offre locative est coûteuse, comme à Waterloo, et la question des impayés – calculés à 12.392 euros sur l'année – constitue une fragilité structurelle. Ces éléments soulignent la nécessité de renforcer les mécanismes de régulation budgétaire et d'envisager à terme un financement plus structurel et prévisible, notamment pour absorber les hausses de coûts ou pallier les désengagements ponctuels.

L'enveloppe initiale de 10.000 euros prévue par le RSBW reste stable d'année en année, vu les montants disponibles dans l'enveloppe projet. Cependant, l'augmentation du nombre d'hébergements impliqués dans le dispositif va engendrer une réduction progressive de la part de l'intervention destinée à couvrir les surcoûts pour chaque CPAS, ces derniers étant plus nombreux qu'au lancement du projet.

c. Coût global et répartition budgétaire

Le coût moyen actuel d'une nuitée par personne est de 31 euros¹⁸ dans le dispositif, contre 91 euros dans un abri de nuit¹⁹, ce qui illustre la pertinence budgétaire du DHU à condition que le modèle soit soutenu et pérennisé. Cette différence de coût souligne non seulement l'efficacité économique du dispositif, mais aussi l'opportunité de le consolider comme levier complémentaire aux structures traditionnelles d'accueil d'urgence.

Ce coût relativement faible s'explique en partie par l'implication active des bénéficiaires dans le projet, notamment à travers leur participation financière via des indemnités d'occupation précaire versées chaque mois.

¹⁸ Calculé sur base du nombre de nuitées théoriques (20 places x 365 jours).

¹⁹ Chiffre communiqué par l'OWSA.

Le calcul présenté ci-dessous repose sur une estimation annuelle de fonctionnement avec une équipe de 3 ETP :

Tableau 10 : Estimation budgétaire annuelle du DHU avec 3 ETP

Budget DHU	1 an de fonctionnement
Frais salariaux (3 ETP)	192.000 €
Frais de fonctionnement (secrétariat social, frais de déplacement, achat de matériel, ...)	20.000 €
Soutien aux services hébergeurs (premières nuitées et surcoûts)	18.000 €
Total	230.000 €

Le coût annuel s'élève donc à 230.000 euros. Si on le reporte à la journée et par place d'hébergement :

$230.000 / 365 = 630,13 \text{ € par jour}$ $630,13 / 20 = 31,50 \text{ € par nuit et par personne}$
--

Dans ces calculs budgétaires, le temps consacré à la coordination du projet n'est pas pris en compte. Cette fonction est assurée par la coordinatrice générale du Relais social, ainsi que par la coordinatrice du Housing First BW, qui apporte un appui pédagogique à l'équipe. Si le dispositif venait à s'élargir, l'intégration d'un mi-temps dédié à la coordination constituerait une évolution pertinente pour soutenir le développement et la structuration de l'équipe.

Pour fonctionner de manière optimale, en tenant compte d'une moyenne de 7 suivis par ETP²⁰, le nombre d'ETP présent au sein de l'équipe devrait être le suivant :

Tableau 11 : Dimensionnement recommandé de l'équipe en fonction du nombre de places d'hébergement

Nombre d'ETP	Nombre de places disponibles
1 ETP	7
2 ETP	14
3 ETP	21
4 ETP + 0.5 ETP Coordination	28
5 ETP + 0.5 ETP Coordination	35

Compte tenu de la hausse prévue du nombre de places dans les mois à venir (*cfr. tableau 2*), il apparaît évident qu'il va être compliqué de maintenir la qualité de l'accompagnement proposé sans augmentation de temps de travail. À défaut d'une augmentation des effectifs, des réajustements de fonctionnement ou un renforcement des collaborations avec des partenaires externes devront être envisagés pour pallier les limites structurelles.

²⁰ Étant donné le passage 2 à 3 fois par semaine et les temps de route.

7. Perspectives

Face à la diversité des profils accueillis, à la complexité des trajectoires et aux contraintes structurelles du territoire, le Dispositif d'hébergement d'urgence continue de se positionner comme une réponse innovante, souple et articulée. Les constats issus de cette évaluation soulignent cependant plusieurs leviers d'amélioration à activer pour renforcer son efficacité, sa lisibilité et sa capacité à s'ancrer durablement.

Tableau 12 : Synthèse des difficultés et perspectives d'amélioration

Axes d'analyse	Difficultés identifiées	Perspectives d'amélioration
Offre d'hébergement	Couverture territoriale partielle du Brabant wallon, avec un déficit dans certaines zones	Investigation et mobilisation de nouvelles communes, notamment en zones rurales ou mal desservies
	Nombre de places insuffisant par rapport à la demande croissante	Augmentation progressive de la capacité d'accueil, en fonction des besoins territoriaux <i>Remarque : L'augmentation de places devra également aller de pair avec une augmentation progressive de l'équipe.</i>
	Infrastructures parfois limitées ou inadaptées aux profils accueillis (accessibilité, intimité, etc.)	Développement d'une offre d'hébergement diversifiée, modulable et inclusive
	Pression croissante sur les candidatures	Mise en place d'un protocole de sélection clair, partagé et transparent
	Durée d'hébergement parfois perçue comme rigide	Introduction d'une flexibilité dans la durée en fonction des parcours
	Accès au DHU par des personnes non en ordre de séjour	Développement de l'accueil de ce type de public (augmentation de la durée, ...)
Accompagnement social	Durée de 6 mois parfois trop courte pour les situations les plus complexes	Renforcement de l'accompagnement de transition Structuration du lien post-DHU
	Accueil initial souvent trop rapide, au détriment de la compréhension du dispositif	Mieux structurer les 7 premiers jours pour prendre le temps de présenter le projet, créer du lien et sécuriser l'entrée
	Profils très fragilisés, nécessitant des compétences spécifiques	Montée en compétences en santé mentale et assuétudes
		Mise en place d'un système de référence dans l'accompagnement pour permettre aux travailleurs d'approfondir plus aisément les suivis
Affiliation sociale lente et difficile pour certains publics	Favoriser une approche centrée sur l'empowerment, la reconstruction identitaire et la participation active	

	Peu de solutions de sortie durables du dispositif (post-DHU)	Renforcement des passerelles avec le logement social et privé
Coordination des services	Communication inter-partenaires perfectible	Création d'outils de coordination (supports visuels, grille de sélection, plateforme partagée)
	Manque de clarté sur les rôles dans le processus (envoi, sélection, accompagnement)	Clarification de l'identité et des missions du dispositif au sein du réseau
	Cadre de fonctionnement partagé à clarifier	Élaboration d'un référentiel d'intervention validé par les partenaires
Fonctionnement interne	Stabilisation et augmentation des équipes (emplois, financement)	Sécurisation des emplois via un financement structurel et pérenne en concordance avec le nombre de suivis
	Charge administrative élevée	Équipement d'outils adaptés (tablette, base de données) et adaptation de l'organisation du temps de travail
	Territoire étendu impliquant des déplacements importants	Réflexion autour d'une sectorisation des accompagnements
	Difficulté à articuler les rôles entre accompagnateurs et propriétaires (CPAS hébergeurs)	Clarification des rôles respectifs via une note cadre et formation des équipes sur la posture professionnelle attendue
	Coût du dispositif pour les structures hébergeuses	
		Attention spécifique sur les impayés de loyer afin de les réduire et de diminuer leur impact financier sur le projet

Éléments transversaux à consolider

Lisibilité du dispositif : En tant qu'entité à part entière dans l'écosystème du Relais social, le DHU doit encore affirmer son identité. Cela passe par une meilleure communication (notamment en amont) sur les critères, les modalités d'accueil, les lieux et les objectifs poursuivis, pour éviter les malentendus et renforcer l'adhésion des partenaires comme des bénéficiaires.

Souplesse et différenciation : L'offre d'hébergement éclatée constitue une plus-value importante du projet. Toutefois, elle mérite d'être consolidée par des infrastructures plus pérennes, pensées avec et pour les publics visés, incluant notamment des garanties de sécurité (par exemple pour les femmes en conteneurs) et des formules intermédiaires pour des profils très éloignés du logement autonome.

Continuité de parcours : Le passage du DHU vers un logement pérenne reste un enjeu majeur. L'absence de solutions de sortie disponibles en temps voulu fragilise les trajectoires. Des relais intermédiaires, y compris hors du territoire du Brabant wallon, ainsi qu'un accompagnement post-DHU structuré, sont à envisager.

Co-accompagnement et posture professionnelle : Le projet met en lumière la richesse de l'approche collaborative, mais également ses zones grises. Clarifier les attendus, mutualiser les bonnes pratiques et réduire la charge administrative des travailleurs sont autant de chantiers prioritaires pour pérenniser la dynamique de réseau.

Conclusion

Le Dispositif d'hébergement d'urgence du Brabant wallon a démontré, au fil de ces deux années de mise en œuvre, sa capacité à répondre à une pluralité de situations d'errance par une approche souple, collaborative et ancrée dans le tissu local. Loin d'une simple solution de mise à l'abri, il s'affirme comme un outil structurant dans l'accompagnement global des personnes sans chez-soi, alliant hospitalité, stabilité temporaire et ouverture vers un avenir plus pérenne. Son innovation majeure réside dans sa dimension supra-communale, qui réunit plusieurs CPAS dans une volonté d'efficacité et d'esprit solidaire.

Le projet s'est appuyé sur plusieurs leviers clés : une articulation efficace entre partenaires du réseau, une diversité d'offres d'hébergement adaptées aux profils des bénéficiaires, et un accompagnement intensif centré sur les besoins réels des personnes. Cette dynamique a permis d'atteindre des résultats probants, tant en termes d'occupation que d'impact sur les trajectoires individuelles. Pour nombre de bénéficiaires, le DHU a représenté un espace de pause, de reconstruction et de projection, contribuant à rompre avec des logiques d'errance parfois profondément ancrées.

Toutefois, cette évaluation met également en lumière des tensions structurelles, organisationnelles et stratégiques. Les limites du territoire couvert, le manque de solutions de sortie, les difficultés d'accompagnement de certains profils très précarisés, ou encore les enjeux de coordination entre services appellent une attention particulière. De même, des questions plus transversales méritent d'être creusées : Comment consolider les pratiques de co-accompagnement ? Comment renforcer l'ancrage territorial tout en assurant une équité d'accès à l'ensemble des publics visés ?

À ces défis s'ajoute la nécessité de penser la suite du projet dans une perspective d'évolution : élargir l'offre, stabiliser – voire augmenter – l'équipe, améliorer les articulations avec les dispositifs existants, affirmer une identité propre tout en gardant une souplesse d'intervention. Le projet devra aussi poursuivre son travail d'innovation et de capitalisation, pour inspirer d'autres initiatives similaires, en mettant en avant ce qui fait sa singularité : sa capacité à s'adresser à des personnes dites « hors cases », son inscription dans une éthique de l'aller-vers, et son ambition de favoriser une reconstruction digne, libre et accompagnée.

En somme, le Dispositif d'hébergement d'urgence ne se contente pas d'accueillir : il accompagne, relie, oriente et réinvente les conditions de la réinsertion sociale. Il s'impose aujourd'hui comme un acteur indispensable dans la lutte contre le sans-abrisme en Brabant wallon, à condition de poursuivre, collectivement, les efforts pour renforcer son accessibilité, sa légitimité et sa capacité transformatrice.

Annexes

Liste des services signataires de la charte du projet

Au 31 décembre 2024, le Dispositif d'hébergement d'urgence regroupe 38 services ayant adhéré à la charte du projet.

N°	Partenaire	Commune	Date de signature	Précisions
<i>Secteur public</i>				
1	CPAS de Chaumont-Gistoux	Chaumont-Gistoux	12/04/2023	
2	CPAS de Court-Saint-Étienne	Court-Saint-Étienne	26/04/2023	
3	CPAS de Grez-Doiceau	Grez-Doiceau	08/05/2023	
4	CPAS de Nivelles	Nivelles	01/12/2022	Service hébergeur
5	CPAS de Orp-Jauche	Orp-Jauche	10/10/2023	
6	CPAS de Ottignies-Louvain-la-Neuve	Ottignies-Louvain-la-Neuve	01/12/2022	Service hébergeur
7	CPAS de Perwez	Perwez	20/06/2024	
8	CPAS de Rebecq	Rebecq	27/10/2022	Service hébergeur
9	CPAS de Tubize	Tubize	07/11/2023	Service hébergeur
10	CPAS de Walhain	Walhain	28/06/2024	
11	CPAS de Waterloo	Waterloo	07/07/2023	Service hébergeur
12	CPAS de Wavre	Wavre	01/12/2022	Service hébergeur
13	Service de Cohésion et Prévention Sociales de la Ville d'Ottignies-Louvain-la-Neuve	Ottignies-Louvain-la-Neuve	01/12/2022	
14	Service Prévention et Cohésion de la Ville de Nivelles	Nivelles	01/12/2022	
<i>Secteur privé/associatif</i>				
15	Alodgî	Ottignies-Louvain-la-Neuve	02/02/2023	
16	Carrefour J	Wavre	28/05/2023	
17	CHU HELORA – Hôpital de Nivelles	Nivelles	16/04/2024	
18	Clinique Saint-Pierre Ottignies	Ottignies-Louvain-la-Neuve	12/04/2024	
19	Collectif des femmes	Ottignies-Louvain-la-Neuve	12/04/2023	
20	Équipe Mobile 2A Constellation	Ottignies-Louvain-la-Neuve	07/03/2023	
21	Équipe Mobile 2B Constellation	Ottignies-Louvain-la-Neuve	08/03/2023	
22	Équipe Mobile Précarité	Wavre	02/2024	

23	Espace Santé	Ottignies-Louvain-la-Neuve	07/08/2023	
24	Habitat et Participation	Ottignies-Louvain-la-Neuve	31/03/2023	
25	L'Ouvre-boîtes	Nivelles	16/02/2023	
26	La Maison'Elle	Rixensart	2023	
27	La Touline	Nivelles	16/03/2023	
28	Le Traversier	Braine-l'Alleud	02/11/2023	
29	Les Passeurs	Chastre	08/09/2023	Service hébergeur
30	Les Quatre Vents	Nivelles	01/02/2023	
31	Maison de santé Baobab	Ottignies-Louvain-la-Neuve	02/02/2024	
32	Maison Médicale Atout Santé	Wavre	03/06/2024	
33	Maison Médicale de la Thyle	Court-Saint-Étienne	14/05/2024	
34	Maison Médicale de Limal	Ottignies-Louvain-la-Neuve	23/02/2023	
35	Service de Santé Mentale de Wavre	Wavre	25/07/2023	
36	Un toit à toi	Nivelles	08/05/2024	
37	Un Toit Un Cœur	Ottignies-Louvain-la-Neuve	06/12/2022	
38	Wavre Solidarité	Wavre	2023	

Documents complémentaires

Les documents suivants sont disponibles sur demande, sous réserve des restrictions de confidentialité et de protection des données.

Documents du Relais social du Brabant wallon

Document 1. Charte de partenariat

Document 2. Convention de partenariat

Document 3. Convention d'accompagnement

Document 4. Convention d'occupation précaire

Grilles d'entretien

Document 5. Grilles d'entretien – bénéficiaires

Document 6. Grille d'entretien – équipe d'accompagnement

Document 7. Grille d'entretien – coordination

Questionnaire

Document 8. Questionnaire d'évaluation – partenaires

Retranscriptions

Document 9. Retranscription d'entretien – DE Fr, Wavre, le 11 septembre 2023

Document 10. Retranscription d'entretien – ES Is, Wavre, le 3 octobre 2023

Document 11. Retranscription d'entretien – CL Ph, Nivelles, le 4 octobre 2023

Document 12. Retranscription d'entretien – BA Az, Nivelles, le 4 octobre 2023

Document 13. Retranscription d'entretien – LA Di, Wavre, le 17 juillet 2024

Document 14. Retranscription d'entretien – DE Qu, Rebecq, le 22 juillet 2024

Document 15. Retranscription d'entretien – VA Ad, Chastre, le 23 juillet 2024

Notes

Document 16. Notes du focus group – DUMONT Fabienne et al., Wavre, le 15 novembre 2023

Document 17. Notes d'entretien – DEWAELE Maëlle et VANDE VYVRE Catherine, Wavre, le 27 novembre 2023

Document 18. Notes du questionnaire – BRODKOM Christian et al., le 28 novembre 2023

Comptes-rendus

Document 19. Compte-rendu du comité d'accompagnement – Wavre, le 18 octobre 2023

Document 20. Compte-rendu de la réunion d'évaluation – Wavre, le 16 novembre 2023

Document 21. Compte-rendu du comité d'accompagnement – Wavre, le 16 février 2024

Document 22. Compte-rendu de la journée d'équipe – Louvain-la-Neuve, le 5 septembre 2024

Document 23. Compte-rendu du comité d'accompagnement – Wavre, le 4 novembre 2024

Données chiffrées

Document 24. Formulaire d'entrée

Document 25. Fiche d'identification et grille d'évaluation

Document 26. Cahier de communication