

**ALLO ?
AIDE SOCIALE**

0800 35 243
NUMÉRO GRATUIT & CONFIDENTIEL



BILAN DES APPELS REÇUS VIII

JUILLET 2023 À JUIN 2024

SEPTEMBRE 2024

CASG Centre de Service Social Bruxelles Sud-Est, CAP Brabantia – SS Cureghem, CAP Les Amis d'Accompagner, CASG Espace P..., CASG Solidarité Savoir, CASG Service Social Juif, CAP Centre d'Accueil Social Abbé Froidure (Les Petits Riens), CAP Centre Social Protestant, CASG Wolu-services, CASG Espace Social Télé -Service, CAP Services Sociaux des Quartiers 1030, CAP Brabantia – Caritas International, CAW Brussel



TABLE DES MATIÈRES

Les changements de situations et de statuts	
entraînent une perte de droits.....	30
Les jeunes en quête de soutien financier.....	31
Difficultés personnelles, santé mentale et liens sociaux.....	33
Les violences et conflits intrafamiliaux	
en tête des demandes.....	34
Des personnes isolées en recherche de soutien.....	35
Une santé mentale toujours fragile depuis le Covid.....	36
Santé mentale et situation sociale,	
des problématiques imbriquées.....	38
Des appels parfois complexes à prendre en charge.....	39
Questions administratives.....	41
En demande d'assistance administrative.....	41
Langage administratif, national, numérique :	
trois barrières à l'accès aux droits.....	42
Des demandes complexes.....	44
Des radiations croissantes.....	45
Aide Alimentaire.....	47
Un secteur toujours sous pression.....	47
Le numéro vert, une porte d'entrée	
dans l'aide alimentaire.....	48
Des situations d'urgence alimentaire.....	49
Une aide « faute de mieux » devenue essentielle.....	50
Droits des étrangers.....	51
À la recherche de soutien	
sur des questions légales complexes.....	51
Sans-papiers : une population éloignée des droits.....	52
Santé Physique et handicap.....	53
CONCLUSION.....	56
BIBLIOGRAPHIE.....	58

LISTE DES GRAPHIQUES

GRAPHIQUE 1 Nombre d'appels par mois (période 1 & période 2).....	10
GRAPHIQUE 2 Catégories concernées par les appels (juillet 2023 - juin 2024).....	11
GRAPHIQUE 3 Tranche d'âge de l'appelant·e (période 1 & période 2).....	13
GRAPHIQUE 4 Genre de l'appelant·e (juillet 2023 - juin 2024).....	13
GRAPHIQUE 5 Type de demande selon le genre (juillet 2023 - juin 2024).....	14
GRAPHIQUE 6 Type de ménage (période 1 & période 2).....	15
GRAPHIQUE 7 Lieu d'origine des appels (juillet 2023 - juin 2024).....	16
GRAPHIQUE 8 Actions réalisées par le·la répondant·e (période 1 & période 2).....	18
GRAPHIQUE 9 Particulier·ère, particulier·ère pour une tierce personne, ou professionnel·le (période 1 & période 2).....	19
GRAPHIQUE 10 % des appels concernés par le logement, sans-abrisme et énergie (période 1 & période 2).....	20
GRAPHIQUE 11 Evolution des interdictions annuelles de mise en location par la DIRM.....	22
GRAPHIQUE 12 Evolution du nombre de personnes dénombrées par catégorie.....	23
GRAPHIQUE 13 Argent disponible par personne et par jour après les dépenses liées au logement.....	26
GRAPHIQUE 14 % des appels concernés par les revenus/situation financière/emploi-travail-formation (période 1 & période 2).....	27
GRAPHIQUE 15 Distribution des revenus disponibles équivalents mensuels, Belgique et Région bruxelloise, revenus 2021.....	28
GRAPHIQUE 16 % des appels concernés par les difficultés personnelles et liens sociaux (période 1 & période 2).....	33
GRAPHIQUE 17 BelHealth (janvier 2023).....	37
GRAPHIQUE 18 Taux de risque de pauvreté selon le ménage.....	39
GRAPHIQUE 19 % des appels concernés par les questions administratives (période 1 & période 2).....	41
GRAPHIQUE 20 % des appels concernés par l'aide alimentaire (période 1 & période 2).....	47
GRAPHIQUE 21 % des appels concernés par la santé physique et le handicap (période 1 & période 2).....	53

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 Catégories concernées par les appels (période 1 & période 2, %)	12
TABLEAU 2 Sources de connaissance du numéro vert (%)	17
TABLEAU 3 Sous-catégories des problématiques liées au logement (%)	20
TABLEAU 4 Catégories des difficultés personnelles et liens sociaux (période 1 & période 2, %)	33

ACRONYMES

AMU	Aide Médicale Urgente
CAP	Centre d'Aide aux Personnes
CASG	Centre d'Action Sociale Globale
CAW	Centrum Algemeen Welzijnswerk
CPAS	Centre Public d'Action Sociale
DIRL	Direction de l'Inspection Régionale du Logement
RIS	Revenu d'Intégration Sociale

INTRODUCTION

Le numéro vert bruxellois «Allo? Aide sociale» a été lancé le 30 mars 2020 par le secteur social associatif et n'a jamais cessé ses activités depuis. Il repose sur des principes éthiques précis, à savoir la confidentialité, la gratuité et l'accès direct pour tous et toutes à un ou une professionnel·le de l'action sociale. Le dispositif est disponible de 9h à 17h tous les jours ouvrables.

Le numéro «Allo? Aide sociale» est un dispositif d'information et d'orientation du public. Il a pour objectif de faciliter l'accueil et le parcours des appelants·es dans les services du réseau social/santé bruxellois, en leur proposant un relais direct et personnalisé. Il prodigue également de l'information sur les droits sociaux.

Le numéro «Allo? Aide sociale» se pense donc comme une porte d'entrée pour les habitants·es bruxellois·es vers l'aide sociale formalisée ou citoyenne, visant, de cette manière, à lutter contre le non-recours aux droits. Cependant, il ne prodigue pas d'accompagnement prolongé, de suivi ou de guidance sociale, il ne peut donc pas s'envisager comme un dispositif qui se substitue ou se superpose, même partiellement, aux missions des services sociaux de première ligne, qu'ils soient publics (CPAS) ou privés (CAP/CASG/CAW notamment).

Le numéro «Allo? Aide sociale» fonde son action sur l'accueil inconditionnel de toute demande sociale (« sociale » étant entendue dans un sens large), l'écoute bienveillante par un ou une professionnel·le, la réorientation soignée et personnalisée dans le réseau social/santé, le respect de la confidentialité des appelants·es (il exclut toute démarche se rapprochant de l'enquête sociale), il ne remplace pas les autres modalités du travail social (accompagnement individuel, collectif ou communautaire) ; au contraire, il agit de façon à les rendre les plus accessibles possibles et pour le plus grand nombre de personnes, notamment pour les nouveaux publics qui nécessitent une aide sociale¹.

¹ Les balises relatives au champ, aux rôles et aux missions du dispositif ont été co-construites et précisées par un groupe de travail réunissant des répondant·e·s des services sociaux et des chercheuses de la Fédération des services sociaux en novembre 2019, décembre 2019 et janvier 2020.

DES DONNÉES QUANTITATIVES ET QUALITATIVES

Ce huitième bilan porte sur les appels reçus entre le 1er juillet 2023 et le 30 juin 2024. Le rapport se base sur les données qualitatives et quantitatives récoltées par (ou auprès) des répondants-es. Chaque appel est systématiquement encodé dans un formulaire qui renseigne sur la nature des demandes (problématique traitée, code postal, action réalisée par le·a travailleur·euse social·e, etc.). Les données ne sont renseignées que si l'information a été communiquée au cours de l'appel, elles ne font pas l'objet de questions supplémentaires de la part du ou de la répondant·e. Des débriefings qualitatifs réalisés de manière collective et mensuelle avec les travailleurs et travailleuses, ainsi que les commentaires libres laissés dans le formulaire d'encodage des appels permettent de recueillir des éléments qualitatifs (et anonymes) sur les types de situations rencontrées, les profils des personnes qui contactent le numéro vert et le type de réponses apportées par le·a travailleur·euse aux demandes formulées.

La base de données des appels du numéro vert a fait l'objet de différents nettoyages afin d'assurer la fiabilité des données analysées. En particulier, depuis quelques mois a été introduite la possibilité de préciser la réponse « autres » pour les champs « connaissance du numéro vert » et « type de demande », ce qui a permis de recatégoriser la plupart des réponses lors du nettoyage des données.

Concernant l'analyse quantitative des données, il est utile de noter les points suivants :

- Sur le type de demande, seuls huit appels de l'année analysée concernent « le matériel informatique » et douze concernent la problématique « assuétude ». Ces données n'apparaissent donc pas dans les graphiques et tableaux croisés afin de ne pas présenter de résultats ayant une très faible fiabilité statistique.
- Comme pour l'année précédente, les données liées à la question sur le statut de la personne (retraités·ées, étudiants·es, sans-abris...) n'ont pas été traitées. 372 réponses ont été récoltées sur un total de 1675 appels. Ce chiffre est trop peu élevé pour réaliser un croisement de données garantissant des résultats fiables, mais cette donnée reste cependant intéressante à traiter pour mieux analyser certaines situations.
- Les réponses « autres » ont pu être précisées pour les données sur la connaissance du numéro vert et le type de demande, ce qui a permis de les recatégoriser pour certaines d'entre elles.

Ce bilan compare deux périodes de 12 mois chacune :

- La période 1, en bleu dans les graphes, comprise entre juillet 2022 et juin 2023, totalisant 1532 appels et 1985 demandes.
- La période 2, en rouge dans les graphes, comprise entre juillet 2023 et juin 2024, totalisant 1675 appels et 2238 demandes.

Les chiffres de la période précédente, entre mars 2020 et juin 2022, ne sont pas repris dans ce rapport (mis à part dans le tableau 1). Les rapports précédents² traitent en profondeur ces données plus anciennes.

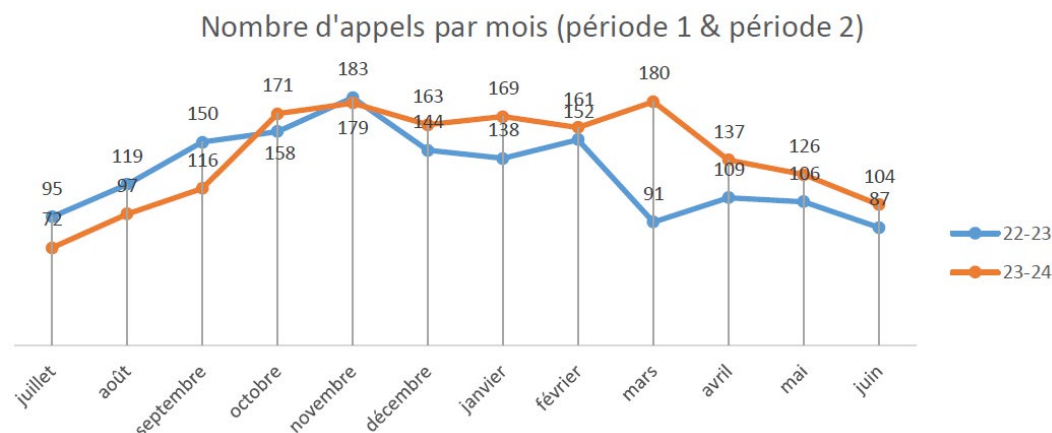
Par ailleurs, l'ensemble des exemples présentés dans ce bilan sont issus de la base de données des appels reçus entre juillet 2023 et juin 2024. Lors de l'encodage des appels, les répondants·es ont la possibilité de décrire avec leurs mots la situation de l'appelant·e ainsi que les actions qu'il·elle a mis en place pour l'aider. **Ces descriptifs qualitatifs sont précieux car ils permettent de rendre compte de manière concrète des difficultés sociales vécues par les habitants·es bruxellois·es, mais également des non-sens et incohérences du système d'aide, ainsi que des nœuds auxquels sont confrontés·es les répondants·es quand il s'agit d'orienter les personnes de manière adéquate et efficace.**

² Tous disponibles ici : <https://www.fdss.be/fr/membres/bilans-des-appels-allo-aide-sociale/>

STATISTIQUES DES APPELS

NOMBRE D'APPELS ET DE DEMANDES

Le numéro vert « Allo ? Aide sociale » a reçu un total de 1675 appels entre le 1er juillet 2023 et le 30 juin 2024. Ce nombre représente une augmentation de 9% par rapport à l'année précédente. Le graphique ci-dessous montre que si le nombre d'appels sur les premiers mois était légèrement inférieur à l'année précédente, à partir de décembre 2023, il les dépasse constamment. Cette augmentation des appels lors du deuxième semestre s'explique par un plus grand nombre d'appels reçus liés au logement et aux ressources financières. Ainsi, au mois d'avril 2024, 36,5% des appels concernaient le logement, soit le double de l'année précédente le même mois.



Graphique 1 : Nombre d'appels par mois (période 1 & période 2)

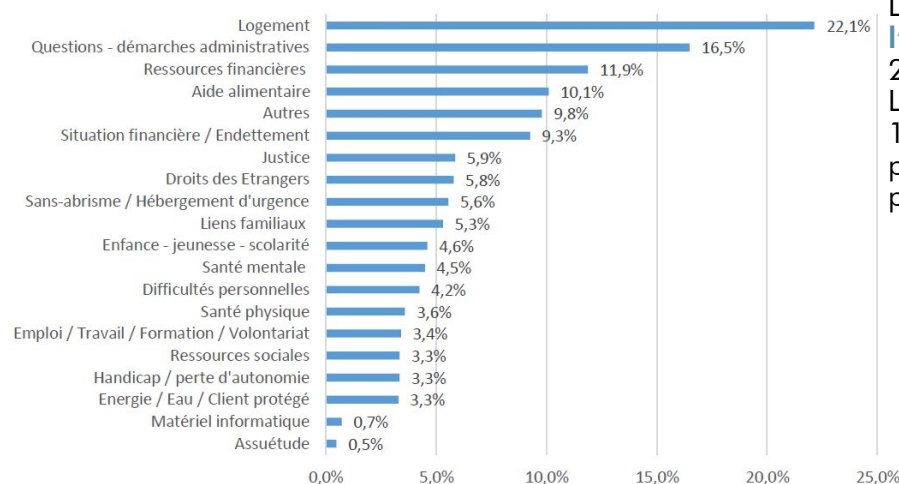
**POURCENTAGE DES
APPELS CONCERNÉS
PAR LES DIFFÉRENTES
PROBLÉMATIQUES**

Du 1er juillet 2023 au 30 juin 2024, les demandes adressées au numéro vert concernent d'abord le logement : 22,2% des appels, soit plus d'un sur cinq, y sont liés. Suivent ensuite les appels liés aux questions administratives (16,5% des appels) et aux ressources financières (11,2% des appels).

Par rapport à l'année 2022-2023, plusieurs évolutions sont notables. Le **logement** passe de la seconde à la première place dans les catégories concernées par les appels, devançant d'un peu moins de six points la deuxième catégorie. Les problématiques liées à **énergie/eau/client protégé** ont, quant à elles, fortement diminué, passant de la première place à la dix-huitième. Depuis septembre 2023, elles n'ont jamais concerné plus de 4% du total des appels sur un mois donné.

Les questions liées aux **ressources financières** et à **l'endettement** sont toutes les deux en hausse, elles concernent 21,1% des appels en 2023-2024, contre 15,7% en 2022-2023. Les demandes liées à **l'aide alimentaire** restent stables autour de 10% des appels. Les **questions et démarches administratives** passent de la troisième à la deuxième place des catégories les plus récurrentes, en légère augmentation d'une période à l'autre.

Catégories concernées par les appels (juillet 2023 à juin 2024)



Graphique 2 : Catégories concernées par les appels (juillet 2023 - juin 2024)

Catégorie / Cycle (%)	20-21	21-22	22-23	23-24
Logement	11,8	12,5	15,5	22,2
Questions - démarches administratives	5,4	8,7	14,2	16,5
Ressources financières	10,5	8,9	8,7	11,9
Aide alimentaire	18,2	16,3	10,3	10,1
Autres	15,1	13,2	12,4	9,8
Situation financière / Endettement	7,6	6,8	7	9,3
Justice	2,6	2,6	4,2	5,9
Droits des Étrangers	4,3	4,3	4,4	5,8
Sans-abrisme / Hébergement d'urgence	1,9	3,6	5,1	5,6
Liens familiaux	2,6	2,4	3,9	5,3
Enfance - jeunesse - scolarité	2,3	1,2	2,6	4,6
Santé mentale	1,4	5,2	3,1	4,5
Difficultés personnelles	1,8	3	5,7	4,3
Santé physique	7,1	5,8	4,1	3,6
Emploi / Travail / Formation / Volontariat	4	2,9	3,1	3,4
Ressources sociales	5	4	3,1	3,3
Handicap / perte d'autonomie	2,7	2,4	2,9	3,3
Énergie / Eau / Client protégé	1,7	2,2	17,1	3,2
Matériel informatique	0,9	0,6	0,2	0,7
Assuétude	0,2	0,2	0,1	0,5
Informations COVID	4,1	10,3	2,2	0
Information concernant les mesures sanitaires ou de confinement	13,1	9	/	/

Tableau 1 : Catégories concernées par les appels (période 1 & période 2, %)

La naissance du dispositif numéro vert est liée à l'émergence de la crise sanitaire et aux épisodes de confinements. La crise de l'énergie y a succédé, jusqu'au printemps 2023. La période entre juillet 2023 à juin 2024 n'est pas directement liée à une crise conjoncturelle précise. Dès lors, d'autres problématiques ayant un impact à plus long terme – et qu'on peut qualifier de structurelles – comme l'inflation ou le coût des loyers, deviennent plus visibles.

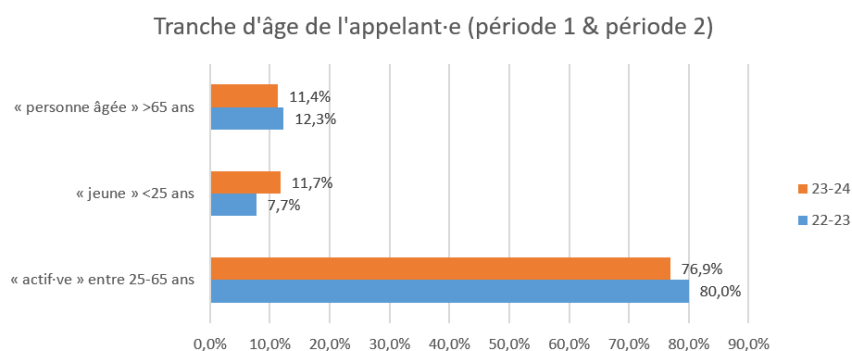
Notons par ailleurs que le nombre d'appels n'ayant pas diminué au cours de ces trois dernières années – au contraire, on constate une légère augmentation³ –, les crises structurelles ne peuvent pas être considérées comme moins importantes ou vécues de manière moins aigues par les personnes.

³ Le nombre d'appels a été particulièrement élevé à la naissance du dispositif téléphonique le 30 mars 2020. Le numéro vert 0800/35.243 était, à cette époque, considéré comme un numéro d'urgence sociale, et non pas d'aide sociale. De manière générale, le dispositif a été particulièrement sollicité pendant les épisodes de confinement. Le nombre d'appels a progressivement diminué à la sortie de la crise sanitaire. Depuis la fin de l'année 2022, le dispositif a transformé ses finalités, se présentant comme un numéro d'aide sociale, ouvert à toutes les demandes. Il s'est durablement inscrit dans le paysage social-santé. Depuis, les appels reçus augmentent sensiblement chaque année et se diversifient.

SEXE ET ÂGE DES APPELANTS-ES

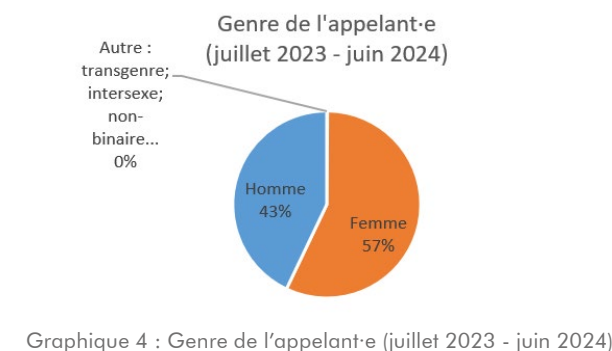
L'âge de la personne appelant a été renseigné dans 63,6% des cas. Comparé à l'année précédente, les chiffres restent relativement stables : trois quarts des personnes (76,9%) qui appellent le numéro vert ont entre 25 et 65 ans, 11,4% sont des personnes de plus de 65 ans et 11,8% ont moins de 25 ans, ce dernier chiffre étant en légère hausse.

24% des appels des plus jeunes portent sur les ressources financières et 14,4% concernent l'enfance, la jeunesse et la scolarité. Chez les personnes âgées, 13,2% concernent le handicap et la perte d'autonomie.



Graphique 3 : Tranche d'âge de l'appelant-e (période 1 & période 2)

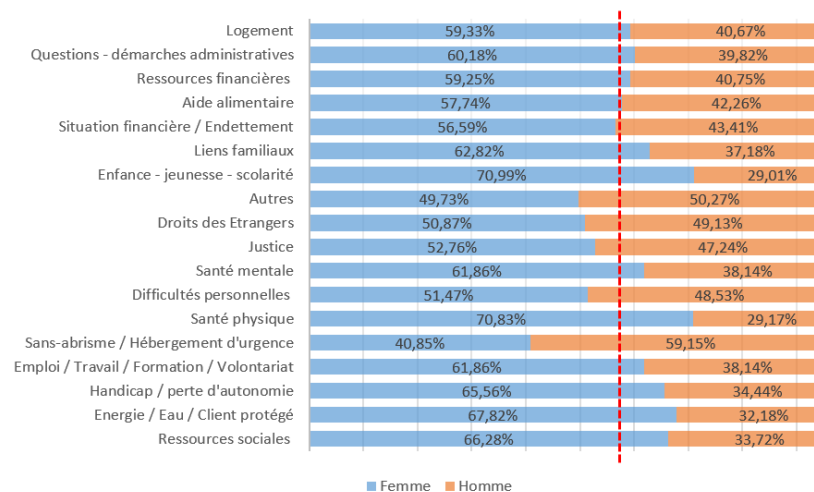
Le genre de la personne appelant est renseigné dans la quasi-totalité des appels (98%). Depuis le démarrage du numéro vert, les femmes appellent davantage le dispositif (57%) que les hommes (43%). Cet écart se vérifie pour les plus de 25 ans (dans l'échantillon limité d'appels qui renseignent l'âge des personnes), il est toutefois plus réduit chez les jeunes, où les hommes représentent 48,8% des appels.



Comme le détaille le graphique ci-dessous, certaines différences peuvent être observées entre les hommes et les femmes selon la problématique de l'appel. La santé est un motif important d'appel pour les femmes : 70,8% des appels provenant d'appelantes concernent la santé physique et 65,6% des appels concernent le handicap. Elles sont aussi plus nombreuses à contacter le numéro vert pour des problématiques liées aux ressources sociales (66,3%) et à l'enfance, la jeunesse et la scolarité (71%). Comme lors de la période précédente (juin 2022-juillet 2023), les hommes sont plus nombreux à appeler pour des problèmes liés au sans-abrisme et à l'hébergement d'urgence (59%).

Les données concernant le type de ménage contactant le numéro vert sont disponibles pour 68% des appels. **Au sein de cet échantillon, les personnes isolées sans enfant sont la première catégorie d'appelants-es (49,5%), bien au-delà de la moyenne bruxelloise (21,5%)⁴. Viennent ensuite les personnes isolées avec enfants pour 28,5% des appels, alors qu'elles représentent 14,6% des ménages à Bruxelles. Ce chiffre montre une nette augmentation des appels en provenance de ce public spécifique par rapport à l'année précédente, qui peut s'expliquer par la diffusion d'une campagne de la Région bruxelloise à destination des familles monoparentales qui renseignait l'existence du numéro vert⁵ et sur le fait que le risque de pauvreté monétaire est deux fois plus élevé pour les familles monoparentales que pour la population générale⁶.**

Type de demande selon le genre (juillet 2023 - juin 2024)

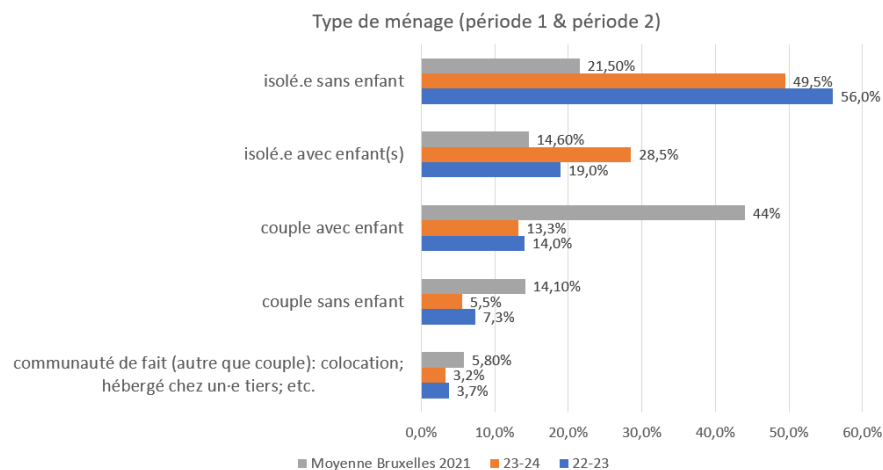


Graphique 5 : Type de demande selon le genre (juillet 2023 - juin 2024)

4 <https://statbel.fgov.be/fr/themes/census/menages-et-noyaux/menages>

5 <https://equal.brussels/fr/campagnes/parents-solos-mais-pas-seuls/>

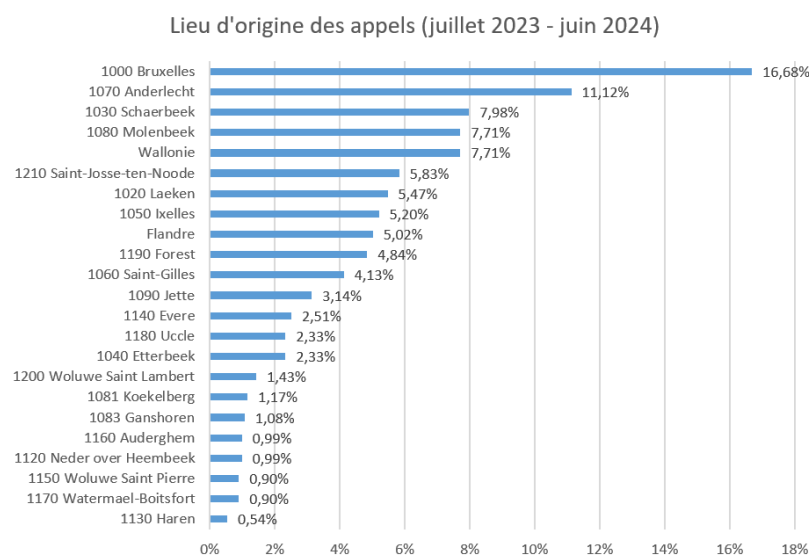
6 <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/risque-de-pauvrete-ou-dexclusion-sociale#figures>



Graphique 6 : Type de ménage (période 1 & période 2)

On constate, à l'analyse des chiffres, que les personnes isolées sans enfant sont surreprésentées dans les appels qui concernent les questions de sans-abrisme et de ressources sociales, tandis que les personnes isolées avec enfant sont plus présentes pour les catégories « enfance – jeunesse – scolarité » et « justice ».

LOCALISATION DES APPELS



Graphique 7 : Lieu d'origine des appels (juillet 2023 - juin 2024)

La localisation de provenance des appels a été renseignée dans deux tiers (67,1%) des cas. Il en ressort que Bruxelles-ville est de loin la première commune (23,14%) d'où sont originaires les appels (contre 17,8% pour la période 2022-2023), devant Anderlecht (11,1%), Schaerbeek (8%), et Molenbeek (7,7%). Comme les années précédentes, le « croissant pauvre »

bruxellois, où se concentrent les problématiques économiques et sociales de la région, constitue une partie importante des appels. Ainsi, six communes⁷ concentrent 69,2% des appels venant de la région bruxelloise, alors qu'elles ne comptent que pour 50,3% de la population totale. L'augmentation des appels en provenance d'une commune en particulier peut également s'expliquer par le fait que certains dispositifs ou organisations réorientent (parfois massivement) les publics vers le numéro vert, dès qu'une question sociale est en jeu.

La pénétration du numéro vert à travers la région bruxelloise se traduit toutefois par le fait que des appels ont été reçus de l'ensemble des communes de la région.

⁷ Bruxelles 1000, Schaerbeek, Anderlecht, Molenbeek, Saint-Gilles, Saint-Josse

CONNAISSANCE DU NUMÉRO VERT

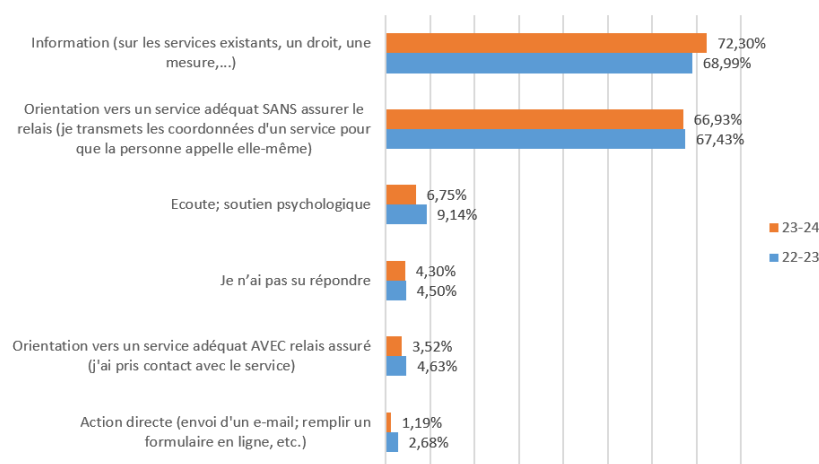
Sources de connaissance du numéro vert (%-)	22-23	23-24
Bouche à oreille (famille, ami·e, voisin·e...)	20,5	23,9
Via un·e professionnel·le ou un·e bénévole	20,8	22,3
Site internet d'un service / d'une institution	26	22,1
Autre	9,4	11,8
Affiche/flyer dans l'espace public (transport en commun, commerces...)	11,4	11,2
Affiche / flyer dans un service / une institution	6,6	6,3
Réseaux sociaux (Facebook, etc...)	3,3	4,2
Boîte aux lettres	3	0,1

Tableau 2 : Sources de connaissance du numéro vert (%)

Les personnes qui contactent le numéro vert ont entendu parler de cette ligne via différents canaux, que les répondants·es ont pu renseigner dans 43,7% des cas. Il est intéressant de voir que pour un peu moins d'un cas sur deux (46,2%), la personne a entendu parler du numéro vert de manière physique via une autre personne, professionnel·le ou non. Le bouche à oreille joue donc un rôle important. Un peu plus d'une personne sur quatre (26,4%) a pris connaissance du numéro vert en ligne, et une sur dix (10,5%) via un flyer.

ACTIONS RÉALISÉES PAR LES RÉPONDANTS-ES¹⁰

Actions réalisées par le·la répondant·e (période 1 & période 2)



Graphique 8 : Actions réalisées par le·la répondant·e (période 1 & période 2)

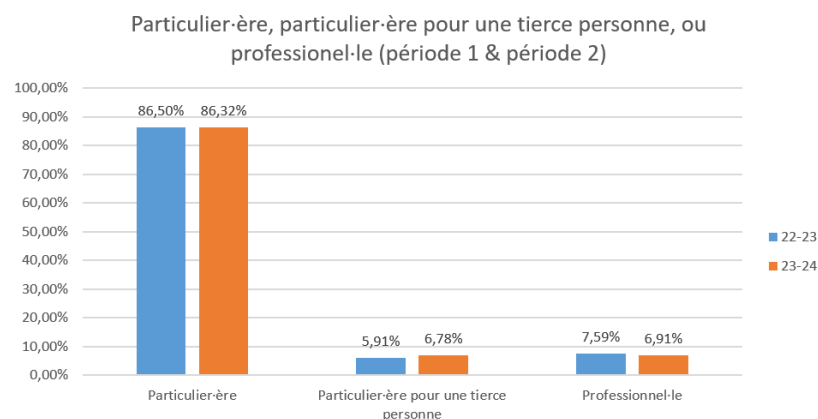
La répartition des actions réalisées par les répondants-es est stable par rapport à l'année précédente. Dans la majorité des cas (72,3%), **une information** est transmise à l'appelant·e, ainsi qu'**une orientation** vers un service sans réaliser de suivi (67%). Loin derrière, **l'écoute et le soutien psychologique** ont été prodiguées (6,7% des appels). Les répondants-es n'ont pas su répondre à la question posée dans 4,3% des cas et

sont intervenus-es via **une orientation en assurant le relais assuré** dans 3,5% des cas. Enfin, **une action directe**, comme le remplissage d'un formulaire en ligne, a été réalisée dans 1,2% des appels. Le numéro vert reste donc avant tout un numéro permettant de trouver une information et être orienté·e de manière précise et adéquate dans les secteurs social.santé sans suivi. Il agit comme porte d'entrée vers d'autres services.

Dans le détail, certaines catégories sont concernées de plus près par des types d'action spécifiques. Ainsi dans le cas des personnes isolées avec enfant, une écoute/un soutien psychologique a été fourni dans 12,4% des cas. Une orientation avec relais a aussi été apportée de manière légèrement plus marquée pour les personnes de plus de 65 ans (9,9%).

8 Ces données ont été récoltées à partir de mars 2021.

UN NUMÉRO PAS
UNIQUEMENT POUR LES
PARTICULIERS-ÈRES



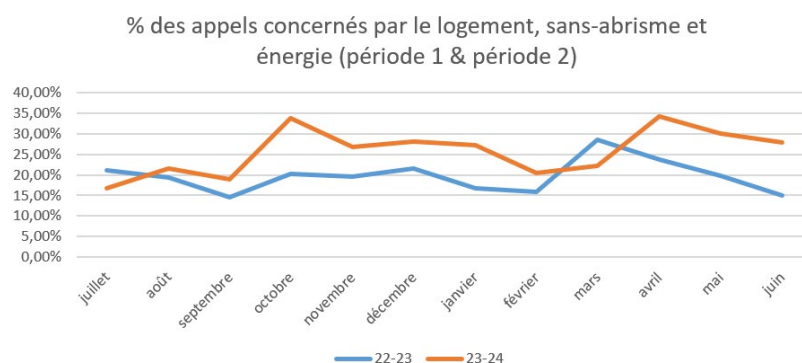
Graphique 9 : Particulier-ère, particulier-ère pour une tierce personne, ou professionnel-le (période 1 & période 2)

Le type d'appelant-e a été renseigné sur les douze derniers mois dans la quasi-totalité des cas (95,1%). Les chiffres sont stables par rapport à la période 22-23 : la grande majorité des appels (86,3%) proviennent de particuliers-es, 6,9% de professionnels-les et 6,8% de particuliers-ères pour une autre personne.

Les professionnels-les appellent plus souvent pour des demandes liées à l'aide alimentaire et les ressources sociales, tandis que les particuliers-ères qui contactent le numéro vert pour les tierces personnes le font de manière plus fréquente pour des questions de santé physique, d'handicap, de justice et de liens familiaux.

ANALYSE PAR PROBLÉMATIQUE

LOGEMENT, SANS-ABRISME ET ÉNERGIE



Graphique 10 : % des appels concernés par le logement, sans-abrisme et énergie (période 1 & période 2)

Les demandes liées au logement et au sans-abrisme continuent d'augmenter – de manière drastique – au fil des années, passant de 14,5% en 2021-2022, 20,5% en 2022-2023 à 26,2% en 2023-2024. La problématique du logement en Région bruxelloise est cruciale, elle met les personnes en recherche de logement dans des situations et des conditions de vie particulièrement stressantes, parfois invivables. Ce sont davantage les appels concernant des questions de logement qui augmentent, passant de 15% à 22,2% tandis que les problématiques liées sans-abrisme restent assez stables, autour de 5%.

Après recatégorisation des réponses qualitatives sur la nature de la demande, les questions de logement concernent les sous-catégories suivantes :

Sous-catégorie	%
Recherche de logement (marché privé)	40,2
Expulsions, préavis, difficultés avec les propriétaires/locataires	19,9
Démarches en lien avec les sociétés de logement social (droits, recherche de logement, mutation, etc.)	8,5
Conflits intra-familiaux, difficultés relationnelles au sein du logement	6,4
État du logement	6,4
Isolement	3,4
Autres	14,4

Tableau 3 : Sous-catégories des problématiques liées au logement (%)

DES MILLIERS DE PERSONNES CHERCHENT UN LOGEMENT ABORDABLE À BRUXELLES

40,2% des personnes qui contactent le numéro vert pour des questions de logement le font dans le cadre d'une recherche d'un logement sur le marché privé. L'explosion des loyers rend la résidence en région bruxelloise difficilement accessible, d'autant plus quand on présente (ou qu'on cumule) plusieurs facteurs de discriminations : être d'origine étrangère, avoir des enfants, être en situation de monoparentalité, d'invalidité, bénéficier d'un RIS, avoir un animal domestique, ... L'ensemble de ces facteurs de discrimination ont été mentionnés lors d'appels au numéro vert pour expliquer la difficulté des personnes à trouver un logement. Le logement à Bruxelles serait-il de plus en plus réservé à une classe blanche, duoparentale ou isolée, travailleuse et valide ?

Il s'agit d'une future maman qui cherche
un logement pour elle et son bébé.
Elle est seule. (Janvier 2024)

L'encadrement (et la régulation stricte) des loyers privés à Bruxelles n'a pas été acté sous la précédente législature. Toutefois, dans le contexte de la crise énergétique, entre le 14 octobre 2022 et jusqu'au 13 octobre 2023, les loyers des logements disposant d'un PEB F ou G ne pouvaient plus être indexés⁹. Cette mesure a été levée. Elle démontre pourtant la capacité législative de faire appliquer une mesure contraignante qui ralentit l'augmentation des prix des loyers. Notons que cette mesure, attaquée en recours à la Cour constitutionnelle par le syndicat des propriétaires, a été validée dans un arrêt (n° 64/2024) rendu par la cour constitutionnelle le 20 juin 2024 arguant que les Régions sont compétentes dans l'adoption de règles en lien avec la fixation des prix des loyers, qu'il est de leur mission de veiller à « un juste équilibre entre les exigences poursuivies de l'intérêt général et celles de la protection du droit au respect des biens des bailleurs concernés » et qu'il « peut être admis que les conséquences de la hausse des prix de l'énergie sont les plus importantes pour les locataires de logements sans certificat de performance énergétique ou labellisés D, E, F ou G ».

LES LOCATAIRES CRAIGNENT DE DÉNONCER L'ÉTAT D'INSALUBRITÉ DE LEUR LOGEMENT

La levée de cette mesure s'inscrit pourtant dans le contexte d'un parc de logements bruxellois peu performant sur le plan énergétique, un bâti assez ancien, et en plutôt mauvais état. En 2021, à Bruxelles, sur 51,53% des logements dont la performance énergétique était certifiée, 40,71% des appartements et 70,55% des maisons détenaient le score F et G (Bruxelles Environnement, 2024). Aujourd'hui, il apparaît que les difficultés de relogement auxquelles les personnes font face les empêchent, souvent, de dénoncer l'état d'insalubrité de leurs logements, de peur d'être mis à la porte, et peut-être, à la rue... Certains-es vivent dès lors dans des logements humides, peu entretenus, mal chauffés, ce qui a un impact majeur sur leur état de santé (psychique et physique). Étant donné l'état de saturation de l'offre de logement à Bruxelles, porter plainte pour non-conformité de son logement auprès de Bruxelles Logement (Service public régional de Bruxelles) est risqué¹⁰.

Assez logiquement, beaucoup préfèrent vivre dans un logement insalubre que de ne plus avoir de logement du tout.

Madame habite dans un logement insalubre
sur la commune Saint-Josse. Elle a pris
l'initiative de dénoncer le propriétaire
à la commune. Cependant ce dernier lui a
envoyé un recommandé où il est indiqué que
Madame doit quitter les lieux. (Mars 2024)

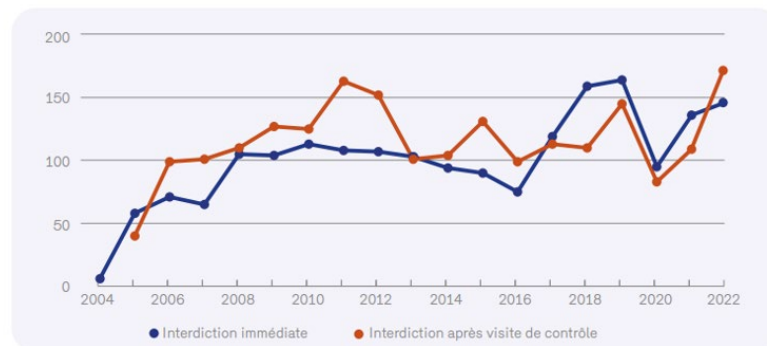
Madame appelle car elle a dû quitter
son logement privé à Molenbeek pour des
questions d'insalubrité, son propriétaire
est peu correct mais Madame n'a pas voulu
faire d'esclandre. (Octobre 2023)

⁹ Par ailleurs, pour les logements disposant d'un PEB E, l'indexation pouvait atteindre 50%. Pour les logements disposant d'un certificat PEB A, B, C ou D, ils pouvaient être indexés en totalité. Indexation des loyers : <https://www.socialenergie.be/fr/indexation-des-loyers-blocage-temporaire-en-fonction-du-peb/>

¹⁰ <https://www.rtf.be/article/crise-du-logement-a-bruxelles-je-n-ai-pas-d-autres-solutions-que-de-rester-dans-ces-conditions-d-insalubrite-11374035>

Comme le précise le Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat dans son rapport «Insalubrité, en finir avec l'impunité des bailleurs» (2021)¹¹ : « Le Code du logement est là avec ses prescriptions en matière d'habitabilité et la direction de l'inspection régionale du logement (DIRL) veille tant bien que mal à les faire respecter. Tant bien que mal, parce que les efforts consentis par l'administration ne suffisent pas à infléchir la problématique. On court derrière les logements insalubres et les mauvais bailleurs, avec cette impression d'avoir toujours une longueur de retard. »

La DIRL, créée en 2003 en même temps que le Code du logement bruxellois, indique, au fil de ses différents rapports d'activité annuels, que son activité augmente – elle devrait toutefois stagner dans les prochaines années, ses effectifs étant au complet.



Graphique 11 : Evolution des interdictions annuelles de mise en location par la DIRL.

Source : DIRL, Rapport d'activités 2022

« En 2022, la DIRL a prononcé 148 interdictions immédiates, et 172 après mise en demeure. Si le nombre d'interdictions immédiates reste dans la moyenne de ces 5 dernières années, les interdictions après mise en demeure connaissent une véritable explosion. Jamais auparavant la DIRL n'avait prononcé autant d'interdictions. (...) Le volume global des remises en conformité (logements conformes après mise en demeure et attestations de contrôle délivrées) dépasse à nouveau cette année celui des interdictions. Les deux sont cependant en progression ».¹²

DE NOMBREUSES SITUATIONS DE MAL-LOGEMENT

La frontière entre le mal-logement (avoir un logement inadapté, insalubre, précaire), le sans-chez-soirisme (ne pas avoir de chez-soi mais un abri) et le sans-abrisme est parfois ténue.

Parfois, les personnes contactent le numéro vert pour anticiper la sortie d'un logement (suite à un préavis de sortie, à la fin d'un bail, lors d'une fin de cohabitation, qu'elles ont reçu un préavis d'expulsion) et tenter de trouver des solutions anticipées.

Souvent dépourvues dans leurs recherches, les personnes mobilisent un maximum de services pouvant leur apporter une aide en amont de la sortie de leur logement. Les appelant·es partagent avec les répondant·es leur découragement, lassitude, colère, angoisses face à des situations sans issue et par rapport au fait que les solutions proposées sont déjà connues.

Madame vivote maintenant chez des proches ou membres de sa famille. Elle est porteuse d'un handicap physique (a été en chaise roulante longtemps, maintenant marche avec des béquilles). Elle cherche un logement. Elle a refait les démarches pour un logement social parce qu'elle a été enlevée de la liste faute d'avoir demandé la

¹¹ Direction de l'Inspection Régionale du Logement (DIRL). (2022). *Rapport d'activités 2022*.

¹² DIRL, *Ibid* pp.11-12.

prolongation. Elle a pris contact avec son CPAS qui lui a donné un rendez-vous dans un service d'aide à la recherche de logement pour le 18 octobre mais elle voulait savoir s'il y avait autre chose qu'elle pouvait faire. (Octobre 2023)

Madame est hébergée par son oncle avec son enfant. Il demande qu'elle parte pour la fin du mois. Elle a déjà appelé quelques maisons d'accueil mais sans succès. Elle suit une formation. (Avril 2024)

Toutefois, toutes les situations de sans chez-soirisme/de sans-abrisme ne peuvent pas être anticipées. Certaines arrivent de manière soudaine et brutale. C'est particulièrement le cas lorsqu'un conflit intrafamilial ou conjugal contraint une personne à trouver un nouveau logement, souvent dans l'urgence.

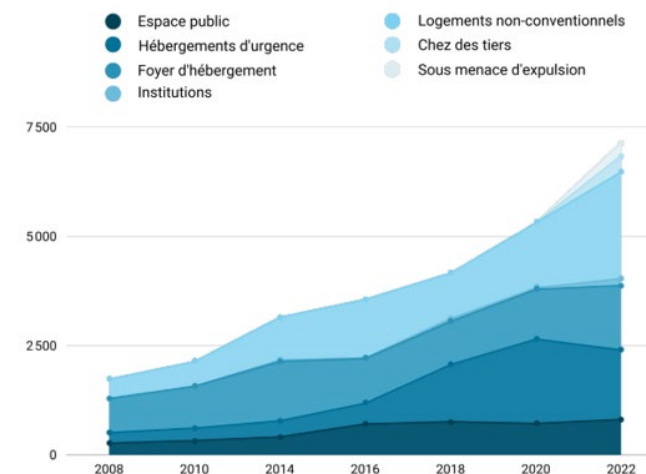
Un étudiant qui a été mis dehors de chez son papa, il n'a pas de revenus et a trouvé un logement. Il n'a pas signé de bail mais il doit demander de l'aide au CPAS pour sa garantie locative et le premier mois de loyer. Il s'est fait renvoyer d'un CPAS à un autre. (Novembre 2023)

Une jeune femme de 18 ans a été mise à la porte par son père. Elle cherche un hébergement car elle est sans logement. (Janvier 2024)

Madame a quitté le domicile conjugal suite aux violences de son mari, elle est actuellement au Samusocial et aimerait trouver un logement. (Janvier 2024)

Le dernier dénombrement bruxellois réalisé en novembre 2022¹³ montre une augmentation constante du nombre de personnes mal-logées en région bruxelloise, bien que certaines catégories augmentent moins vite que d'autres. L'occupation de logements non-conventionnels (les occupations temporaires +421% et les squats +1431%) a drastiquement augmenté entre 2008 et 2022.

Figure 5 – Vue globale : évolution du nombre de personnes dénombrées par catégorie de 2008 à 2022



Graphique 12 : Evolution du nombre de personnes dénombrées par catégorie, Source : Bruss'help 2022

¹³ La nuit du 8 au 9 novembre 2022, Bruss'help a organisé le 7^{ème} dénombrement des personnes sans-abris en région bruxelloise. Plus de 300 professionnels les ont recensé 7134 personnes, ce qui correspond à une augmentation de 18,9 % par rapport à l'édition précédente réalisée en novembre 2020. On constate une hausse constante depuis 2008 (année du premier dénombrement) de l'ensemble des situations des personnes sans-abri ou mal-logées. « Globalement, le recours à des solutions temporaires n'a pas cessé de s'intensifier. Entre 2008 et 2022, le nombre de prises en charge dans les centres d'hébergement d'urgence a augmenté de 580,8 % » précise le rapport de Bruss'help.

HÉBERGEMENTS D'URGENCE, DE TRANSIT & HÔPITAL

À Bruxelles, on déplore un manque criant de logements de transit, supervisés, d'urgence, etc. 800 personnes en rue ont été recensées lors du dernier dénombrement dans la région en 2022¹⁴. Même si le nombre de places d'urgence a été multiplié par 5 dans les cinq dernières années, il n'existe pas suffisamment de dispositifs d'hébergement à long terme.

L'augmentation de personnes mal-logées contribue également à saturer les services d'urgence : l'hôpital est perçu comme un service bas-seuil d'hébergement pour des personnes qui n'ont plus d'autre recours pour se loger et qui survivent dans des conditions (physiques et psychiques) compliquées.

Cette fonction d'accueil des hôpitaux, au travers de leurs services d'urgence, des problématiques psycho-sociales de la population est chiffrée par le KCE¹⁵ (2024) : « Parmi les 3 450 004 admissions d'urgence en 2021 en Belgique, il y a 5 604 admissions pour tentatives de suicide (0,16 %) et 56 659 admissions pour des raisons sociales, mentales ou psychiatriques (1,64 %). Ces pourcentages restent relativement stables au fil du temps (2010-2021). »

Le Ministre de la Santé, Frank Vandenbroucke, explique que « dans la zone de police de Bruxelles Capitale Ixelles, il y a eu 1.607 appels pour des personnes atteintes d'un trouble psychique en 2022. Cela représente une augmentation de pas moins de 24% par rapport à 2020, de 42% (!) par rapport à 2015 et même de 50% par rapport à 2013. Cette augmentation est également clairement visible autour des différentes stations SNCB et STIB. En 2021, il y a eu 78.564 admissions pour problèmes

psychologiques aux urgences des hôpitaux belges, dont 7.677 - soit près d'une admission sur 10 - dans les hôpitaux du CHU Saint-Pierre, du CHU Brugmann et des Cliniques Universitaires Saint-Luc. »¹⁶

Les sorties d'hôpitaux s'avèrent, dans de nombreux cas, particulièrement complexes à organiser. Le personnel médical et social des hôpitaux est parfois contraint de signifier des sorties à des personnes qui n'ont pas d'hébergement et se retrouvent en rue.

Monsieur a longtemps vécu hors de Belgique. Il est rentré il y a quelques jours et est actuellement pris en charge dans un centre hospitalier. Il n'a donc pas d'adresse officielle en Belgique et sa carte bancaire est sur le point d'expirer. D'ici peu, son séjour prendra fin et il ne sait pas comment faire pour trouver un logement ni où se domicilier pour entreprendre les démarches nécessaires à sa réinstallation en Belgique. Il a comme revenu les allocations de la mutuelle. (Février 2024)

Madame est sans-papiers et cherche une solution pour ce soir et une aide pour ses démarches. (Avril 2024)

Monsieur est demandeur d'asile et n'a pas de place en hébergement. Avec son frère, ça fait des mois qu'ils sont dans la rue. (Mai 2024)

¹⁴ Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat. (2024). *Reloger durablement les personnes sans-abri*.

¹⁵ KCE (2024), Performance of the Belgian health system, Report 376

¹⁶ Communiqué de presse du 22/11/2023 du Ministre de la Santé : Project pilote : Des équipes mobiles de crise en santé mentale vont aider la police bruxelloise avec les personnes ayant des problèmes psychologiques | Frank Vandenbroucke. <https://vandenbroucke.belgium.be/fr/project-pilote-des-quipes-mobiles-de-crise-en-sant-mentale-vont-aider-la-police-bruxelloise-avec-les> Notons que le projet pilote présenté par le Ministre de la Santé dans ce communiqué permet la mise en lien entre des policiers et des équipes mobiles de crise en santé mentale mais il ne crée pas des places supplémentaires d'hébergement d'urgence ou d'accueil.

Rappelons par ailleurs que la politique d'asile belge, qui n'organise pas l'accueil des hommes seuls et les laisse vivre en rue, est contraire à la loi. Fedasil (l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile) a été condamnée plus de 8800 fois pour non-respect des conditions d'accueil, la justice ayant autorisé un collectif d'associations à saisir jusqu'à 2,9 millions d'euros auprès de l'agence pour assurer l'accueil de ces personnes¹⁷.

Les appels qui concernent le sans-abrisme reçus au numéro vert concernent, dans 60% des cas, des hommes et, dans 40% des cas, des femmes dont certaines avec enfants.

Madame est hébergée en centre d'urgence. Elle souhaitait se confier sur la difficulté d'être une femme dans la rue mais aussi en centre d'urgence. (Octobre 2023)

L'AUGMENTATION DES PRIX DU LOGEMENT CREUSE LES INÉGALITÉS SOCIO-ÉCONOMIQUES

Le coût du logement appauvrit fortement les habitants-es déjà précaires. Les personnes aux revenus plus élevés sont davantage propriétaires ; une partie d'entre elles rembourse des crédits à des montants stables dans le temps. Par ailleurs, l'augmentation des prix des loyers est moins perceptible sur des revenus élevés que sur de faibles revenus. Ce poste accapare en moyenne 45% des revenus des 10% des ménages les plus pauvres¹⁸. Les Bruxellois-es ont un revenu moyen inférieur à l'ensemble des autres provinces du pays¹⁹, mais payent un loyer plus élevé en moyenne que les autres régions²⁰.

De nombreux exemples de situations montrent que des situations financières très précaires sont directement liées à l'impossibilité de payer un loyer à Bruxelles.

Il s'agit d'une jeune femme de 28 ans qui habite avec sa mère et ses deux autres sœurs. Le loyer n'est pas payé depuis février 2024 car les autres membres de sa famille ne contribuent pas. Elle veut quitter le domicile familial et cherche un logement mais est au taux cohabitant au chômage. (Juin 2024)

Madame appelle pour une aide logement. Elle est déjà inscrite dans plusieurs logements sociaux, Sociétés Immobilières de Service Public (SISP), etc. Je ne vois pas ce que je peux faire de plus. Elle passe l'appel téléphonique à râler sur la Régie Foncière en me disant qu'elle ne sait pas les contacter. (Juin 2024)

Madame est handicapée, le loyer est 1300 euros, avec trois enfants c'est difficile de terminer le mois. (Avril 2024)

Monsieur perçoit des allocations de chômage qui s'élèvent à 1600 euros. Actuellement, il est hébergé par le Samusocial. Il est suivi au CPAS de Saint-Gilles par une assistante sociale et est également inscrit à plusieurs Agences Immobilières Sociales (AIS) de Bruxelles. Son séjour au SAMU social touche à sa fin, il ne lui reste plus qu'une semaine, ce qui l'inquiète car il aimerait trouver un logement le plus vite possible. Son ami lui a donné le numéro vert, lui disant d'appeler car on va l'aider. (Février 2024)

17 <https://www.cire.be/la-justice-autorise-des-ong-a-saisir-les-comptes-de-fedasil/>

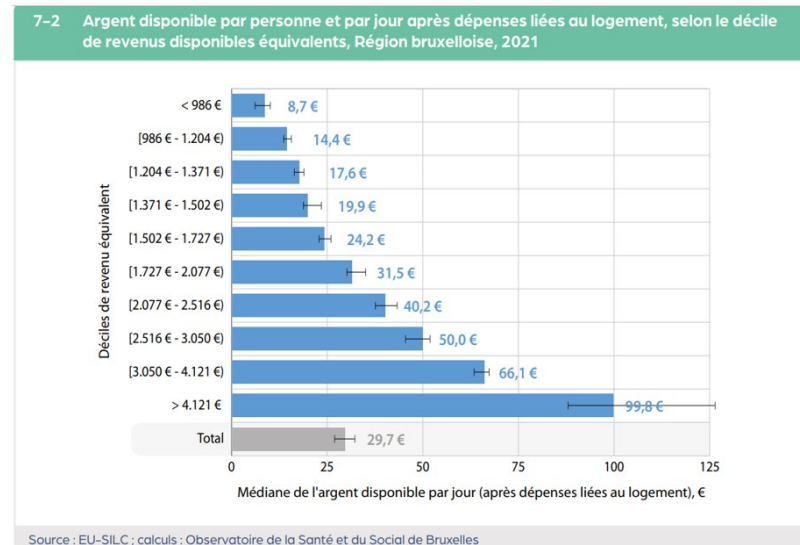
18 Vivalis. (2023). Baromètre social, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté et des inégalités sociales et de santé.

19 <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/le-revenu-moyen-des-belges-selevait-20357-euros-en-2021>

20 https://www.federia.immo/images/blog/2024-02-07-communique-de-presse-federia-barometre-des-locations-2023_file.pdf

Le Baromètre social 2023 de Vivalis étudie la conjugaison de certaines statistiques, à savoir le coût du logement et le niveau de revenus. Il conclut sans équivoque et chiffres à l'appui que la hausse des prix du logement appauvrit les personnes les moins aisées (et enrichit les personnes les plus aisées, généralement propriétaires d'un ou de plusieurs logements) : « À Bruxelles, la moitié des habitants vivent dans un ménage qui consacre plus de 26 % de leurs revenus aux dépenses liées au logement (en ce compris le loyer éventuel, le remboursement du crédit éventuel, les charges - eau, gaz, électricité -, les assurances, etc.). Il s'agit d'une valeur supérieure à celles observées dans les autres Régions (14% des dépenses en Flandre et 19% en Wallonie). » (Baromètre social 2023 : 98-99).

« Il ressort que le poids des dépenses liées au logement dans le revenu des ménages varie fortement selon le décile de revenu. [...] Ainsi, selon les données de l'enquête EU-SILC, après paiement des dépenses de logement, il reste moins de 9 euros par jour et par personne pour faire face à toutes les autres dépenses (alimentation, frais de scolarité, santé, loisirs, etc.) pour les ménages les plus pauvres. Parmi les ménages les plus aisés, ce montant disponible est plus de 10 fois supérieur (près de 100 euros par jour et par personne). **Cette situation résulte de la combinaison de bas revenus et du coût du logement élevé à Bruxelles, ainsi que de l'insuffisance de l'offre de logements à finalité sociale.** » (Baromètre social 2023 : 98-99).

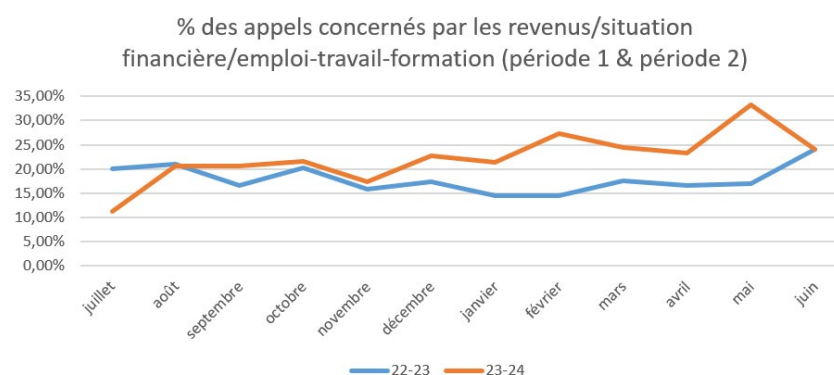


Graphique 13 : Argent disponible par personne et par jour après les dépenses liées au logement. Source : Baromètre social 2023, Vivalis

La problématique du logement, en constante augmentation ces derniers mois parmi les appels reçus au numéro vert, est source de frustration au sein du secteur social. Mise à part la réorientation vers des services spécialisés (confrontés aux mêmes impasses et souvent saturés), les travailleurs·euses sont dépourvus·es face à la possibilité de fournir des solutions concrètes aux appelants·es.

Seuls des choix politiques ambitieux sur une régulation stricte du marché du logement privé ainsi qu'une offre renforcée de logements sociaux pourront garantir un niveau d'intervention systémique qui permettrait de renforcer le droit au logement.

**REVENUS /
SITUATION FINANCIÈRE /
EMPLOI - TRAVAIL -
FORMATION**



Graphique 14 : % des appels concernés par les revenus/situation financière/emploi-travail-formation (période 1 & période 2)

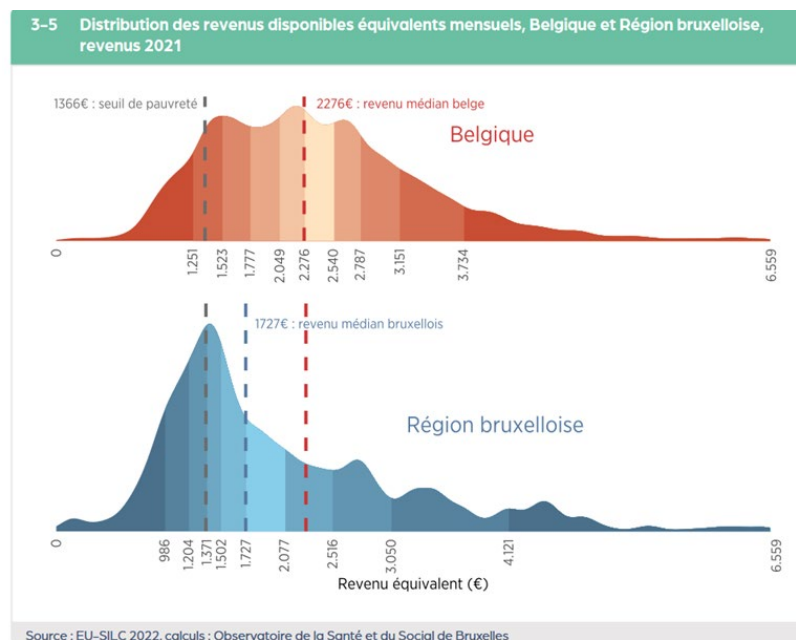
Les demandes liées à ces trois problématiques sont en forte augmentation pour l'année 2023-2024 (24,5%) par rapport à l'année 2022-2023 (17,6%). Près d'un appel sur quatre est concerné par cette « super catégorie ». L'augmentation des appels est liée à la hausse des demandes liées aux ressources financières des personnes, qui passent de 8,7% du total des appels (2022-2023) à 11,9% (2023-2024).

Bruxelles est la région du pays où les revenus sont les moins élevés, elle est également la région la plus inégalitaire. Le graphique ci-dessous montre qu'une partie importante de la population bruxelloise flirte avec le seuil de pauvreté, soit 1366 euros mensuels. Le revenu médian bruxellois est inférieur de plus de 500 euros à la médiane nationale, alors même que certaines dépenses sont actuellement en forte hausse à Bruxelles²¹, comme cela a été détaillé dans la partie consacrée au logement.

Cette thématique rassemble trois catégories :

- Ressources financières (Revenu d'Intégration Sociale – Chômage – Pensions – Garantie de Revenus aux Personnes Âgées)
- Situation financière & endettement
- Emploi, travail, formation et volontariat

21 <https://www.vrt.be/vrtnws/fr/2024/02/07/les-loyers-continuent-daugmenter-partout-en-belgique-et-explosen/>



Graphique 15 : Distribution des revenus disponibles équivalents mensuels, Belgique et Région bruxelloise, revenus 2021 Source : Baromètre social 2023, Vivalis.

Les différentes aides et protection sociales (RIS, GRAPA, chômage ou encore statut BIM) jouent, à Bruxelles comme ailleurs, un rôle important pour aider à la réduction de la pauvreté. Avant transferts sociaux, le taux de pauvreté dans la région est de 48,8%, soit presque une personne sur deux. Après transferts, il passe à 29,8%²². Ce taux reste cependant plus élevé que dans la grande majorité des pays de l'Union européenne²³, et s'élève à plus du double de la moyenne belge.

AIDES SOCIALES ET CHÔMAGE : DES HABITANTS-ES DÉMUNIS-ES FACE AUX COMPLICATIONS DES PROCÉDURES

Le CPAS est l'organisation en charge de l'octroi des allocations sociales, à commencer par le RIS. 28% des bénéficiaires du RIS en Belgique vivent à Bruxelles, alors que la région abrite 11% de la population nationale²⁴. Le nombre de personnes bénéficiaires du RIS a doublé sur les vingt dernières années, conséquence notamment du durcissement de l'accès et au maintien à l'allocation chômage²⁵.

Les appelants·es expriment d'abord une incertitude sur la manière d'introduire une demande de RIS, et cherchent un soutien dans ce sens.

Un appelant ne sait pas quelles démarches faire auprès du CPAS pour son RIS. (Avril 2024)

L'insatisfaction porte parallèlement sur le traitement des dossiers (longueur, relation avec l'agent·e, délais). Des situations sont parfois bloquées depuis plusieurs mois, sans que les personnes ne soient informées de leurs droits sur les recours disponibles et les délais que doivent respecter les CPAS.

²² Baromètre social 2023, *Ibid.*

²³ <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/DDN-20230614-1>

²⁴ Baromètre social 2023, *Ibid.*

²⁵ <https://www.lesoir.be/573159/article/2024-03-08/en-vingt-ans-le-nombre-de-beneficiaires-du-revenu-dintegration-sociale-double>

Ces délais de traitement des demandes font que certaines personnes vivent des situations sur le fil, même si la période légale de trente jours est respectée. Or, comme le répète l'Observatoire de la Santé et du social, « l'obtention d'un droit peut prendre si longtemps (non-connaissance et non-accès) qu'il s'agit d'une forme d'exclusion »²⁶. Les dépassements répétés des délais légaux dans l'octroi d'un droit ont pour effet d'exclure les personnes, même momentanément, des aides et des services. Ces exclusions ont des conséquences, en termes d'équilibre socio-économique mais également – nous le verrons plus loin – sur la santé mentale des personnes.

Une appelante a introduit une demande de RIS au CPAS d'Anderlecht depuis janvier 2024, à ce jour aucune réponse. (Mai 2024)

Une appelante n'arrivait pas à avoir de retour de sa demande au CPAS. Je l'ai informée qu'il y avait un délai légal d'un mois à respecter et que si le délai était dépassé alors elle pourrait prendre contact avec son assistant social. (Janvier 2024)

Un appelant a des demandes d'informations concernant les possibilités de réclamer une aide au CPAS après un refus. (Mars 2024)

Madame s'est présentée au CPAS pour une demande de RIS vu que la demande prendra trente jours, elle aimerait savoir comment faire pour avoir un peu d'argent pour manger, et payer son loyer. (Février 2024)

On constate que de très nombreuses personnes contactent le numéro vert pour recevoir des informations complètes et spécifiques sur leur situation sociale et leurs ressources financières. Elles s'interrogent sur leurs droits et leurs devoirs et, assez souvent, expliquent ne pas parvenir à obtenir de réponses précises à leurs questions de la part des organismes pourvoyeurs d'aide et des professionnels qu'elle contactent.

Comme nous avons pu le constater lors d'analyses précédentes des appels reçus au numéro vert – et comme les assistants-es sociaux-ales le relayent régulièrement – des personnes peuvent parfois être prises dans un imbroglio sans queue ni tête qui les place dans une situation de non-recours à des droits pourtant fondamentaux. Dans le cas ci-dessous, l'octroi d'une aide (du CPAS) aiderait à en débloquent une deuxième (du syndicat) mais le CPAS considère qu'il n'a pas à intervenir dans une situation où le deuxième droit est théoriquement (mais non pratiquement) acquis.

Une appelante est syndiquée à la Confédération des syndicats chrétiens. Depuis quelques mois, elle ne travaille plus et a introduit sa demande pour les allocations de chômage il y a maintenant quatre mois, mais jusqu'à présent, elle n'a pas été payée. Elle a demandé des avances auprès du CPAS de sa commune, mais celui-ci lui a refusé cette aide. N'étant pas payée, elle ne peut pas régler sa cotisation syndicale, or ce dernier lui dit qu'il ne paiera pas tant qu'elle n'aura pas payé sa cotisation. Son mari est dans la même situation qu'elle, mais lui a été payé par le syndicat. Elle voudrait savoir quoi faire pour débloquent sa situation. (Février 2024)

²⁶ Observatoire de la santé et du social de Bruxelles. (2017). *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise*. Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016, Commission communautaire commune.

Les erreurs de dossier ou leur durée de traitement entraînent une paupérisation des personnes concernées. À Bruxelles, les 10% des ménages ayant les revenus les moins élevés ont moins de neuf euros par personne et par jour pour faire face aux dépenses, hors celles liées au logement. Combiné avec un niveau d'épargne faible, chaque euro compte. En effet, plus d'un ménage sur deux à Bruxelles (57,6%) ne peut pas maintenir son niveau de vie plus de trois mois consécutifs avec sa seule épargne²⁷.

LES CHANGEMENTS DE SITUATIONS ET DE STATUTS ENTRAÎNENT UNE PERTE DE DROITS

Les changements de situation constituent un moment charnière, où bien souvent les personnes peuvent perdre les aides dont elles bénéficient. Prises dans un engrenage où l'arrêt d'un droit entraîne la perte d'autres, elles se tournent vers le numéro vert pour démêler les fils d'une situation dont elles ont perdu le contrôle. Ces situations concernent d'ailleurs souvent le chômage, comme c'est le cas dans les témoignages suivants :

Monsieur est retourné chez sa mère, il a perdu son logement, radié. Il a fait une demande d'adresse de référence au CPAS de Saint-Josse en attendant. Son chômage bloqué depuis un moment, ne sait pas quoi faire pour toutes ses démarches et cherche de l'aide. (Mars 2024)

Monsieur a une question concernant le chômage. Il vivait avec son grand père. Ce dernier est décédé, la maison est vendue. Il se retrouve sans toit. Il souhaite aller vivre avec sa copine en cohabitation de fait sachant que tous deux sont bénéficiaires du chômage. Quel impact ? (Mars 2024)

Les changements de situation impliquent parfois une interruption des aides. Pour y faire face, les personnes font appel à leur entourage, et dans certains cas, courent le risque de se retrouver à la rue ou de s'endetter (pour payer un loyer, notamment).

Monsieur a un problème d'ordre administratif et financier, avec une demande de chômage en cours, et se demande comment il peut vivre entre-temps. (Mai 2024)

Monsieur a travaillé comme indépendant pour une société commerciale pendant deux ans, mais malheureusement il est tombé en faillite par manque de clientèle. Il a besoin d'aide alimentaire et financière, car n'a pas de revenu actuellement. Il a une dette de 2000 euros et trois mois de loyer impayés. (Avril 2024)

La situation ci-dessus révèle l'exemple d'une personne exerçant comme indépendant·e, une catégorie qui a été deux fois plus nombreuse que l'année précédente à contacter le numéro vert. Ce témoignage, parmi d'autres, montre que l'engrenage de la pauvreté peut s'enclencher rapidement et que les personnes peuvent ne plus parvenir à faire face aux dépenses élémentaires, à savoir alimentaires.

27 <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/plus-de-45-millions-de-belges-sont-dans-lincapacite-depargner>

LES JEUNES EN QUÊTE DE SOUTIEN FINANCIER

La part des jeunes de moins de vingt-cinq ans appelant le numéro vert a légèrement augmenté cette dernière année. Souvent, les jeunes appelants·es vivent des épisodes de rupture familiale qui les amènent à contacter le numéro vert.

Il s'agit d'un monsieur de 22 ans qui s'est vu mettre à la porte par ses parents, il se retrouve à la rue et demande de l'aide. (Novembre 2023)

Plusieurs étudiants·es contactent le numéro vert pour des questions liées aux aides financières. Sans soutien parental, ils et elles souhaitent se renseigner sur les aides disponibles. D'autres jeunes souhaitent s'émanciper financièrement de leurs parents et sont à la recherche de ressources extérieures pour y arriver.

Monsieur, étudiant, souhaite prendre un kot sans la participation financière de ses parents. (Mai 2024)

Monsieur souhaiterait partir du domicile familial à cause de tensions, mais il est étudiant. (Janvier 2024)

De nombreux·ses étudiants·es travaillent afin de financer leurs études. On sait que la proportion d'étudiants·es de 18-24 à Bruxelles et en Wallonie jobant pendant l'année scolaire académique a quasiment doublée, elle est passée de 21,7% à 41,6% entre 2012-2013 et 2021-2022²⁸. Le nombre d'étudiants·es qui travaillaient en Belgique en 2022 atteignait 441.000²⁹. Ces étudiants·es forment un contingent de plus en plus massif parmi les travailleurs·euses de l'Horeca, où 29% des heures travaillées l'ont été via un statut spécifique étudiant³⁰.

Une étude de 2021 a montré que 90,4% des étudiants·es de l'ULB ayant des fins de mois très difficiles travaillent³¹, soit la quasi-totalité d'entre elles·eux. Cela peut amener à des situations compliquées voire de détresse chez certains·es, comme le montre le témoignage ci-dessous :

Madame demande si elle a droit au CPAS alors qu'elle travaille et est étudiante. Elle n'en peut plus de son travail, elle y vit du harcèlement, elle veut démissionner mais a peur d'être sans ressource. Elle vit seule, elle a peu de contact avec la famille, elle bénéficiait du CPAS avant. (Avril 2024)

28 Defeyt, P. (2024). Deux indicateurs associés à la précarité des jeunes aux études : le nombre de bénéficiaires d'un PIISE et le nombre de jobistes. Note de travail, Collectif InES.

29 Defeyt, P. (2024), Op. Cit.

30 <https://www.lecho.be/dossiers/emploi/l-horeca-de-plus-en-plus-dependant-des-etudiants-et-des-flexi-jobs/10556480.html>

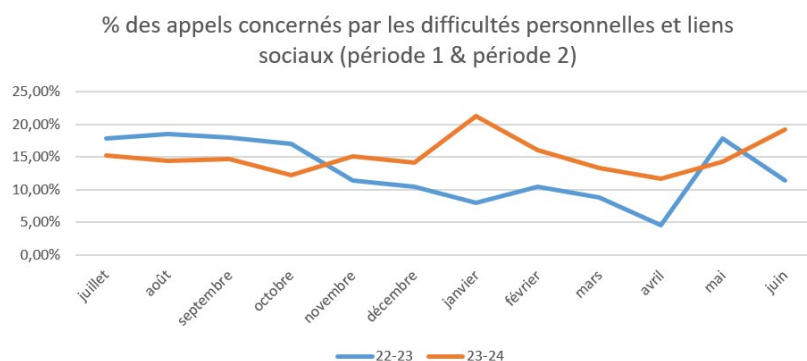
31 Observatoire de la vie étudiante. (2021, avril). Enquête sur les ressources économiques des étudiants·es. Aperçu : Inégalités sociales de réussite à l'Université. La performance académique au prisme des conditions de vie étudiante.

Par ailleurs, la proportion de jeunes de 18-24 ans aux études bénéficiant d'un PIISE est passée de 4,5% à 9,0% entre 2010-2011 et 2021-2022. L'augmentation est plus marquée à Bruxelles qu'en Wallonie³². Les aides sociales ont un effet protecteur qui permet aux étudiants·es de moins dépendre du travail, notamment parmi celles et ceux qui sont les plus défavorisés·ées, comme l'étude de l'ULB le mentionne. Cependant, cette même recherche pointe le fait qu'un·e étudiant·e sur cinq qui pense pouvoir bénéficier d'aides sociales n'entame pas de demande, principalement par manque de connaissances et découragé·e par les démarches à entreprendre³³.

32 Defeyt, P. (2024), *Op. Cit.*

33 Enquête sur les ressources économiques des étudiants·es, *Ibid.*

DIFFICULTÉS PERSONNELLES ET LIENS SOCIAUX



Graphique 16 : % des appels concernés par les difficultés personnelles et liens sociaux (période 1 & période 2)

Catégorie	22-23	23-24
Difficultés personnelles (psychosociales ; existentielles ; besoin d'écoute)	5,7	4,2
Liens familiaux (violences conjugales - relations - etc)	3,8	5,3
Ressources sociales (isolement - liens sociaux - cherche une aide pour les courses)	3,1	3,3
Santé mentale (demande d'aide psychologique et psychiatrique)	3,1	4,5

Tableau 4 : Catégories des difficultés personnelles et liens sociaux (période 1 & période 2, %)

Cette grande catégorie englobe quatre problématiques :

- Santé mentale
- Difficultés personnelles (besoin d'écoute)
- Liens familiaux
- Ressources sociales (besoin d'aide pour faire les courses, etc)

En 2023-2024, 17,3% des appels étaient concernés par cette « super problématique », contre 14,8% pour la période 2022-2023, soit une légère augmentation. La hausse des appels concerne davantage les liens familiaux (et notamment les conflits et les violences intrafamiliales) et la santé mentale.

LES VIOLENCES ET CONFLITS INTRAFAMILIAUX EN TÊTE DES DEMANDES

Sur l'ensemble des précisions données sur ces quatre catégories de demandes, 24,5% – soit près d'un quart – concernent des conflits et des violences intrafamiliales. Parmi les violences relatées, il s'agit majoritairement de violences intraconjugales, de l'homme envers la femme.

Madame ne veut pas rentrer chez elle. Elle a des soucis avec son mari et ses enfants. Je lui demande si elle se sent en danger ou pas...Elle ne répond pas trop à ma question. Elle me parle de violence psychologique. (Janvier 2024)

Madame me dit avoir besoin d'écoute, sa situation de couple étant conflictuelle actuellement avec son mari. Monsieur boit, a beaucoup de dettes et disparaît de temps à autre pour une durée inconnue, laissant Madame seule avec leur bébé. Madame me dit avoir fait des démarches pour un rendez-vous chez un psychologue mais qu'elle ne trouve pas de place. (Octobre 2023)

Les périodes de séparation et les procédures de divorce sont souvent hautement anxiogènes. Dans de nombreux cas, les personnes concernées sont en recherche de services pouvant les guider et les renseigner sur leurs droits, notamment en termes de garde d'enfants, de revenus, de statut, etc. La Maison des parents solos existe depuis 2019 à Bruxelles. Toutefois, toutes les personnes en procédure de séparation ne se reconnaissent pas dans cette catégorie de « famille monoparentale » et sont assez dépourvues sur le type d'organisation et de soutien à solliciter dans le cadre d'un divorce/d'une séparation (notamment impliquant des enfants).

Rappelons que les séparations appauvrissent les deux ex-conjoints, mais davantage encore les femmes que les hommes, qui sont généralement moins insérées sur le marché du travail et moins payées que les hommes. L'enquête SILC-BE 2021 montre que le taux de déprivation des enfants vivants principalement ou exclusivement chez leur mère est de 33%, il atteint 19% s'ils vivent principalement ou exclusivement chez leur père et 7% s'ils vivent en garde alternée égalitaire.

Même après une séparation, les conflits et violences peuvent subsister et amener les personnes à contacter le numéro vert. Il est admis, selon différentes sources, que les séparations ne signifient pas l'arrêt des épisodes d'agressions et de violences, notamment psychologiques et financières. Le Baromètre de la Ligue des familles (2022) fait le constat que « la moitié des parents séparés (47%) ne reçoit jamais (11%) ou de manière irrégulière (36%) la contribution alimentaire. Les frais extraordinaires ne sont certainement pas payés non plus dans la moitié des cas, voire dans une proportion plus grande puisque le montant n'est pas défini par un juge ou un accord et qu'ils peuvent faire l'objet de contestations entre les parents ».

Madame a besoin d'information sur le droit de l'enfant dans le cas des violences conjugales.

Elle est en procédure de divorce, partage la garde de son enfant avec son époux. Elle constate que le père ne respecte pas la réglementation d'alimentation et d'hygiène de l'enfant. (Janvier 2024)

Madame a dû quitter son logement à cause de violence de son conjoint avec qui elle avait acheté un appartement. Elle a été hébergée dans sa famille et chez des amis mais aimerait trouver un logement transitoire pour se poser et se reposer (elle poursuit des études au CERIA et a un job étudiant). (Septembre 2023)

Madame est en pleine procédure de divorce. Elle m'a posé toute une série de questions et demandé ce à quoi elle avait droit. (Mai 2024)

Madame est en séparation, ça fait un mois et demi. Elle a un enfant et a trouvé un logement. Cependant, l'ex ne veut pas signer pour le changement d'adresse. (Mai 2024)

Monsieur souhaite une médiation avec son ex-épouse et ses enfants adolescents pour maintenir un droit de visite qui n'est plus effectif. (Décembre 2023)

L'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes, dans son étude sur la violence intrafamiliale et la violence intraconjugale sur base de l'enquête de santé 2013, établissait « un lien clair entre la violence intrafamiliale/violence conjugale et la santé/bien-être, et ce plus spécifiquement en ce qui concerne la santé mentale. Les victimes de violence intrafamiliale et de violence conjugale ont donc jusqu'à trois fois plus de risques de présenter des problèmes psychologiques récents et des symptômes dépressifs récents ».

Les violences intrafamiliales sont loin d'être exceptionnelles et anecdotiques ; elles sont fréquentes et récurrentes. C'est ce qu'explique, chiffres à l'appui, le rapport des instituts statistiques des trois régions belges sur l'analyse des résultats belges de

l'enquête européenne réalisée entre juillet 2021 et août 2022 au sujet de la violence à l'égard des femmes et d'autres formes de violence interpersonnelle³⁴. Les résultats montrent que les femmes sont, de manière générale, plus exposées que les hommes aux violences (psychologiques, physiques, sexuelles, de l'ordre du harcèlement, dans l'intimité, au travail ou dans l'espace public) et de manière plus fréquente et plus grave³⁵. **Toutefois, toutes les femmes ne sont pas exposées de façon égale à ces violences. Le fait d'être au chômage, en incapacité de travail, en situation de handicap, en mauvaise santé, précaire sur le plan financier sont des caractéristiques qui surexposent les femmes aux violences.** Si l'on observe de plus près les profils de ces femmes, 45% d'entre elles déclarent avoir subi des violences sexuelles de la part de leur partenaire intime (contre 7,6% pour l'ensemble des femmes) et 35% d'entre elles déclarent avoir subi des violences sexuelles de la part d'un non-partenaire (contre 11,5% sur l'ensemble des femmes).

DES PERSONNES ISOLÉES EN RECHERCHE DE SOUTIEN

Des nombreuses situations d'isolement sont relatées au numéro vert. Il s'agit notamment de personnes âgées qui vivent difficilement en autonomie, ont peu de moyens financiers et nécessitent de l'aide dans leur quotidien. De nombreux appels proviennent également de personnes malades et/ou reconnues handicapées qui se déplacent difficilement et ont peu de réseau social (voir plus bas la rubrique « santé physique/handicap »).

34 Ibsa.brussels, Statistiek Vlaanderen et IWEPS. (2024). Les violences liées au genre en Belgique. Chiffres clés de l'Enquête européenne sur la violence à l'égard des femmes et d'autres formes de violence interpersonnelle (EU-GBV, 2021-2022).

35 "Les victimes de violences sexuelles par partenaire sont quasi exclusivement des femmes. (...) En Belgique, 15% des femmes ont rapporté avoir déjà subi des violences physiques (notamment dites « majeures ») par un partenaire (pour 8% des hommes). Pour les femmes victimes de violences psychologiques, les faits subis apparaissent souvent comme plus fréquents. Les faits rapportés par les hommes sont, quant à eux, plus souvent qualifiés d'expériences uniques ou rares". IWEPS (2024), « Communiqué de presse : être une femme surexposée aux violences » ; COMMUNIQUE - En Belgique, être une femme surexposée aux violences - Iweps <https://www.iweps.be/communiqu-e-en-belgique-etre-une-femme-surexpose-aux-violences/#:~:text=En%20Belgique%2C%2015%25%20des%20femmes,intention%20de%20donner%20la%20mort>.

Pour ces personnes, les liens noués avec des professionnels·les sont cruciaux ; on constate que, souvent, ils permettent de maintenir un lien avec le monde social, leurs droits et les services nécessaires à leur survie.

Madame est âgée de 95 ans, elle vit seule et a besoin d'aide familiale. Elle est de nationalité italienne mais vit en Belgique depuis sa naissance. (Juin 2024)

Monsieur est en état dépressif depuis 2016 et est suivi depuis cette date par le CPAS. Monsieur a eu la même AS toutes ces années mais Monsieur s'est vu attribuer une nouvelle AS depuis deux mois. D'après Monsieur, le contact ne passe pas du tout et il estime ne pas être respecté dans ses droits. (Juin 2024)

Madame a des problèmes de santé et des difficultés personnelles (psychosociales, besoin d'écoute) et pas de ressources sociales. Elle a subi une opération, il y a quelques mois. Elle a un handicap reconnu à 66%, pas de réseau social et veut connaître ses droits autant que personne avec handicap. (Janvier 2024)

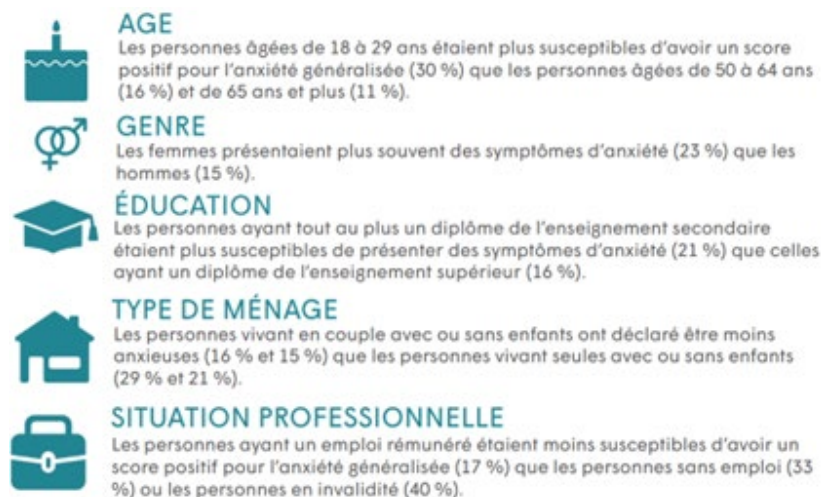
Si la solitude touche 7,7% des personnes dans la région, ce chiffre monte chez les malades de longue durée en Belgique à une personne sur quatre (27,3%). On sait que les problèmes de santé éloignent les personnes de leur réseau social. Les dispositifs téléphoniques tels que le numéro vert « aide sociale » jouent une fonction de reliance sociale importante pour certaines d'entre elles.

UNE SANTÉ MENTALE TOUJOURS FRAGILE DEPUIS LE COVID

Les résultats de l'étude BelHealth de Sciensano (janvier 2023)³⁶ montrent que les niveaux d'anxiété et de dépression sont élevés parmi la population, en particulier chez les 18-29 ans. Relayant l'étude de Sciensano, Le Soir (9/02/2023) relate que « si un Belge sur cinq (19) % présente des troubles d'anxiété, c'est un jeune de moins de 30 ans sur trois (30 %) qui en fait état. À titre de comparaison, lors de l'enquête de santé HIS menée en 2018, seuls 11 % de Belges se disaient anxieux. Les femmes sont davantage exposées à ce risque (23 %) que les hommes (15 %). Sans surprise, la situation professionnelle influe sur le niveau d'anxiété, qui monte à 33 % chez les personnes sans emploi et 40 % chez les personnes en invalidité. Le type de ménage et le niveau d'éducation pèsent également dans la balance : les personnes seules avec ou sans enfant manifestent davantage d'anxiété (respectivement 29 % et 21 %), de même que les personnes avec un moins haut niveau de scolarité (21 %). »³⁷

36 Sciensano. (2023). Cohorte belge santé et bien-être (BelHealth), Bulletin n°3.

37 Un jeune sur trois souffre d'anxiété ou de dépression - Le Soir <https://www.lesoir.be/494031/article/2023-02-09/un-jeune-sur-trois-souffre-danxiete-ou-de-depression>



Graphique 17 : BelHealth (janvier 2023), Sciensano

Les problèmes de santé mentale auxquels font face les personnes ont des conséquences concrètes sur leur quotidien, certaines peinent par exemple à compléter leurs démarches administratives ou à maintenir des droits ouverts.

Madame nous appelle car elle rencontre un problème avec son psy qui ne veut pas lui faire un rapport pour Actiris (permet de garder ses allocations de sauvegarde). (Juin 2024)

Monsieur appelle car il est un peu au bout du rouleau. Il est sous administrateur de biens et ce dernier vient de changer pour un autre. Cependant, on lui a annoncé un délai de trente jours pour percevoir son prochain versement. Monsieur a rendez-vous demain avec l'AS du CPAS de Molenbeek afin de pouvoir tenter d'obtenir une aide financière notamment pour son loyer qu'il partage

avec un colocataire. Ce dernier avance souvent de l'argent et cela devient conflictuel. (Octobre 2023)

Monsieur de dix-neuf ans appelle car il a quitté le domicile suite à une crise familiale et qu'il attend les parents de sa petite amie pour venir le chercher pour passer le week-end chez eux. Il a un examen de passage lundi et est démuné face à la relation conflictuelle avec ses parents. (Août 2023)

Des personnes tierces contactent le numéro vert afin de chercher une aide pour un proche, un voisin, ou une personne prise en charge dans un service social. Souvent, elles s'inquiètent de la situation de la personne pour laquelle elles contactent le numéro vert. Plusieurs d'entre elles expliquent ne pas vouloir adopter une posture répressive en contactant la police, elles cherchent à trouver des solutions aidantes et adaptées aux difficultés rencontrées par les personnes en situation de fragilité.

L'AS de l'hôpital pour enfant appelait pour une usagère isolée avec trois enfants, l'un d'eux est malade. Elle rencontre des difficultés dans la garde entre l'hôpital et ceux qui restent à la maison. Elle cherche donc un service qui pourrait aider à garder ces enfants qui restent à la maison. (Septembre 2023)

Une professionnelle qui nous contacte pour une femme subissant des violences conjugales. (Mai 2024)

Un homme et sa femme m'appellent en panique. Ils habitent Anderlecht. C'est la commune qui leur a conseillé de nous appeler. Ils sont propriétaires d'une maison à Anderlecht et le locataire du 3e étage ne va pas bien. Il a un problème de santé

mentale (prend beaucoup de médicaments) et un problème au cœur (difficile de monter les 3 étages). Ils s'inquiètent pour lui et pour leur appartement. Le monsieur ne sort plus ses poubelles et il a l'air de déprimer très fort. Hier, ils ont appelé la police. Ils veulent qu'on les aide à trouver un autre appartement pour le locataire ou une institution spécialisée. (Janvier 2024)

Une grande sœur cherche une solution car gros problèmes avec son petit frère de 17 ans. Il ne fait rien et frappe tout le monde à la maison. Elle cherche une solution mais ne veut pas non plus aller voir la police ou autre. (Août 2023)

SANTÉ MENTALE ET SITUATION SOCIALE, DES PROBLÉMATIQUES IMBRIQUÉES

Les personnes souffrant de problèmes de santé mentale, par exemple de dépression, ont davantage tendance à reporter les démarches administratives qui les concernent, voire à les éviter³⁸. Souvent, les rappels s'accumulent et instaurent un cercle vicieux d'angoisse et d'évitement. La « phobie administrative » est une réalité peu connue et définie. Elle fait cependant, depuis quelques années, l'objet d'une documentation au travers d'exemples concrets et de descriptions.

Madame m'explique dans un premier temps qu'elle a fait un burnout et qu'elle est devenue phobique du téléphone, des courriers et tout ce qui est administratif. Elle m'explique aussi avoir été chez plusieurs psy mais, cela ne l'aide pas. Elle est à la rue, va bientôt être radiée et ne sait plus quoi faire pour régler sa situation. (Septembre 2023)

Madame m'appelle pour avoir le contact d'un service qui peut l'aider dans ses démarches administratives. Elle est en dépression et a fait un burnout. Elle est déjà suivie psychologiquement par la clinique du stress. Elle a développé depuis une angoisse pour toutes les démarches administratives et a de grande difficulté à appeler des services et répondre aux courriers. (Novembre 2023)

Santé mentale et bien-être économique sont liés : à Bruxelles, les personnes ayant des difficultés à joindre les deux bouts sont aussi celles qui sont plus à même de développer un trouble dépressif ou une dépression majeure³⁹.

A ce sujet, le Rapporteur spécial sur les droits de l'homme et l'extrême pauvreté, Olivier De Schutter, « recense les circonstances qui exposent les personnes en situation de pauvreté à un risque accru de troubles mentaux et examine comment, malgré l'extraordinaire résilience dont font preuve nombre de ces personnes, les problèmes de santé mentale peuvent perpétuer la pauvreté. Il invite les États à passer d'une approche biomédicale, selon laquelle ces problèmes sont traités du point de vue de l'individu affecté, à une approche axée sur les déterminants sociaux. Pour lutter contre la vague mondiale de dépression et d'anxiété, davantage d'efforts doivent être déployés pour combattre la pauvreté et l'inégalité, ainsi que pour remédier à l'insécurité économique »⁴⁰.

Les difficultés en termes de santé mentale sont particulièrement présentes au sein des ménages ou les personnes à risque de précarité, comme le sont les familles monoparentales. Ce public contacté, par ailleurs, comme nous l'avons déjà mentionné,

38 <https://www.enmarche.be/sante/prevention-1/comprendre-et-appriivoiser-sa-phobie-administrative.htm>

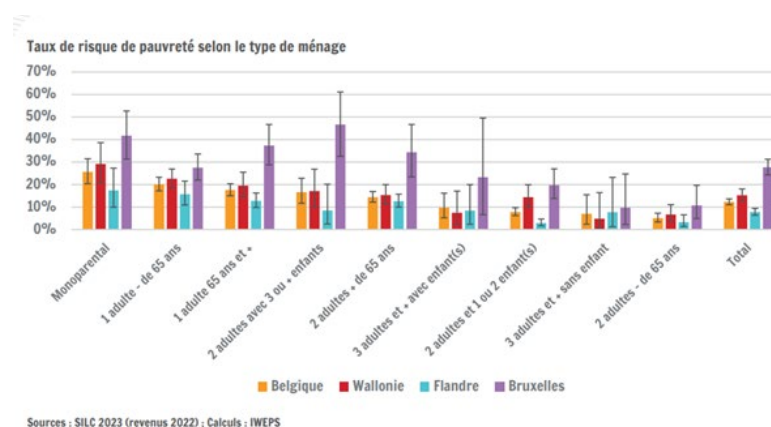
39 Baromètre social 2023, *Ibid.*, p.72.

40 Olivier De Schutter (2024), *Rapport du Rapporteur spécial sur les droits de l'homme et l'extrême pauvreté, L'économie du burnout : pauvreté et santé mentale*, Assemblée Générale des Nations Unies, A/79/162

assez fréquemment le numéro vert. Il faut savoir que le taux de déprivation d'un enfant est plus élevé dans les ménages monoparentaux (26,8%) que dans les ménages composés de 2 adultes et d'1 enfant (9,2%), de 2 adultes et de 2 enfants (3,5%) et de 2 adultes et de 3 enfants ou plus (16%) (SILC-BE, 2021). Les familles monoparentales ont un risque 43 % plus élevé de passer sous le seuil de pauvreté par rapport aux autres ménages dans un intervalle de 10 ans. Lorsqu'elles vivent sous le seuil de pauvreté, les familles monoparentales ont deux fois moins de chances d'en sortir sur une période de 10 ans (Re-Invest, KUL, 2024)

Monsieur est un parent solo et ne s'en sort plus dans sa situation. Il est très isolé et a besoin d'une aide extérieure. (Mars 2024)

Une maman monoparentale cherche une solution de garde de nuit pour son enfant, car elle doit travailler de nuit. (Janvier 2024)



Graphique 18 : Taux de risque de pauvreté selon le ménage, IWEPS

Par ailleurs, de nombreuses études pointent la non-adéquation entre le marché du travail ainsi que le mécanisme de l'activation professionnelle et les réalités d'un parent monoparental, d'autant plus quand il est peu diplômé, peu qualifié et a des jeunes enfants à charge. « La reprise d'un emploi en elle-même [pour un parent en situation de monoparentalité] n'a pas d'effet positif sur le bien-être et que certains emplois peuvent même avoir un effet négatif. Seuls les emplois à temps plein et stables ont un impact positif [notamment sur la santé mentale]. L'auteur souligne ainsi le rôle contre-productif des programmes de workfare ». (K.E. Cook in Le Pape & Helfter, 2023 : 63)

DES APPELS PARFOIS COMPLEXES À PRENDRE EN CHARGE

Les appels qui impliquent une dimension liée au bien-être psychique et mental sont parfois difficiles à prendre en charge, parce qu'ils font appel à des compétences (thérapeutiques) auxquelles les répondants-es ne sont pas forcément formés-ées. Les situations de vie et les parcours relatés au téléphone sont parfois compliqués à appréhender et malgré le processus d'interventions/supervisions dans lesquels peuvent s'inscrire les répondants-es, l'accompagnement téléphonique des troubles psychiques ou psychiatriques demeure une pierre d'achoppement pour certains-es d'entre eux-elles.

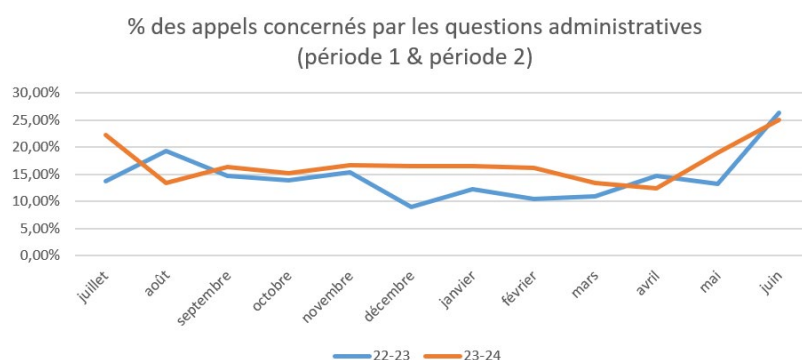
Monsieur veut bénéficier des services de la justice (avocats, aide aux victimes, etc.) mais ne cesse de se faire recaler depuis plus de deux ans. Il a des troubles psychiatriques. (Novembre 2023)

Monsieur me dit qu'il a des problèmes avec sa femme, il pense qu'elle s'est mariée avec lui pour les papiers. Elle est arrivée en 2013 en Belgique. Ils ne partagent plus de vie conjugale. Il ne veut pas demander le divorce. La demande n'est pas claire, il a des difficultés à s'exprimer. Il me confie être schizophrène, suivi par un psychiatre. Il a réduit ses doses de médicaments récemment sur demande de son psychiatre. (Novembre 2023)

L'écoute est constitutive du dispositif et, de manière générale, de toute relation d'aide. Toutefois, le numéro vert, contrairement à d'autres lignes téléphoniques, est un dispositif d'orientation dans le champ social/santé bruxellois et non pas un dispositif de prise en charge psychologique (comme le sont, par exemple, le 107, le 0800/30.030 Ecoute violences conjugales, le 103 à destination des enfants/adolescents, le Centre de prévention du suicide). Cependant, les répondants·es, quand ils et elles le peuvent, consacrent du temps d'écoute dans le but de comprendre et démêler les situations qui leur arrivent, afin de les orienter au mieux vers les services adéquats. Parfois, constatant que les personnes nécessitent d'abord et surtout un soutien psychologique et une écoute thérapeutique prolongée, ils et elles les réorientent vers les dispositifs d'écoute téléphonique, comme, par exemple, le Centre de prévention du suicide – qui constate une augmentation de 15% des appels sur sa ligne, émanant notamment des jeunes de 15 à 24 ans⁴¹.

41 <https://bx1.be/categories/news/le-suicide-responsable-de-la-mort-dun-quart-des-15-24-ans-derriere-une-facade-positive-se-cache-une-souffrance-intense/>

QUESTIONS ADMINISTRATIVES



Graphique 19 : % des appels concernés par les questions administratives (période 1 & période 2)

Les questions administratives constituent le troisième thème le plus concerné par les appels (16,5%), en légère hausse par rapport à la période précédente (14,2%). Un croisement avec les différentes données de profil disponibles, à savoir l'âge ou le type de ménage, montre que cette catégorie concerne l'ensemble des appelants-es et non pas un ou des publics spécifiques en particulier. Toutefois, les témoignages adressés au numéro vert révèlent que derrière cette question très générale se cachent des situations de vies complexes, ainsi que des discriminations dans l'accès aux droits des personnes.

Les démarches administratives et sociales sont lourdes et peuvent générer de l'angoisse, notamment pour des personnes qui n'ont pas les compétences ou outils numériques nécessaires pour être autonomes sur internet, pour des personnes isolées et/ou avec des enfants à charge, pour des personnes en institution (maison de repos, prison, etc.), pour des personnes qui traversent un épisode de vie impliquant des changements de statuts (statut civil, de travail, de séjour), et pour des personnes psychologiquement plus fragiles.

EN DEMANDE D'ASSISTANCE ADMINISTRATIVE

Les personnes s'adressent au numéro vert pour trouver une assistance administrative. Ces demandes, qui pouvaient précédemment être adressées aux guichets des services concernés, aboutissent aux services et dispositifs qui proposent une aide humaine, relationnelle et peu conditionnée. La digitalisation des services et des aides participe à la déroute de certains-es usagers-ères et bénéficiaires qui ne parviennent pas à faire aboutir par eux-mêmes les démarches administratives qui sont attendues d'eux-mêmes.

Une appelante est à la recherche d'une assistante sociale pour ses démarches administratives (lecture de document, plan de paiement, contact avec d'autres services). (Avril 2024)

Un appelant isolé et se voit vieillir. Il commence à éprouver des difficultés dans sa gestion administrative quotidienne et souhaite trouver un service qui peut l'aider à lire, à comprendre. (Février 2024)

Les changements de statuts, ici l'âge ou la reprise d'un emploi, amènent aussi certaines personnes à contacter le numéro vert pour être accompagnées, encore une fois de préférence par un·e AS.

Un appelant habitant Jette désire avoir de l'aide (une AS) pour ses démarches administratives car il débute prochainement un nouveau travail (ouverture de compte bancaire, changement d'adresse). (Avril 2024)

Comme le note Laurence Noël : « L'enquête qualitative a montré que les personnes précarisées vivent dans leurs parcours de vie et dans leurs parcours socio-administratifs des changements de statuts de plus en plus fréquents et réguliers, propices au développement du non-recours aux droits ». ⁴² Dans cette même étude, une analyse quantitative sur un échantillon de Bruxellois·es bénéficiaires du RIS ou équivalent montre qu'au bout de deux ans, 60% des personnes de ce groupe ont changé de statut une ou plusieurs fois. 15% disparaissent même de la base de données de la sécurité sociale, et ne bénéficient dès lors plus du revenu d'intégration.

LANGAGE ADMINISTRATIF, NATIONAL, NUMÉRIQUE : TROIS BARRIÈRES À L'ACCÈS AUX DROITS

Les personnes peuvent faire face à trois types d'obstacles pour mener à bien les démarches administratives qui les concernent. Tout d'abord, l'obstacle est lié à la langue. Une personne sur dix à Bruxelles ne maîtrise ni le français ni le néerlandais⁴³, et même une compréhension partielle est parfois insuffisante pour pouvoir déchiffrer les documents reçus.

Madame téléphone pour sa tante car elle ne parle pas bien français. Elle cherche une assistante sociale pour un suivi administratif en général. (Août 2023)

Madame, à mobilité réduite, a reçu de la part de sa société de logement (AIS) un courrier l'informant qu'elle doit quitter son appartement. Elle ne parle pas assez bien le français pour bien comprendre tout le courrier et demande un accompagnement sur place éventuellement. Elle a peu de crédit sur son téléphone. (Juillet 2023)

Le deuxième obstacle est lié au vocabulaire utilisé, qu'on peut qualifier de jargon administratif. Les expressions employées (qui décrivent les seuils d'accès aux aides, les types d'aide, les procédures d'octroi et de recours, etc.) constituent un obstacle à leur compréhension. Lire et Ecrire estime que 10% des personnes vivant à Bruxelles sont concernées par des difficultés importantes en lien avec les savoirs de base⁴⁴, ce qui veut dire qu'ils sont capables de lire un document, mais pas nécessairement de le comprendre.

42 Noël, L. (2021). Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise. *Brussels Studies*, Collection générale, n° 157.

43 <https://www.vrt.be/vrtnws/fr/2024/05/15/barometre-linguistique-un-nombre-croissant-de-bruxellois-ne-co/>

44 <https://lire-et-ecrire.be/Donnees-chiffrees-sur-l-illettrisme>

Monsieur a reçu un courrier qu'il ne comprend pas. Il a besoin d'une aide pour ce courrier et pour l'administratif en général. (Janvier 2024)

Monsieur est à la recherche d'un service social général car il ne comprend pas toujours très bien les documents administratifs qui lui viennent par la poste et cela engendre du stress me dit-il. Il n'a pas forcément non plus confiance en la « traduction » d'amis ou membres de sa famille. (Janvier 2024)

À ces deux premières barrières s'ajoute celle liée au langage numérique, comme la compréhension sur la manière de remplir un formulaire en ligne. Plusieurs personnes qui ont connaissance de leurs droits, et qui étaient capables de compléter les démarches hors-ligne de manière autonome, sont aujourd'hui exclues de leur droit et mises à mal dans leur autonomie.

C'est ce qu'expliquent Justine Vleminckx et Martin Kern dans le Cahier de la recherche n°16 « Le travail social face aux défis du numérique » : « Face à la digitalisation générale de la société, les personnes deviennent les coproductrices du service/ du droit dont elles souhaitent bénéficier et sont "mises au travail" pour l'obtenir. Elles doivent remplir elles-mêmes une série de formulaires disponibles en ligne, se procurer tel ou tel document administratif ou prendre contact avec tel ou tel service. [...] Dans ce contexte, les publics les plus précarisés sont spécifiquement mis en difficulté. Ils sont "en position de faiblesse" face aux outils numériques, à leur modalité d'utilisation et leur langage (informatique et langue d'usage), mais également face à une matière administrative dont ils-elles n'ont pas forcément la maîtrise. Ils-Elles sont aussi ceux-celles qui dépendent le plus fortement des droits sociaux et sont à ce titre, a fortiori davantage contraints-es de s'inscrire dans de nombreuses procédures

administratives (Mazet et Sorin, 2020). [...] En ce sens, la transition numérique promue par les pouvoirs publics risque d'avoir, pour revers immédiat, de renforcer la problématique du non-recours aux droits et aux services chez les personnes en situation de précarité socio-économique (Noël, L, 2021). [...] la numérisation "dépossède" paradoxalement les personnes de leur capacité à faire des démarches par elles-mêmes et les contraint plutôt à dépendre d'autres auxquels elles n'avaient pas forcément fait appel précédemment : la famille, les amis-es mais aussi et surtout les services sociaux. »

À Bruxelles, l'Ordonnance Bruxelles numérique encadre juridiquement les voies d'accès aux administrations. Il renforce le mouvement d'une « digitalisation par défaut ». Un collectif d'associations s'est mobilisé afin de mettre en garde sur les effets de ce texte et maintenir l'accès aux administrations via des guichets physiques ou le téléphone. Même si le texte original a été amendé afin de garantir cet accès, l'ordonnance adoptée en juillet 2024 semble toujours offrir des voies d'échappatoires pour contourner ces autres voies d'accès et ne maintenir qu'un canal numérique. Un recours en annulation a été déposé auprès de la Cour Constitutionnelle par vingt-quatre associations⁴⁵.

L'inaccessibilité des services (publics et privés) et leur digitalisation accrue laissent sur le carreau une population déjà précaire. La complexification des dossiers administratifs et l'absence d'interlocuteurs du côté des services publics – qui se 'délesteraient' des situations jugées trop complexes notamment par les plateformes numériques et les programmes qui les président – induisent une charge de travail supplémentaire pour les travailleurs-euses sociaux-ales qui passent une partie de leur temps de travail à passer des coups de téléphone dans le vide, à répondre à des emails et à envoyer des rappels, à naviguer dans des plateformes numériques à la recherche d'informations individualisées, etc. Alors que le nombre d'usagers-ères de l'aide sociale tend à augmenter, le temps de travail des professionnels-les du social gagnerait à être affecté

45 <https://www.liguedh.be/cour-constitutionnelle-vers-lannulation-de-lordonnance-bruxelles-numerique/>

plus utilement à d'autres aspects de l'accompagnement social et de manière plus qualitative.

Une appelante professionnelle se renseigne pour un service qui peut aider un bénéficiaire afin de compléter des formulaires administratifs et faire la demande de plan de paiement pour ses factures car il ne sait pas utiliser les outils informatiques. (Décembre 2023)

Ces trois barrières, l'une liée à la langue, l'autre au vocabulaire utilisé et la troisième au numérique, peuvent se cumuler et rendre le recours aux droits, aux informations et aux services difficilement franchissables.

Comme le propose Pierre Mazet dans son article « Vers l'État plate-forme »⁴⁶, il est nécessaire de réattribuer la charge et la responsabilité de l'accès aux droits aux services publics, plus particulièrement dans l'usage du numérique : « Davantage que d'exclusion numérique, qui renverrait à un manque de compétences d'individus qui ne seraient pas à l'aise avec le numérique, cette inégale exposition à l'obligation de connexion conduit à parler d'exclusion par le numérique : ce sont prioritairement les normes implicites de la dématérialisation qui rendent ici les usagers incapables de demander leurs droits. Il y a en effet un enjeu à considérer la dématérialisation à partir des exigences qu'elle impose et non seulement à partir des capacités, ou non capacités, des individus. À centrer autrement dit l'analyse sur l'incapacitation produite par les dispositifs plutôt que sur les (in)capacités des individus et à porter le regard sur la production d'exclusions par les processus techniques davantage que sur les incapacités (numériques) des individus, qui les rendraient personnellement responsables du retrait de leurs droits. »

DES DEMANDES COMPLEXES

Les questions et démarches administratives portent sur des demandes multiples, elles nécessitent un suivi auprès de différentes administrations et services, dans différents domaines. Les appelants-es qui font face à un enchaînement de difficultés et doivent s'adresser à plusieurs interlocuteurs, peuvent se sentir découragés-es.

Madame est mère de deux enfants, un de quatre ans et un nouveau-né. Le mari est parti du domicile familial. Madame explique se retrouver dans une situation sociale et financière compliquée. Et elle voudrait avoir des infos sur les procédures judiciaires qu'elle peut entamer pour le divorce, la garde des enfants, la pension alimentaire, ... Elle s'inquiète pour son garçon de quatre ans qui fait des crises de colère à répétition. (Janvier 2024)

Son mari est parti il y a deux mois, elle s'occupe de tout seule et le mari n'aide en rien et dit que c'est elle qui doit faire la demande de divorce. (Septembre 2023)

Les services sociaux généralistes jouent, dans ces situations, un rôle important. Ils peuvent en effet accompagner la personne dans sa globalité, organiser un recours logique et successif auprès des différentes administrations et organisations compétentes.

Une appelante professionnelle d'une maison médicale de Schaerbeek voulait savoir vers quel service social elle pouvait renvoyer certains patients pour des démarches plus générales. Les services sociaux des quartiers 1030 lui ont été proposés. (Avril 2024)

46 Mazet, P. (2019). Vers l'État plate-forme. La dématérialisation de la relation administrative. La Vie des idées.

Les difficultés en termes de santé mentale qui accompagnent ces difficultés administratives sont perceptibles dans plusieurs appels. Souvent, malgré les démarches entamées, les personnes se sentent dépassées, démunies (voir chapitre précédent concernant la santé mentale).

Madame souhaite avoir le contact d'un service qui peut l'aider dans ses démarches administratives. Elle est en dépression et a fait un burnout. Elle est déjà suivie psychologiquement par la clinique du stress. Elle a développé depuis une angoisse pour toutes les démarches administratives et a de grandes difficultés à appeler des services et répondre aux courriers. Il y a également un souci par rapport à des factures qu'on l'oblige à payer concernant une voiture qui ne lui appartient pas. L'affaire va passer au tribunal. On lui réclame maintenant une sommation à payer. Elle a également un autre souci concernant la mutuelle. Elle a été opérée l'année passée. On la menace en justice pour des frais de dossier impayés que sa mutuelle devait gérer mais qu'elle a payé en retard. (Novembre 2023)

Ces problèmes administratifs peuvent produire des attitudes d'évitement, voire de déni administratif, comme l'explique d'ailleurs une récente étude (Moriau & al., 2024) sur les disparitions administratives à Bruxelles⁴⁷.

DES RADIATIONS CROISSANTES

La récurrence importante du terme « radiation » dans la base de données des appels reçus montre l'impossibilité, pour un certain nombre de personnes, d'être domiciliées quelque part. Ces radiations sont à prendre au sérieux, elles peuvent faire

partie d'une chaîne d'événements conduisant à des disparitions administratives et à des formes de non-recours inquiétantes.

Une jeune fille de 22 ans est sans logement depuis septembre 2023 et sans revenu. Elle a été radiée de la commune et expulsée de son logement car elle ne payait pas son loyer. Le CPAS de Bruxelles a ensuite arrêté son suivi et refusé de lui donner une adresse de référence. Pour le moment elle héberge à l'hôtel ou parfois chez des amis. Elle est belge mais n'a plus sa carte d'identité depuis la radiation, elle a une annexe 12. Elle a essayé de demander une adresse de référence dans d'autres CPAS mais ils refusaient car ils estimaient qu'elle ne résidait pas sur leur commune. (Mai 2024)

La récente étude sur les disparitions administratives en Région de Bruxelles-Capitale corrobore ce constat, qu'elle juge préoccupant à Bruxelles, et examine le profil socio-économique des personnes invisibilisées sur le plan administratif : « Les chiffres [...] des radiés augmente, et ce de façon très importante puisque d'un total de 7.377 radiés en moyenne annuelle pour 1991-93 en Belgique, on passe à 39.291 en moyenne pour 2011-13. Un deuxième constat concerne le volume des radiations et des disparitions par région. Ensemble, celles-ci se concentrent en moyenne pour un tiers à Bruxelles, soit bien plus que le poids de sa population totale dans la population belge (aux alentours de 10 %). [...] L'hypothèse la plus probable [...] serait une application plus stricte de la législation relative à la procédure de radiation, avec la volonté exprimée par les autorités publiques de contrer « la fraude au domicile ». La circulaire du 30 août 2013 du Service Public Fédéral Intérieur évoque clairement un durcissement et l'unification des procédures dans toutes les communes du pays. [...] Si on regarde la position des invisibilisés (disparus et radiés) parmi la distribution, trois catégories se distinguent : les

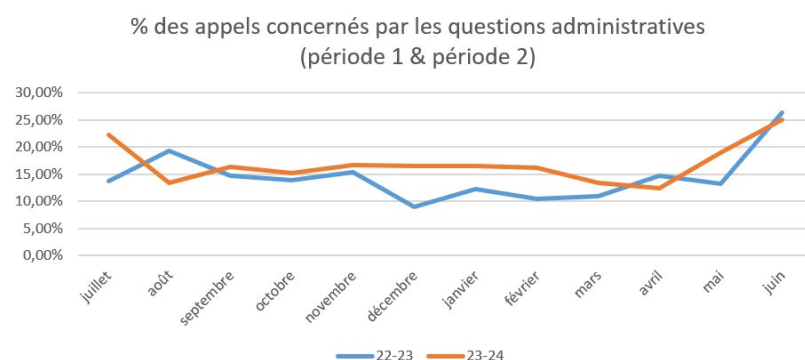
47 Moriau, J., Malherbe, A., Sanderson, J-P., Pierre, A., et Leclercq, A. (2024). *Invisibles aux yeux de l'État. Une première estimation des « disparitions administratives » en Région de Bruxelles-Capitale*. Brussels Studies [En ligne], Collection générale, n° 192.

personnes issues du groupe défavorisé, largement représentées dans cette population (47 % dans les deux cas) ; les personnes issues du deuxième quartile (pas nécessairement le groupe le plus précarisé mais des personnes assez fragiles) (entre 22 et 17 %) et enfin, un groupe dont la situation est inconnue (soit des personnes qui étaient absentes lors du recensement, soit des personnes dont les données n'étaient pas complètes dans les fichiers administratifs qui ont servi au Censu 2011). Les travaux menés notamment dans le domaine de la mortalité [Eggerickx et al., 2018] montrent que le groupe des inconnus présente des profils souvent très précarisés. Dans l'ensemble, les personnes invisibilisées correspondent donc majoritairement à une population assez fragilisée. »

Le durcissement des procédures sur les domiciliations – et les radiations imposées qui s'en suivent – excluent, de fait, les personnes de leurs droits humains fondamentaux : logement propre, revenus, aide alimentaire, compte bancaire... Toutes ces aides et ces services font de la résidentialité une condition et un critère d'accès. On n'aborde pas, ici, le renoncement à une aide ou à un droit unique, comme cela a pu être documenté avec le concept de la « sherwoodisation » qui concernait, plus précisément, la fin de droit aux allocations de chômage et le non-recours à la sécurité sociale⁴⁸, il est question d'un décrochage général et transversal de la société dite « formelle », un renoncement global à la citoyenneté. L'entourage, le réseau informel, les liens personnels (parfois eux-mêmes en difficulté) deviennent les seuls liens protecteurs de ces personnes qui n'existent plus administrativement. Souvent, les personnes radiées font appel à un réseau déjà précarisé, ce qui tend à renforcer les pressions et les responsabilités qui pèsent sur les catégories les plus fragiles de la population.

48 Van Asbrouck B., « La sherwoodisation ou l'obsolescence de la cité », Revue nouvelle n° 7/2015. LE FOREM, VEILLE ANALYSE ET PROSPECTIVE DU MARCHE DE L'EMPLOI, Que sont devenues les personnes arrivées en fin de droit aux allocations d'insertion ? Suivi de parcours de demandeurs d'emploi en fin de droit en 2015 identifiés dans les bases de données du FOREM, 2017, 11 p. (Wallonie) disponible en ligne : https://www.leforem.be/MungoBlobs/28/925/20170615_Analyses_Focus_Fin_de_droit.pdf

AIDE ALIMENTAIRE



Graphique 20 : % des appels concernés par l'aide alimentaire (période 1 & période 2)

Les appels concernant l'aide alimentaire sont stables par rapport à la période précédente (10,1% vs 10,3% pour 2022-2023). Cette thématique concerne un appel sur dix en moyenne. Après croisement avec les données démographiques disponibles, il ressort que l'ensemble des catégories d'appelants-es s'adressent au numéro vert pour cette thématique. Dans un peu moins de trois quarts des situations rapportées concernant l'aide alimentaire (72,4%), la problématique constituait une demande unique. Elle est couplée, dans une minorité des appels, avec les problématiques liées à la situation financière.

À Bruxelles, les achats alimentaires sont le deuxième poste de dépenses après le logement⁴⁹. En 2023, la Fédération Belge des Banques Alimentaires constate une augmentation de 2% du nombre de personnes aidées, atteignant un plus haut niveau historique de 213.000 bénéficiaires⁵⁰. 16% de la population de la Région Bruxelles-Capitale déclare ne pas avoir assez d'argent pour acheter de la nourriture, et deux personnes sur 10 disent ne pas avoir les moyens de s'offrir une alimentation saine et équilibrée⁵¹. L'Observatoire de la Santé et du social, dans son Baromètre social 2023, montre que près de 15% des personnes des deux quintiles de revenus équivalents les moins élevés sont incapables de manger des protéines tous les 2 jours (2023 : 31).

UN SECTEUR TOUJOURS SOUS PRESSION

Les constats détaillés dans le bilan précédent sont toujours actuels ; ils sont inquiétants car ils mettent à mal la capacité du secteur de l'aide alimentaire à accueillir un public en demande d'aide. Les approvisionnements sont en diminution. À cause de l'inflation des prix, les épiceries sociales éprouvent plus de difficultés à se fournir. Pour les restaurants sociaux, les prix plus élevés à l'achat contraignent à diminuer la quantité de repas servis ou le volume de nourriture dans les assiettes. La diminution du nombre d'invendus se fait ressentir également dans la quantité de produits disponibles dans les frigos solidaires et les colis.

49 <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/nouveaux-resultats-de-lenquete-sur-le-budget-des-menages-en-belgique>

50 https://www.foodbanks.be/dist/assets/img/upload/cont/rapport-annuel-2023_file.pdf

51 <https://www.sciensano.be/fr/resultats-de-lenquete-nationale-de-consommation-alimentaire-2022-2023/determinants-des-choix-alimentaires/securite-alimentaire>

Le bilan de l'an dernier expliquait que des acteurs privés accaparent progressivement des invendus alimentaires, au détriment des associations. Aujourd'hui, ce phénomène se confirme. Des entreprises privées scellent des accords avec des supermarchés pour organiser la revente des invendus dans un objectif de lutte contre le gaspillage alimentaire. Ce faisant, elles privent, dans les faits, les organisations d'aide alimentaire d'une part importante de leurs approvisionnements. Les associations perdent, au profit des entreprises privées, leur partenariat avec le supermarché et/ou ne bénéficient plus que des « invendus des invendus », nivelant plus encore vers le bas la qualité et la quantité des produits proposés aux personnes précarisées. Ce mécanisme mercantiliste, qui réintroduit une logique de profit dans la gestion des invendus, contourne la logique du don dont dépendent les associations, réduit encore la diversité des produits auxquels ces dernières ont accès, notamment les produits frais comme les fruits et légumes.

Par ailleurs, la mise en franchise des magasins Delhaize – qui met davantage de pression financière sur les magasins – a des implications concrètes en termes de gestion des invendus : la majorité des nouveaux repreneurs ont rompu leur convention avec les associations pour se tourner vers des acteurs privés qui les rémunèrent. Les associations d'aide alimentaire doivent aller négocier au cas par cas, avec chaque magasin franchisé, pour tenter de rétablir des conventions.

Ce faisant, une ordonnance bruxelloise était en cours d'élaboration – sous l'ancien gouvernement régional – afin d'encadrer la gestion des invendus alimentaires. Ce texte supposait que « les supermarchés bruxellois de plus de 1000 m² seront tenus de proposer leurs invendus alimentaires encore consommables en premier lieu aux associations caritatives, ensuite à des entreprises de transformation et puis à des entreprises privées de revente. Selon le ministre Maron, une

centaine de grandes surfaces sont concernées. À l'avenir, les invendus alimentaires seront donnés à des organismes caritatifs, un jour avant leur date de péremption afin qu'ils soient toujours effectivement consommables »⁵² Cependant, la législature s'est terminée sans que ce projet n'aboutisse (l'ordonnance, envoyée au Conseil d'État, n'a pas été votée), renvoyant la balle au prochain gouvernement. Entretemps, l'absence de règles joue en défaveur des associations, qui continuent à se mobiliser pour dénoncer cette monétisation croissante des invendus⁵³.

Ces difficultés, qui entraînent la mise à mal de tout un secteur, se traduisent par une augmentation des tensions au sein du public notamment au moment des inscriptions et des files d'attente, une fatigue des équipes, et la privation de nourriture pour de plus en plus de personnes.

LE NUMÉRO VERT, UNE PORTE D'ENTRÉE DANS L'AIDE ALIMENTAIRE

La question de l'aide alimentaire conduit de nombreuses personnes tierces à contacter le numéro vert : 17,9% des appels émanent de professionnels·les, c'est trois fois plus que les appels de professionnels·les concernant les autres thématiques.

La Fédération des Services Sociaux coordonne la Concertation Aide Alimentaire ainsi que le numéro vert, ce qui participe à identifier le dispositif téléphonique comme une ressource et une porte d'entrée pertinentes dans le secteur de l'aide alimentaire. Le numéro vert constitue dès lors un moyen efficace pour orienter les personnes vers des services adaptés aux demandes et situés à proximité de leur domicile.

Par ailleurs, des particuliers contactent le numéro pour lancer des initiatives, proposer des aliments à donner et s'enquérir sur la manière de procéder.

52 <https://www.rtbef.be/article/les-supermarches-bruxellois-devront-ceder-leurs-invendus-alimentaires-aux-associations-caritatives-11344050>

53 <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/nouveaux-resultats-de-lenquete-sur-le-budget-des-menages-en-belgique>

Madame est enseignante à Uccle. Les professeurs se sont alliés pour créer une ASBL et faire de la distribution d'aide alimentaire pour les étudiants. Le projet en est à son tout début. (Juin 2024)

Monsieur revenait de son camp scout et qui cherchait un endroit où amener des vivres. (Août 2023)

DES SITUATIONS D'URGENCE ALIMENTAIRE

On constate que les particuliers·ères qui contactent le numéro sont dans l'attente d'une réception d'aide et vivent – dans un intervalle long parfois de plusieurs semaines ou mois – sans revenus. Ils et elles font dès lors face à une « période de soudure » qui les contraint, faute d'épargne suffisante, à se tourner vers le secteur de l'aide alimentaire.

Monsieur explique qu'il n'a pas reçu de revenu d'intégration de son CPAS depuis deux mois parce que son inscription à la mutuelle n'était pas encore en ordre. En conséquence, il a des problèmes financiers et n'a pas assez d'argent pour s'acheter de la nourriture. (Avril 2024)

Monsieur a une coupure de paiement de la part de la mutuelle car il y a eu une erreur de numéro de compte bancaire. Monsieur aimerait une aide alimentaire dans l'attente. (Décembre 2023)

Monsieur nous contacte suite à un incendie qui a occasionné une perte de moyens et donc un besoin de colis alimentaire. (Octobre 2023)

Plusieurs appelants·es sont à la recherche de restaurants sociaux. Il existe à Bruxelles 73 restaurants sociaux de différents types (social, communal ou encore bar à soupe) qui permettent d'avoir accès directement à des repas préparés, ce qui constitue une aide essentielle, notamment pour les personnes sans domicile.

Madame m'appelle pour une personne en situation de sans-abrisme avec qui elle communique lorsqu'elle passe au métro. Elle souhaiterait lui transmettre des adresses de restaurants sociaux. (Décembre 2023)

Certaines personnes cherchent également des associations qui proposent des horaires élargis, car elles sont la plupart du temps sans solution d'aide le weekend.

Il s'agit d'un monsieur à la recherche d'un restaurant social et d'un lieu d'accueil avec activités pour personnes en situation de précarité à 1000 Bruxelles, ouverts le week-end. (Mars 2024)

L'urgence se fait parfois ressentir de manière criante : certaines personnes appellent le numéro vert le ventre vide. Les répondants·es réorientent vers des associations partenaires qui conditionnent peu leur aide ou sont capables de répondre aux situations d'urgence. Rappelons toutefois que les initiatives inconditionnelles sont rares dans le secteur de l'aide alimentaire, faute de ressources. Bien souvent, des critères notamment de domicile, de revenus et de composition de ménage sont utilisés pour arbitrer les distributions alimentaires.

Un appelant souhaite bénéficier d'un colis alimentaire car il n'a pas de ressources, depuis deux jours, il n'a pas à manger. (Décembre 2023)

Les répondants·es renvoient parfois vers les CPAS si ces derniers disposent d'un service d'aide alimentaire, ce qui est le cas pour 14 d'entre eux sur un total de 19 communes.

UNE AIDE « FAUTE DE MIEUX » DEVENUE ESSENTIELLE

L'aide alimentaire constitue une aide sociale « faute de mieux ». Personne ne fait recours joyeusement à l'aide alimentaire, et tout le monde préfère choisir les produits alimentaires qu'il et elle veut consommer (et faire consommer à ses enfants). Le recours à l'aide alimentaire intervient souvent lorsque les autres aides n'ont pas été octroyées. La démarche amenant les personnes à demander une aide alimentaire constitue alors la dernière étape d'un parcours où les portes se sont successivement fermées...

Madame est maman solo de huit enfants. Elle a récemment déménagé donc, ses revenus de mutuelle sont suspendus le temps que son dossier soit mis en ordre. Elle n'a plus rien à donner à manger à ses enfants. Elle a déjà contacté plusieurs services sur une commune mais, on lui dit que c'est full ou qu'elle peut rappeler la semaine prochaine. Je lui donne quand même deux autres numéros à contacter sur une autre commune. Vu l'urgence de la situation, je lui fais une attestation que nous faisons dans notre service pour qu'elle puisse aller chercher des colis demain dans une commune (partenariat avec une association). Je lui explique que c'est exceptionnel et que ça la dépannera pour les deux prochains mois. Je lui envoie l'attestation par mail. Je lui conseille aussi de se rendre au CPAS (RIS en attendant que la situation se débloque et demande d'aide alimentaire). Si besoin, elle peut rappeler le numéro vert pour trouver un autre service social. (Novembre 2023)

Si l'aide alimentaire constitue une aide concrète lorsque les personnes traversent une situation financière (très) précaire, cette aide est considérée comme palliative et elle ne constitue en aucun cas une solution structurelle. Elle est souvent limitée dans le temps et restrictive. Dès lors, les répondants·es informent les personnes sur leurs droits (notamment en termes de RIS) et les réorientent vers les CPAS dans le but qu'elles bénéficient – si elles rentrent dans les critères et s'inscrivent dans les procédures prescrites – d'aides supplémentaires (financières et/ou matérielles). Toutefois, le niveau peu élevé des aides sociales (et de certaines pensions) amène à considérer l'aide alimentaire comme une composante structurelle d'un équilibre financier sur le fil, ce qui pose question et problème, étant donné le caractère limité (souvent à 2 ans) de l'aide alimentaire dans le temps.

L'aide alimentaire n'a pas vocation à se pérenniser : elle est avant tout le symptôme du caractère insuffisant des protections sociales d'une société. Toutefois, elle est devenue, au fil des crises, une aide essentielle d'accès à l'alimentation pour tous et toutes et doit être considérée comme un secteur à part entière, qui devrait bénéficier de protections et d'aides publiques spécifiques. Par ailleurs, pour renforcer sa robustesse et proposer des produits qualitatifs à des personnes vivant dans la pauvreté, davantage sujettes aux problématiques de santé publique (de par leur environnement, leurs activités, le report de soins), l'aide alimentaire gagne à s'inscrire dans des circuits locaux de production. Elle constitue une opportunité pour la reterritorialisation des systèmes d'alimentation, tout en incluant les personnes les plus fragiles. Toutefois, cette dynamique ne peut se penser indépendamment d'un projet politique engagé et d'aides publiques adéquates.

DROITS DES ÉTRANGERS

Les appels concernant les droits des étrangers sont stables (5,8%) comparés à la période d'analyse précédente (4,3%). Les hommes et femmes sont à égalité des personnes concernées par ces appels, et le nombre de personnes isolées (50%) est plus élevé que dans la moyenne des appels.

Les professionnels·les (10,1%) et personnes tierces (7,9%) sont légèrement plus nombreux·euses à contacter le numéro vert sur ce thème par rapport aux autres demandes, même si quatre appelants·es sur cinq émanent directement des personnes concernées, sans intermédiaire.

À LA RECHERCHE DE SOUTIEN SUR DES QUESTIONS LÉGALES COMPLEXES

Les appelants·es adressent au numéro vert des requêtes portant sur de nombreux thèmes : logement, aide alimentaire, éducation, etc. Les démarches administratives liées au droit des étrangers sont complexes et spécifiques ; souvent, les usagers·ères et les professionnels·les sont à la recherche d'expertise pour les aider dans les processus de recours aux aides et aux droits. Les questions techniques et les situations de vie uniques racontées lors des appels amènent également les répondants·es à rester prudents·es sur leur analyses et sur l'information prodiguée en termes de droits. Ces derniers·ères réorientent alors la personne pour qu'elle puisse bénéficier d'un accompagnement personnalisé.

Un appelant professionnel anglophone qui est avec une personne palestinienne possédant une carte orange est à la recherche d'un service pour accompagner la personne. (Février 2024)

Une appelante a besoin d'aide juridique suite au fait que la commune lui a refusé l'octroi d'un titre de voyage à son enfant né en Belgique. Elle est reconnue réfugiée. (Décembre 2023)

Une appelante seule avec deux enfants. Elle n'a pas encore ses papiers et est dans un centre avec ses enfants. Le papa des enfants est belge et a reconnu les enfants qui ont donc la nationalité belge. Elle demande ce qu'elle doit faire. J'ai répondu à quelques questions puis l'ai redirigée vers SIREAS. (Mars 2024)

Monsieur avait une question précise sur sa régularisation. Ne voulant pas lui dire n'importe quoi, je l'ai orienté vers le SIREAS et le CIRE. (Octobre 2023)

ADDE, CIRE, SIREAS, Caritas : les répondants·es disposent d'un tissu associatif solide pour pouvoir orienter les appelants·es. Ils peuvent aussi les rassurer sur le fait que ces associations (contrairement à certains CPAS) les accueilleront de manière non-contrôlante, quelle que soit leur situation administrative.

SANS-PAPIERS : UNE POPULATION ÉLOIGNÉE DES DROITS

Selon une étude de la VUB de 2023, il y aurait à Bruxelles 52.000 personnes sans papiers⁵⁴ soit 4% de la population recensée. Ces personnes ne fréquentent pas les administrations par peur d'être contrôlées et arrêtées. À cet égard, le caractère anonyme du numéro vert joue un rôle : il permet à certaines d'entre elles d'avoir accès à de l'information concernant leurs (maigres) droits sociaux.

Le droit auquel sont éligibles les personnes sans papiers concerne la santé : l'Aide Médicale Urgente (AMU) permet de bénéficier de certains soins indépendamment de la situation administrative de la personne. Il faut savoir que 2 AMU sur 3 en Belgique sont délivrées à Bruxelles, ce qui montre l'importance de cet enjeu pour la Région⁵⁵.

Rappelons par ailleurs que l'AMU est restrictive et que son octroi dépend des différents CPAS. En pratique, pour les personnes en irrégularité de séjour, l'AMU reste difficile d'accès et, souvent, elle ne couvre pas les frais de santé préventifs. Les difficultés d'accès du public sont en partie liées au fait qu'une partie du public en irrégularité de séjour est très mobile et peut difficilement avoir recours au CPAS (et donc à l'AMU) qui fonctionne par inscription territoriale définie : sans adresse de référence, l'aide est entravée. Ensuite parce que l'AMU s'interprète et s'octroie différemment selon les CPAS : dans les faits, l'AMU couvre des

dépenses urgentes (et donc principalement curatives) de santé, son octroi pour l'accès à des traitements davantage préventifs dépend fortement des règles internes de chaque institution.

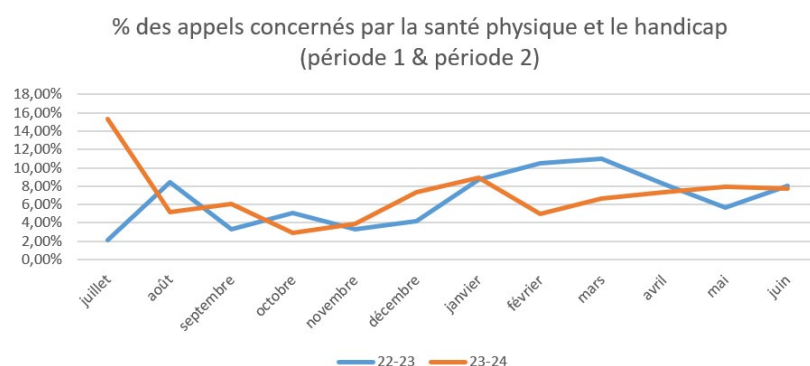
Une appelante vit illégalement sur le territoire belge. Celle-ci doit se faire opérer urgemment. Cependant, le montant de l'opération s'élève à deux milles euros. Elle ne sait pas vers qui se tourner afin de demander de l'aide. Elle n'a pas de mutuelle. (Mai 2024)

Une appelante est en situation irrégulière, elle et ses enfants. Son enfant a eu un accident et doit se rendre souvent à l'hôpital. Madame ne sait pas comment payer les consultations de son enfant. (Avril 2024)

54 Surkyn, J., Ahmad Yar, A.W., Ceylan, D., Vanthomme, K., et Bircan, T. (2022). Analyse des taux de mortalité pour estimer les migrants sans papiers en Belgique (Deliverable 7.2).

55 Baromètre social 2023, *Ibid.*

SANTÉ PHYSIQUE ET HANDICAP



Graphique 21 : % des appels concernés par la santé physique et le handicap (période 1 & période 2)

Cette catégorie rassemble les questions liées aux questions de santé physique et de handicap. Les chiffres sont similaires d'une période à l'autre : entre juillet 2023 et juin 2024, 6,9% des appels concernaient cette thématique. Les femmes sont légèrement surreprésentées dans les appels concernant cette thématique (64,6%). Les personnes âgées sont plus nombreuses à contacter le numéro vert pour aborder cette thématique (28,8% contre 10,4%).

Sciensano a publié en octobre 2024 une étude sur la santé des femmes⁵⁶. Plusieurs constats y sont énoncés comme le fait que « le corps féminin a été, dans l'histoire, moins étudié et représenté dans les recherches (...) et que ce manque de connaissances et les potentiels effets négatifs sur la santé des femmes sont plus élevés à cause du manque de traitements et protocoles spécifiquement adapté au corps des femmes. » Par ailleurs, le rapport affirme que « les femmes sont également plus susceptibles de recevoir un diagnostic psychiatrique pour un large éventail de problèmes de santé, notamment la douleur, tandis que les hommes sont plus susceptibles de se voir prescrire des tests de diagnostic » (2024 : 5).

En 2018, 28,7% des Bruxellois·es déclaraient être atteints·es d'une Affection Longue Durée⁵⁷, ce chiffre atteint 46,5% pour les personnes âgées de plus de 75 ans. Parmi les personnes plus âgées, de nombreux appels concernent des problèmes de mobilité, liés à un phénomène d'isolement.

Monsieur est âgé de 90 ans. Il désire que quelqu'un l'aide pour aller chercher ses magazines chez le libraire. (Avril 2024)

Les personnes avec des problèmes de santé physique et de mobilité contactent aussi le numéro vert afin de savoir comment ils peuvent avoir accès à un service d'aide et de soins à domicile.

⁵⁶ A. Scohy, E. Bracho Montes de Oca, R. Claerman, R. De Pauw, L. Guariguata, L. Int Panis, G. Mogin, S. Nayani, M. Schmidt, L. Van den Borre, V. Gorasso. (2024) Women's health report. Brussels, Belgium: Sciensano.

⁵⁷ Vivalis. (2024). Tableau de bord de la santé en Région bruxelloise.

Madame touche une petite pension et aurait besoin de colis alimentaire. Depuis le décès de son mari, elle se sent très seule et aimerait un soutien psychologique. Aussi, avec son grand âge, effectuer les tâches ménagères est devenu difficile, elle exprime avoir besoin d'une aide-ménagère. (Novembre 2023)

Madame cherchait une aide pour se déplacer et pour s'occuper de son linge ainsi que des livraisons à domicile de nourriture, elle a aussi des problèmes avec son logement. (Mars 2024)

Madame a subi une opération, elle a besoin d'une assistance pour les soins dans son domicile. Elle est bénéficiaire du RIS. (Janvier 2024)

Madame a 46 ans, avec divers de problèmes de santé, prend beaucoup de médicaments, ce qui l'assomme parfois. Elle essayait de joindre son AS du CPAS sans succès, elle a une carte médicale mais doit acheter un nouveau médicament qui n'est pas sur la liste des médicaments pris en charge par le CPAS. Elle exprime aussi des difficultés à effectuer les tâches du quotidien. (Janvier 2024)

Malgré les aides qui peuvent être perçues comme l'Allocation aux adultes handicapés ou l'Allocation pour l'aide aux personnes âgées, les montants des revenus sont souvent insuffisants.

Un appelant perçoit des allocations pour handicap suite à un accident de travail. Auparavant, il était indépendant. Une cotisation sociale lui est réclamée en rapport avec sa dernière année

de travail, s'élevant à 3 500 euros. Monsieur ne perçoit que 1 200 euros. Il est divorcé, et ses charges de loyer ainsi que les pensions alimentaires s'élèvent à 1 150 euros, sans compter les autres charges. Il souhaiterait donc savoir si le CPAS pourrait l'aider, bien qu'il perçoive des allocations en plus de son problème de santé qui nécessite un suivi médical. (Février 2024)

Les aidants, que ce soit des particuliers·ères ou des professionnels·les, contactent aussi vers le numéro vert pour trouver des solutions aux situations que vivent leurs proches ou les personnes qu'ils et elles accompagnent. L'asbl Aidants Proches Bruxelles estime à plus d'un million le nombre de personnes en Belgique qui prennent soin, quotidiennement, de la santé de leurs proches. Elle avance aussi qu'une très large majorité d'entre eux ne parviennent pas à jongler de front avec la prise en charge de leur proches et les frais que cette prise en charge implique ainsi que leur activité professionnelle ; près de 80% d'entre eux feraient face à des difficultés financières⁵⁸.

L'AS de l'hôpital pour enfants appelait pour une usagère isolée avec trois enfants, l'un d'eux est malade. Elle rencontre des difficultés dans la garde entre l'hôpital et ceux qui restent à la maison. Elle cherche donc un service qui pourrait aider à garder ceux qui restent à la maison. (Septembre 2023)

Face à ces situations, les répondants·es réorientent souvent vers les mutuelles, qui disposent d'un éventail de services à la personne, ou encore les CPAS.

Une appelante en situation de handicap souhaite de l'aide pour trouver un logement rapidement. Elle doit se faire opérer du dos et estime que

⁵⁸ Aidants proches asbl, Rapport d'activités 2023, p.11

son logement n'est pas adapté à un retour au domicile par la suite car elle est locataire d'un appartement au deuxième étage et il n'y a pas d'ascenseur dans son immeuble. Elle est déjà inscrite dans beaucoup d'AIS et d'agences de logements sociaux. Elle leur a envoyé un certificat médical pour expliquer sa situation actuelle. Elle a aussi déjà contacté PHARE ainsi que le service logement de Bruxelles. Tous les services lui ont répondu qu'ils allaient la recontacter. (Octobre 2023)

Ce dernier exemple montre que certaines personnes qui contactent le numéro vert ont déjà effectué de nombreuses démarches et s'enquière de savoir si elles peuvent faire plus et comment, via quels services et quels canaux. Cela démontre de la multiplicité des démarches réalisées par les personnes, au quotidien et sans relâche, en vue d'obtenir leurs droits et des conditions de vie décentes.

CONCLUSION

D'année en année, les constats des difficultés sociales vécues par les habitants·es de Bruxelles se répètent. Le numéro vert n'a pas une fonction d'observatoire régional, on peut toutefois l'appréhender pour son rôle de « thermomètre » des problématiques sociales vécues. Si la problématique du logement apparaît plus fréquemment (de manière relative et absolue), il y a ainsi fort à parier que cette thématique devient, pour les Bruxellois·ses, particulièrement préoccupante (à l'instar que l'ont été les questions liées au Covid au moment des confinements, puis les problématiques liées à l'énergie).

Ce huitième bilan des appels reçus au 0800/35.243 montre, à l'analyse des chiffres absolus et relatifs, que certaines problématiques sociales sont en fulgurante augmentation depuis 2020 : il s'agit principalement de celle du logement et des questions administratives.

La problématique du logement est apparue comme le principal motif d'appels, de manière constante au cours de l'année étudiée. L'accès à un logement abordable, adapté et en bon état devient aujourd'hui, à Bruxelles, l'exception bien plus que la règle. Les hausses des loyers de ces dernières années est supérieure à l'inflation des prix ; rappelons que l'indexation des salaires et des allocations sociales – qui suit une logique proportionnelle – pénalise les bas montants et creuse les écarts de revenus. Une récente étude de la KUL (Re-Invest, 2024, à paraître) montre que sur un échantillon représentatif (en termes de sources de revenus) de 100% de personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté, moins de la moitié de celles qui bénéficient du RIS sortent de la pauvreté dans un laps de temps de 10 ans :

c'est nettement moins que pour les autres sources de revenus (et plus particulièrement les pensions, l'invalidité et les revenus issus du travail). Le SPF sécurité sociale corrobore cette idée selon laquelle le RIS s'apparente à un piège à pauvreté. Il montre que, malgré une augmentation croissante des prestations minimales, le montant du RIS reste particulièrement faible : en juillet 2024, il atteint 84% du seuil de pauvreté pour une personne isolée ; pour un couple sans enfant, il n'est que de 74 % ; pour un couple avec enfants, il est de 72%⁵⁹. En Belgique, et plus particulièrement à Bruxelles où le nombre de RIS est plus élevé que dans les autres régions du pays, une partie des familles bénéficiant de prestations minimales doivent vivre avec un revenu (très) inférieur au seuil de risque de pauvreté, en particulier dans le cas du revenu d'intégration, de l'allocation de remplacement de revenus et de l'assurance chômage.

En conjuguant les deux phénomènes (hausse des loyers et d'insuffisance des certaines allocations et protections sociales), une partie de la population vit dans des conditions de vie indignes. De surcroît, le recours aux aides, notamment lorsqu'elles sont numérisées, est entravé – les personnes sont, plus encore qu'auparavant, sur-responsabilisées dans l'accès aux aides qui leur reviennent. L'augmentation importante du nombre d'appels concernant les questions administratives en témoigne. Par ailleurs, d'autres phénomènes participent à exclure toujours davantage une partie des personnes du système d'aides. C'est notamment le cas lorsque la pression mercantiliste à laquelle sont soumis les invendus alimentaires entravent l'accès à des aides d'urgence, comme celle de l'aide alimentaire. L'ensemble

⁵⁹ <https://socialsecurity.belgium.be/fr/chiffres-de-la-protection-sociale/focus-sur-les-chiffres/efficacite-des-minima-sociaux-la-garantie-de-revenus-aux-personnes-agees-ete>

de ces difficultés sociales produisent de l'angoisse et de l'anxiété, compliquent les relations interpersonnelles, accentuent les dynamiques conflictuelles et de violences. De nombreux exemples en témoignent dans ce huitième bilan des appels.

On constate, par ailleurs, que le numéro vert rencontre son objectif, à savoir orienter, analyser, informer les personnes sur leurs droits sociaux. Le dispositif téléphonique, qui permet qu'un lien humain, professionnel, singulier et confidentiel ait lieu, trouve une place dans la constellation du secteur social-santé bruxellois. Toutefois, rappelons que ce dispositif bas-seuil (c'est-à-dire peu conditionné en termes d'accès et peu restrictif en termes de types de demandes formulées) n'offre pas de solutions aux personnes. Il propose de l'information, du support et de l'orientation. Il est totalement insuffisant et ne peut pas se suppléer et être confondu à n'importe quel autre dispositif proposant de l'aide concrète aux publics, notamment en matière de logement, de revenus ou de santé.

Le secteur social-santé revendique donc un plan solide, pensé sur le long terme, de lutte contre les causes structurelles de la pauvreté et des inégalités, sur le modèle par exemple du masterplan de fin du sans-chez-soirisme⁶⁰. Pour les répondants-es au numéro vert, l'enjeu est crucial : le but n'est pas, par le dispositif numéro vert, de créer de nouvelles portes d'entrée vers des salles d'attente bondées et des professionnels les débordés-ées. Il s'agit de rendre davantage effectif l'accès aux droits.

⁶⁰ Plan qui vise à mettre en place une politique globale à Bruxelles afin de « prévenir le sans-chez-soirisme, accompagner les personnes qui en ont besoin et permettre à chacun de disposer d'un logement durable ». Aperçu https://brusshelp.org/images/Masterplan_Sortie_Sans-chez-soirisme_RBC_2024_FR.pdf

BIBLIOGRAPHIE

Defeyt, P. (2024). *Deux indicateurs associés à la précarité des jeunes aux études : le nombre de bénéficiaires d'un PIISE et le nombre de jobistes*. Note de travail, Collectif InES.

Direction de l'Inspection Régionale du Logement (DIRL). (2022). *Rapport d'activités 2022*.

Girès, J. (2024). « Inégalités sociales de réussite à l'Université. La performance académique au prisme des conditions de vie étudiante », *Brussels Studies*, Collection générale, n° 195.

Ibsa.brussels, Statistiek Vlaanderen et IWEPS. (2024). *Les violences liées au genre en Belgique. Chiffres clés de l'Enquête européenne sur la violence à l'égard des femmes et d'autres formes de violence interpersonnelle (EU-GBV, 2021-2022)*.

KCE (2024). *Performance of the Belgian health system*. Report 376

Le Pape M-C et Helfter C. (2023). *Les familles monoparentales. Conditions de vie, vécu et action publique. Un état des savoirs*. Paris, Caisse Nationale des Allocations Familiales.

Mazet, P. (2019). *Vers l'État plate-forme. La dématérialisation de la relation administrative*. La Vie des idées.

Moriau, J., Malherbe, A., Sanderson, J.-P., Pierre, A., et Leclercq, A. (2024). *Invisibles aux yeux de l'État. Une première estimation des « disparitions administratives » en Région de Bruxelles-Capitale*. *Brussels Studies* [En ligne], Collection générale, n° 192.

Noël, L. (2021). *Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise*. *Brussels Studies*, Collection générale, n° 157.

Observatoire de la santé et du social de Bruxelles. (2017). *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise*. Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016, Commission communautaire commune.

Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2024). *Baromètre social 2023*. Bruxelles : Vivalis.brussels.

Observatoire de la Santé et du Social de BruxellesCapitale (2024). *Tableau de bord de la santé en Région bruxelloise*. Bruxelles : Vivalis.brussels.

Olivier De Schutter. (2024). *Rapport du Rapporteur spécial sur les droits de l'homme et l'extrême pauvreté, L'économie du burnout : pauvreté et santé mentale*, Assemblée Générale des Nations Unies, A/79/162

Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat. (2024). *Reloger durablement les personnes sans-abri*.

Sciensano. (2023). *Cohorte belge santé et bien-être (BelHealth)*, Bulletin n°3.

Schoy, A., Bracho Montes de Oca, E., Claerman, R., De Pauw, R., Guariguata, L., Int Panis, L., Mogin, G., Nayani, S., Schmidt, M., Van den Borre, L., et Gorasso, V. (2024). *Women's health report*. Brussels, Belgium: Sciensano; 2024 3p. Report number: D/2024.14.440/31. Available from: <https://www.sciensano.be/en/biblio/womens-health-report-belgium-2024>

Surkyn, J., Ahmad Yar, A.W., Ceylan, D., Vanthomme, K., et Bircan, T. (2022). *Analyse des taux de mortalité pour estimer les migrants sans papiers en Belgique (Deliverable 7.2)*.

Vleminckx, J. & Kern, M. (2024). « Le travail social face aux défis du numérique ». *Les Cahiers de la recherche d'action*. n°16. Fédération des Services Sociaux

**ALLO ?
AIDE SOCIALE**

0800 35 243
NUMÉRO GRATUIT & ANONYME



Rue Gheude 49
1070 Anderlecht

02 223 37 74

info@fdss.be
www.fdss.be

