



# TRAITEMENT DES DONNÉES CAP-CASG OPALE

2023

Une publication de la Fédération des Services Sociaux  
Autrice et auteur : Charlotte Maisin et Martin Kern





# TABLE DES MATIÈRES

Liste d'acronymes .....	3
Table des illustrations .....	4
Introduction .....	5
<b>PROFIL DES TITULAIRES</b> .....	11
Genre .....	11
Âge .....	11
Statut et nombre de personnes dans le ménage .....	13
Statut socio-économique .....	14
Logement .....	16
Lieu de domicile .....	17
Nationalité .....	18
<b>PROBLÉMATIQUES</b> .....	19
Titulaires et problématiques .....	19
Total des problématiques .....	21
Répartition des problématiques .....	21
Total des problématiques & sexe .....	22
Total des problématiques & âge .....	23
Problématiques par sous-niveaux .....	24
Problématiques, interlocuteur et état de la demande .....	29
<b>INTERVENTIONS</b> .....	31
Mode de contact .....	31
Méthodes d'intervention .....	33

# LISTE D'ACRONYMES

CASG	Centre d'Action Sociale Globale
CAP	Centre d'Aide aux Personnes
CPAS	Centre public d'action sociale
FdSS	Fédération des Services Sociaux
FdSSb	Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires
IBSA	Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse

## TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1	Genre du/de la titulaire de dossier.....	11	Tableau 1	Nomenclature des anciennes et nouvelles problématiques.....	5
Figure 2	Âge moyen - comparaison sur 5 ans.....	11	Tableau 2	Statut socio-économique - Comparaison sur 5 ans.....	15
Figure 3	Tranches d'âge - comparaison Opale et IBSA.....	12	Tableau 3	Type de logement - comparaison sur 5 ans.....	16
Figure 4	Tranches d'âge - comparaison Opale et IBSA.....	12	Tableau 4	Répartition des problématiques.....	21
Figure 5	Type de ménage, en % - comparaison Opale et IBSA.....	13	Tableau 5	Nombre de problématiques encodées selon le sexe.....	22
Figure 6	Type de ménage.....	13	Tableau 6	Nombre de problématiques encodées, par problématique et selon l'âge.....	23
Figure 7	Type de ménage en fonction du genre.....	14	Tableau 7	Détail de la problématique « Santé ».....	24
Figure 8	Statut socio-économique.....	14	Tableau 8	Détail de la problématique « Liens, capacités et ressources sociales ».....	24
Figure 9	Type de logement.....	16	Tableau 9	Détail de la problématique « Logement ».....	25
Figure 10	Domiciliation Bxl/hors Bxl.....	17	Tableau 10	Détail de la problématique « Ressources matérielles ».....	25
Figure 11	Domiciliation par commune.....	17	Tableau 11	Détail de la problématique « Situation financière / Endettement ».....	25
Figure 12	Nationalité.....	18	Tableau 12	Détail de la problématique « Ressources financières ».....	26
Figure 13	Pourcentage de dossiers concernés par chaque problématique.....	19	Tableau 13	Détail de la problématique « Droit des étrangers ».....	26
Figure 14	Pourcentage de dossiers concernés par chaque problématique – sans numéro unique exclus.....	20	Tableau 14	Détail de la problématique « Accès et usage du numérique ».....	27
Figure 15	Répartition du total des problématiques encodées.....	22	Tableau 15	Détail de la problématique « Enfance / jeunesse / scolarité ».....	27
Figure 16	Mode de contact des interventions.....	30	Tableau 16	Détail de la problématique « Liens familiaux ».....	28
Figure 17	Intervention à domicile selon l'âge.....	31	Tableau 17	Détails des problématiques « Energie et services essentiels », « Emploi, travail, formation, volontariat », « Justice ».....	28
Figure 18	Méthode d'intervention.....	32	Tableau 18	Nombre et proportion de problématiques associées à un interlocuteur.....	30
			Tableau 19	Nature de la demande.....	30
			Tableau 20	Mode de contact - comparaison sur 5 ans.....	31

# INTRODUCTION

Ce rapport présente les résultats de l'exploitation des données des Centres d'Aide aux Personnes (CAP) et Centres d'Action Sociale Globale (CASG) via le logiciel de gestion Opale pour l'année 2023.

Il est structuré en trois grandes parties. Il se concentre tout d'abord sur la présentation du profil général des titulaires de dossiers (I), développe ensuite les problématiques auxquelles ces derniers sont confrontés (II) et présente, en troisième partie, les interventions réalisées par les travailleuses et travailleurs des CAP/CASG (III).

Ce rapport est original à deux égards.

Tout d'abord, il se base sur **des données issues d'une nouvelle nomenclature de problématiques** intégrée et utilisée par le logiciel Opale depuis janvier 2022. En effet, l'ancienne grille de problématiques ne donnait pas satisfaction. Elle mélangeait plusieurs dimensions du travail social, à savoir les types de problèmes rencontrés par les personnes en contact avec les CAP/CASG (ex : santé mentale, logement, etc.), les acteurs institutionnels/organisationnels impliqués dans l'accès aux droits (ex. : Centre public d'action sociale - CPAS, ...) et la nature de certaines difficultés (ex. : questions administratives). On constatait également des doublons, notamment via les sous-niveaux, qui ne permettaient pas un encodage cohérent et harmonisé entre travailleuses et travailleurs. On retrouvait sur le même plan des sous-thèmes, des étapes de procédures, des interlocuteurs, etc. Par exemple, dans « Energie » ; on retrouvait les sous-niveaux eau, accès et litige. Bien que la nomenclature actuelle ne prétende pas à fournir des données pleinement cohérentes, et que le travail d'harmonisation de l'encodage est un chantier continu, elle se veut plus pertinente et plus précise.

Problématiques (15) de niveau 1 – Ancienne nomenclature	Problématiques (16) de niveau 1 – Nouvelle nomenclature
CPAS	Accès et usages du numérique
Culture et loisirs	Culture et loisirs
Droit des étrangers	Documents d'identité, certificats, actes d'Etat civil (hors Droit des étrangers)
Emploi ou travail / formation / volontariat	Droit des étrangers
Energie	Droits civils et politiques
Enfance / jeunesse / scolarité	Emploi / travail / formation / volontariat
Financier	Energie et services essentiels
Justice	Enfance / jeunesse / scolarité
Liens familiaux et sociaux	Justice
Logement	Liens familiaux
Matériel	Liens, capacités et ressources sociales (hors fracture numérique)
Questions administratives	Logement
Santé	Ressources financières
Sécurité sociale	Ressources matérielles
Vie quotidienne	Santé
	Situation financière / Endettement

Tableau 1 : Nomenclature des anciennes et nouvelles problématiques

Pour que les seize problématiques listées puissent être liées à des interlocuteurs institutionnels et organisationnels actifs dans l'accès aux droits et que les parcours d'accès aux droits soient visibilisés, deux nouveaux champs ont été ajoutés : interlocuteur et nature de la demande. Ils caractérisent la thématique encodée. Une problématique se décline dès lors en 3 champs : la thématique de la problématique, les institutions impliquées, la démarche en cours.

**PROPOSITION : UNE NOUVELLE LOGIQUE**  
 une problématique = 3 colonnes (3 « entrées » possibles)

PROBLEMATIQUES	INTERLOCUTEURS ET INSTITUTIONS	DEMARCHE / PROCESS
= un droit/thème mis en au travail dans le cadre de cette intervention  <input type="checkbox"/> Logement, <input type="checkbox"/> santé, <input type="checkbox"/> emploi, <input type="checkbox"/> Liens familiaux, <input type="checkbox"/> ... (cf. fichier excel)	= quelle est l'institution, le professionnel, le service ... qui est concerné ou partie prenante de la situation ?  <input type="checkbox"/> CPAS / OCMW <input type="checkbox"/> Administration communale <input type="checkbox"/> Acteurs de l'enseignement <input type="checkbox"/> Employeurs <input type="checkbox"/> Mutualités <input type="checkbox"/> ... (cf. fichier excel)	= A quelle étape de la démarche se situe-t-on ?  <input type="checkbox"/> Information sur les droits et les services <input type="checkbox"/> Ouverture d'un accès <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> Litige <input type="checkbox"/> Sanction <input type="checkbox"/> ... (cf. fichier excel)

Ce rapport exploite la première année d'encodage dans cette nouvelle nomenclature, ce qui ne permet pas de comparaison avec les années précédentes. **Les données 2023 constituent l'année 0 qui, d'année en année, au fil de leur encodage, permettront des comparaisons et l'établissement de tendances à moyen/long terme.**

Par ailleurs, ce rapport suit une année blanche : en effet, il n'y a pas eu de rapport 2023 se basant sur les données encodées en 2022. En mars 2022, le programme Opale a subi un effacement définitif et inopiné des données encodées dans son serveur. L'année 2022 a dès lors été fortement chahutée : certains services continuaient à utiliser le papier, ce qui a permis un réencodage ; d'autres ont récupéré des informations stockées dans des fichiers connexes ; d'autres encore ont perdu les données relatives à leurs suivis et aux personnes accompagnées. Les travailleuses et travailleurs des services sociaux ont dû progressivement réencoder les données de profil relatives aux dossiers sociaux et les données liées aux interventions réalisées (problématiques, méthodes d'intervention, etc.). Logiquement, un sentiment de méfiance vis-à-vis du logiciel s'est installé et un travail d'ampleur de rétablissement de la sécurité et de la confiance vis-à-vis de l'encodage numérique a été déployé par la FdSS/FdSSb. **Aujourd'hui, nous constatons que le niveau d'encodage se rapproche fortement de celui de 2021, ce qui semble traduire un réinvestissement dans l'outil d'encodage, que ce soit à des fins d'accompagnement et/ou statistique.**

## ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES

- Les données de 2018, 2019, 2020, 2021 et 2023 ont été revues et nettoyées via la construction d'un fichier de commandes dit « do-file » sur Stata. Les données liées à l'âge, le code postal ou encore le nombre d'adultes et d'enfants, ont été revues afin d'exclure les erreurs, par exemple un code postal belge à trois chiffres. Les données aberrantes, par exemple 1.000 enfants dans un ménage, ont aussi été nettoyées. Ce travail a permis de relever des éléments qui peuvent être corrigés en amont lors de l'encodage des données, par exemple via des messages d'erreur pour signaler des

valeurs non conformes. Ce travail effectué par le fournisseur de services permettra d'éviter à l'avenir d'éviter une partie importante du nettoyage.

- Afin de pouvoir analyser les données en évitant les doublons, nous avons créé un numéro unique. Ce numéro se compose du nom du centre, la date de naissance du ou de la titulaire du dossier, et du numéro de dossier (le fournisseur de services travaille à l'élaboration d'un code unique qui permettra de se passer de cette étape pour les analyses suivantes). Dans les cas où la date de naissance et le numéro de dossier sont manquants, le numéro n'a pas été créé. Nous pouvons dès lors catégoriser les bases de données de cette manière :

	Avec numéro de dossier	Avec numéro unique	Sans numéro unique
<b>Base de Données « Dossiers »</b> N = 10.525	Un numéro de dossier a été créé et encodé par le service pour faciliter l'accompagnement social de la personne. N = 4.619 (43,9%)	Le numéro unique est créé par les statisticiens pour lorsqu'une date de naissance et/ou un numéro de dossier a été encodé par le service. N = 3.962 (37,6%)	Il n'y a pas de données dans les champs « date de naissance » et « numéro de dossier ». N = 1.944 (18,5%)
<b>Base de Données « Problématiques »</b> N = 50.490	Problématique avec no de dossier associé. N = 26.106 (51,7%)	Problématique avec numéro unique associé. N = 15.848 (31,3%)	Problématique sans numéro unique associé. N = 8.536 (16,9%)
<b>Base de Données « Interventions »</b> N = 37.143	Intervention avec no de dossier associé. N = 18.437 (49,6%)	Intervention avec numéro unique associé. N = 12.235 (32,9%)	Intervention sans numéro unique associé. N = 6.471 (17,4%)

On constate que ce numéro unique augmente la taille des échantillons sur lesquels les analyses se basent, ce qui accroît la fiabilité des données.

- Pour l'ensemble des données, le N valide est mentionné. Les analyses excluent les données manquantes ou inconnues, c'est-à-dire que si, par exemple, le genre est encodé dans 90% des cas, l'analyse exclut les 10% manquants. Rappelons que l'encodage des données est un exercice basé sur les informations partagées par la personne concernée, dans un cadre volontaire. Parfois, il n'existe aucune donnée sur l'utilisateur et l'utilisatrice, notamment dans le cadre d'une intervention anonyme.

## PRÉCAUTIONS PRÉALABLES

**Le programme Opale, comme tout programme de recueil de données visant la production de statistiques à l'échelle d'un ou plusieurs secteurs, comporte une série de limites.** L'interprétation des données présentées dans ce rapport nécessite des précautions préalables :

- Les données présentées dressent un **tableau strictement quantitatif** des profils de titulaires de dossier et des problématiques déposées dans les centres. Sans négliger l'intérêt de ce type de données, rappelons qu'elles ne permettent pas de saisir les dimensions qualitatives du travail mené par les centres.
- Le traitement statistique présenté ci-après fusionne les données de l'ensemble des centres utilisant le recueil de données Opale. **Certains centres reçoivent des publics dont les problématiques vécues impliquent des profils plus spécifiques** (par exemple, certains centres accueillent une forte proportion de personnes sans-abri, donc une population majoritairement masculine ; d'autres travaillent avec des personnes concernées par la prostitution et ont un public très majoritairement féminin ou étranger, etc.). **Les données qui suivent ne permettent pas de saisir ces spécificités. Elles révèlent en revanche les grandes tendances observables à l'échelle des secteurs.**
- **Le programme Opale est alimenté par un nombre considérable d'utilisatrices et utilisateurs.** Si certains outils (tels que des « lexiques » qui permettent de définir chaque item proposé à l'encodage) visent une harmonisation des pratiques d'encodage entre les différents centres et entre les travailleuses et travailleurs, **la catégorisation des demandes déposées reste un exercice particulièrement complexe et difficile** pour les professionnels. Les

1 Ces précautions étaient déjà présentées dans les précédents rapports *Traitement des données CAP-CASG*. Elles sont le fruit des réflexions menées dans le cadre de groupes de travail « interprétation des données » organisés pour permettre aux travailleuses et travailleurs de commenter les statistiques produites dans SySSo (le programme informatique qui précédait à Opale) puis dans Opale.

pratiques d'encodage peuvent varier selon les centres, et à l'intérieur des équipes. Différents facteurs sont susceptibles d'influencer les pratiques d'encodage : les possibilités d'accès aux informations personnelles de l'utilisateur, la subjectivité du professionnel, ou encore, la manière dont chaque centre utilise et s'approprie Opale en interne. Or, **les choix de catégorisation conditionnent les résultats obtenus.**

## PRÉCISIONS CONCERNANT L'EXPLOITATION DES DONNÉES

L'exploitation des données Opale a essentiellement été réalisée à partir du module R002 « exportation des données »<sup>2</sup>. Les critères de sélection ont été les suivants :

- Période : du 1er janvier au 31 décembre 2023
- Centre/Antenne : CAP-CASG
- Type de subside : tous subsides
- Type d'analyse : données brutes par dossier social/données brutes par problématiques/données brutes par interventions

2 Pour rappel, le module R002 « exportation des données » permet un traitement plus approfondi que le module R001 « Requêtes ». Il génère des données « brutes » (sans tableau, ni graphique) qui doivent ensuite être traitées dans Excel.

## LA BASE DE DONNÉES OPALÉ, POUR L'ANNÉE 2023

- Nombre de dossiers : en 2023, Opalé comptabilise au total **10.525 dossiers**. Parmi eux, on dénombre 4.619 dossiers avec numéro de dossier et 5.906 sans numéro de dossier.
- Nombre de problématiques : en 2023, **50.490 problématiques** ont été encodées dans la base données au total. Parmi elles, 26.106 (soit 51,7%) l'ont été dans des dossiers pour lesquels un numéro de dossier a été attribué et 24.384 (soit 48,3%) sans numéro de dossier. On constate que la proportion de problématiques encodées sans numéro de dossier est élevée par rapport à 2021 (39.583 de problématiques encodées avec no de dossier, soit 67,5%). La création du numéro unique permet d'augmenter le nombre d'interventions reliées à des personnes distinctes .
- Nombre d'interventions : pour l'année 2023, **37.143 interventions** ont été encodées par les travailleuses et travailleurs des CAP/CASG bruxellois. Parmi ces encodages, 35.030 précisent des modes de contact, et 26.298 des méthodes d'intervention.

Le crash du logiciel Opalé ayant conduit à l'effacement des données avant le 8 mars 2022, a eu un impact sur l'encodage ultérieur et l'existence des données. La base de données a dû être entièrement reconstruite (ré-encodage, exportations). Toutefois, le nombre de dossiers encodés en 2023 (10.525 dossiers) montre que le crash n'a pas été le point de départ d'un abandon du logiciel par les travailleuses et travailleurs, qui ont continué à l'utiliser, à un volume d'activités quasiment similaire aux années précédentes.

	2019	2020	2021	2022	2023
Dossiers	11.179	10.200	10.767	Année blanche	10.525
Problématiques	62.257	58.935	58.581		50.490
Interventions	38.867	36.629	44.602		37.143



# PROFIL DES TITULAIRES

## GENRE

Le genre est renseigné dans 84,6% des dossiers en 2023. Par rapport aux années précédentes, les chiffres sont stables : une majorité de personnes fréquentant les CAP-CASG (58,8%) sont des femmes, 41% des hommes et 0,2% des personnes d'autres genres.

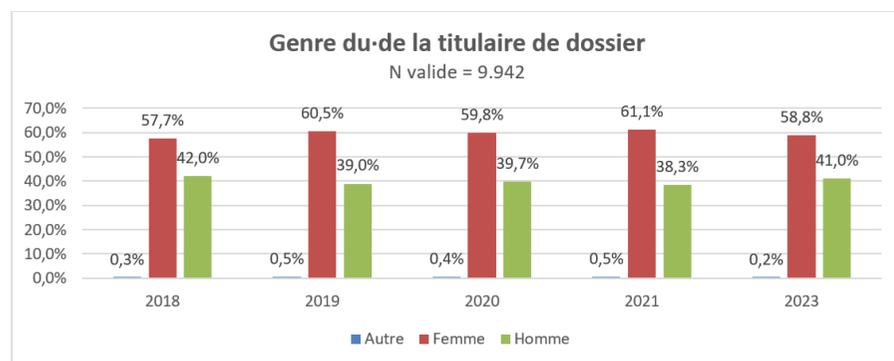


Figure 1 : Genre du-de la titulaire de dossier

## ÂGE

Année	Âge moyen du-de la titulaire du dossier	Âge médian du-de la titulaire du dossier
2018	47,3	45
2019	47,1	45
2020	47	45
2021	48,3	46
2023	48,8	47

Figure 2 : Âge moyen - comparaison sur 5 ans

L'âge est renseigné dans 75,8% (n valide = 7.984) des dossiers. La principale constatation est que depuis 2021, l'âge moyen des personnes tend à augmenter. S'il est resté stable, voire à légèrement diminué entre 2018 et 2020, il repart à la hausse en 2021 pour atteindre 48,8 ans en moyenne en 2023 (48,8 ans chez les femmes, 49,1 ans chez les hommes). L'âge médian augmente aussi, de 45 ans en 2018 à 47 ans en 2023, ce qui signifie qu'en 2023, 50% des personnes avec un dossier social ont 47 ans ou plus.

Cet âge est bien supérieur à la moyenne bruxelloise constatée par l'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (IBSA) : en 2023, dans la région l'âge moyen des hommes était 37 ans, et 39 ans chez les femmes<sup>3</sup>. Il faut cependant souligner que très peu de personnes mineures (3% en 2023) sont titulaires d'un dossier parmi les personnes fréquentant un service CAP-CASG. Cet écart est visible dans le graphique ci-dessous : un quart (24,2%) de la population bruxelloise à moins de 20 ans, contre 3,9% des personnes titulaires de dossier.

<sup>3</sup> <https://ibsa.brussels/chiffres/chiffres-cles-de-la-region>

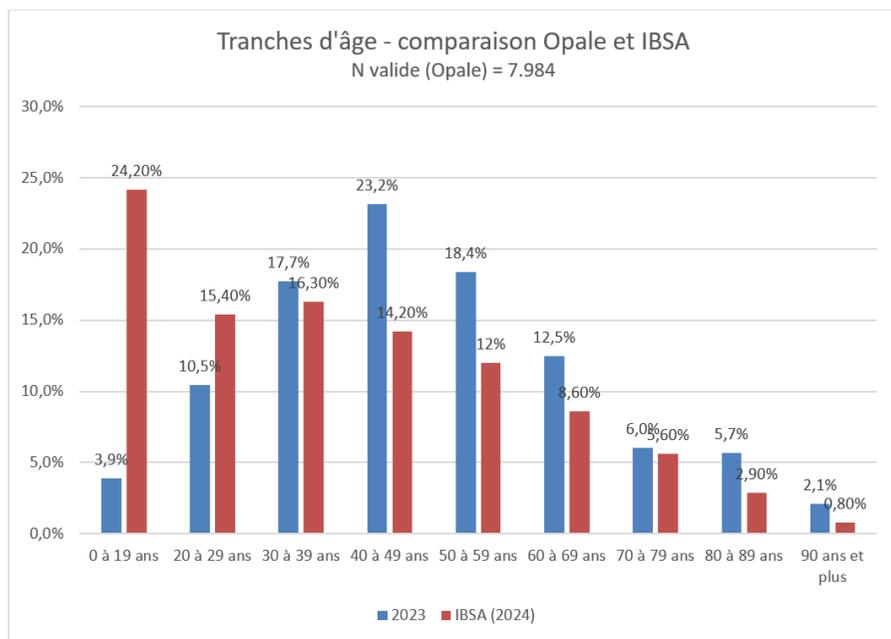


Figure 3 : Tranches d'âge - comparaison Opale et IBSA

En enlevant la tranche d'âge des vingt ans et moins du total comme dans le tableau ci-dessous, des différences subsistent cependant : les 20 à 29 ans sont sous-représentés parmi les titulaires de dossier, les 40 à 49 ans et plus de 80 ans plus largement présents que la moyenne bruxelloise.

Tranches d'âge des vingt ans et plus / année	2023	IBSA (2024)
20 à 29 ans	10,9%	20,3%
30 à 39 ans	18,5%	21,5%
40 à 49 ans	24,1%	18,7%
50 à 59 ans	19,1%	15,8%
60 à 69 ans	13,0%	11%
70 à 79 ans	6,3%	7,4%
80 à 89 ans	5,9%	3,8%
90 ans et plus	2,2%	1%

Figure 4 : Tranches d'âge - comparaison Opale et IBSA

## STATUT ET NOMBRE DE PERSONNES DANS LE MÉNAGE

Il y a en moyenne 2,7 personnes présentes dans le ménage par dossier contre 2,1 à Bruxelles<sup>4</sup>. Cette moyenne plus élevée est notamment tirée par le nombre de ménages avec enfant(s) : une personne titulaire de dossier sur deux est dans cette situation contre un ménage sur trois (35,5%) à Bruxelles.

Les ménages avec enfant(s) comptent aussi en moyenne 2,4 enfants, un chiffre supérieur à la moyenne bruxelloise de 1,8 enfant par ménage.

Une personne titulaire de dossier sur trois (35,7%) fréquentant les CAP-CASG en 2023 est déclare être isolée sans enfant, 27,2% sont des ménages de couples avec enfant(s) et 22,7% sont des personnes isolées avec enfant(s).

La comparaison de ces chiffres avec les données de l'IBSA montre que les personnes isolées avec enfant(s) sont largement surreprésentées parmi les personnes fréquentant les CAP-CASG, pesant le double de la moyenne statistique régionale. Les couples avec enfant(s) sont aussi légèrement surreprésentés.

	Isolé-e sans enfant	Couple avec enfant(s)	Isolé-e avec enfant(s)	Couple sans enfant	Autre
Région de Bruxelles-Capitale (2024)	47,1	22,9	11,6	14,2	4,2
CASG CAP 2023	35,7	27,2	22,7	8,6	5,7

Figure 5 : Type de ménage, en % - comparaison Opale et IBSA

De 2018 à 2023, les chiffres concernant les ménages sont stables. La légère augmentation de la part des ménages monoparentaux est due à l'ajout des données d'un nouveau service spécialisé sur l'accompagnement du public monoparental.

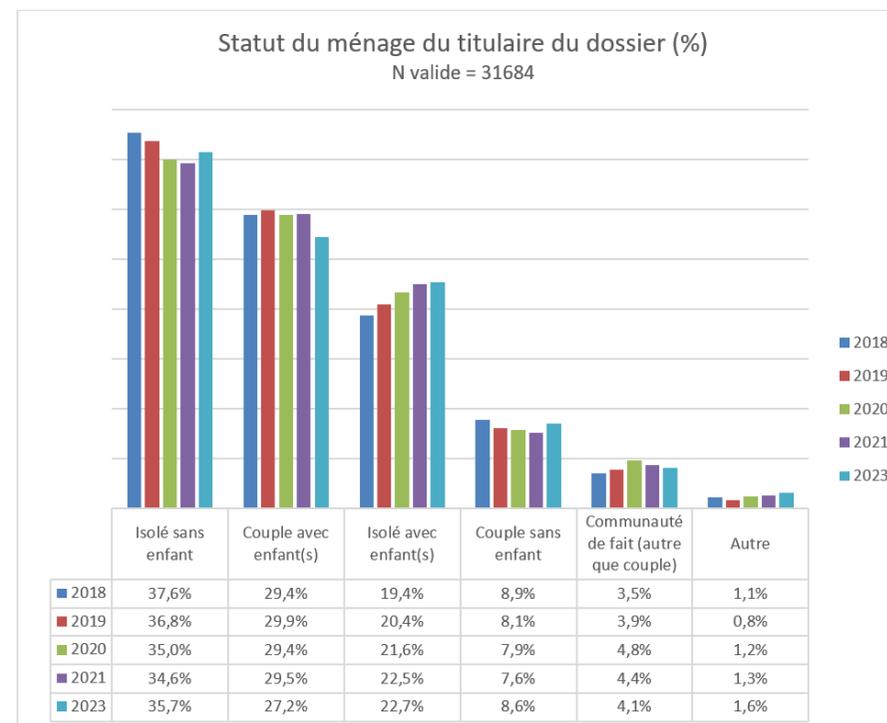


Figure 6 : Type de ménage

En analysant ces données par genre, une différence de taille apparaît : une femme titulaire de dossier sur trois (34,8%) fait partie d'un ménage monoparental, contre 7,2% des hommes. À l'opposé, presque un homme sur deux (48,5%) est isolé sans enfant, contre une femme sur quatre (26,7%).

<sup>4</sup> <https://statbel.fgov.be/fr/themes/population/structure-de-la-population/menages>

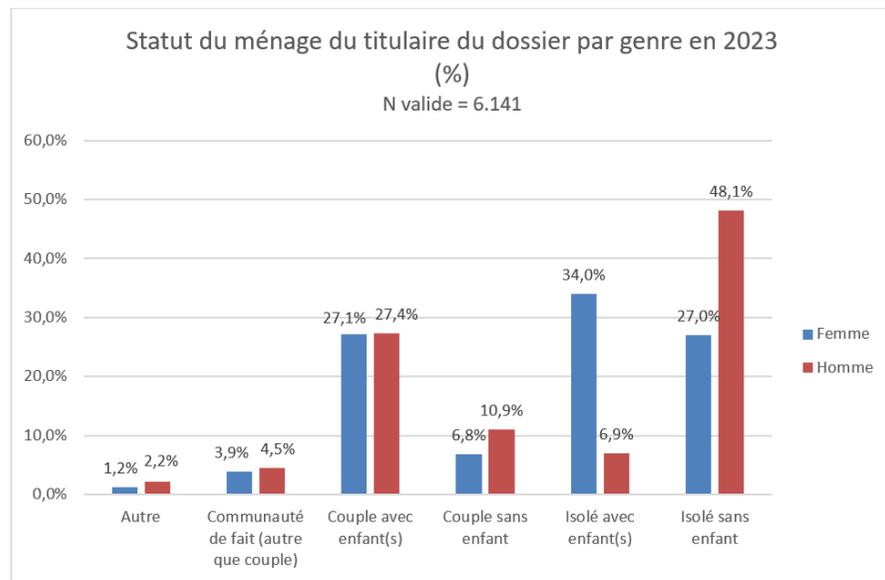


Figure 7 : Type de ménage en fonction du genre

## STATUT SOCIO-ÉCONOMIQUE

En 2023, la situation socio-économique de la personne était renseignée dans 6 dossiers sur 10 (59,7%), un chiffre en légère baisse par rapport à la moyenne de 2018 à 2021 (66,1%).

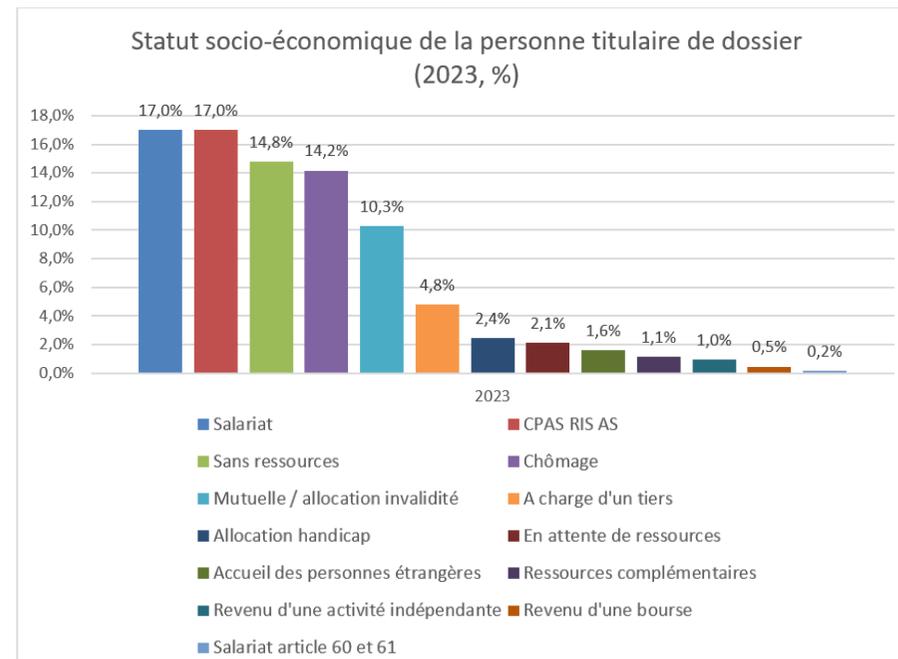


Figure 8 : Statut socio-économique

Sur l'année 2023, les personnes pensionnées sont celles le plus représentées (17,7%). Suivent de près les personnes salariées et les celles émargeant au CPAS (17%). 14,8% des personnes vivent « sans ressources ». La tendance à la hausse des personnes vivant des revenus de la mutuelle/allocation invalidité semble se confirmer, ainsi que les personnes « en attente de ressources ».

Statut de la personne / année	2018	2019	2020	2021	2023	Total général
Pension	16,5	16,0	15,2	16,8	17,7	<b>16,4</b>
Salariat	13,7	15,1	15,1	13,0	17,0	<b>14,8</b>
CPAS RIS AS	20,4	19,2	18,2	18,0	17,0	<b>18,6</b>
Sans ressources	18,6	17,8	17,8	18,1	14,8	<b>17,4</b>
Chômage	16,3	13,9	15,5	15,9	14,2	<b>15,1</b>
Mutuelle / allocation invalidité	7,1	7,7	8,5	10,4	10,3	<b>8,7</b>
À charge d'un tiers	5,3	7,5	7,1	6,0	4,8	<b>6,2</b>
Allocation handicap	3,2	3,0	2,7	2,8	2,4	<b>2,8</b>
En attente de ressources	1,1	1,3	1,8	1,8	2,1	<b>1,6</b>
Ressources complémentaires	1,2	1,2	1,3	1,0	1,1	<b>1,2</b>
Revenu d'une activité indépendante	1,0	1,0	1,0	0,7	1,0	<b>1,0</b>
Revenu d'une bourse	0,1	0,2	0,2	0,1	0,5	<b>0,2</b>
Salariat article 60 et 61	0,5	0,5	0,5	0,5	0,2	<b>0,4</b>
Accueil des personnes étrangères	0,4	0,6	0,7	0,9	1,6	<b>0,8</b>

Tableau 2 : Statut socio-économique - Comparaison sur 5 ans

La fusion de certaines catégories montre que 18,2% des personnes exercent une activité professionnelle, 28,5% du chômage et de la sécurité sociale (chômage, mutuelle / allocation invalidité, allocation handicap, accueil des personnes étrangères), 16,9% sont sans ressources ou en attente.

Quelques évolutions peuvent être notées depuis 2018. La proportion de personnes salariées augmente légèrement, tout comme celles des personnes à la mutuelle bénéficiant d'une allocation invalidité. La proportion de personnes sans ressources diminue légèrement, ainsi que celles au CPAS.

## LOGEMENT

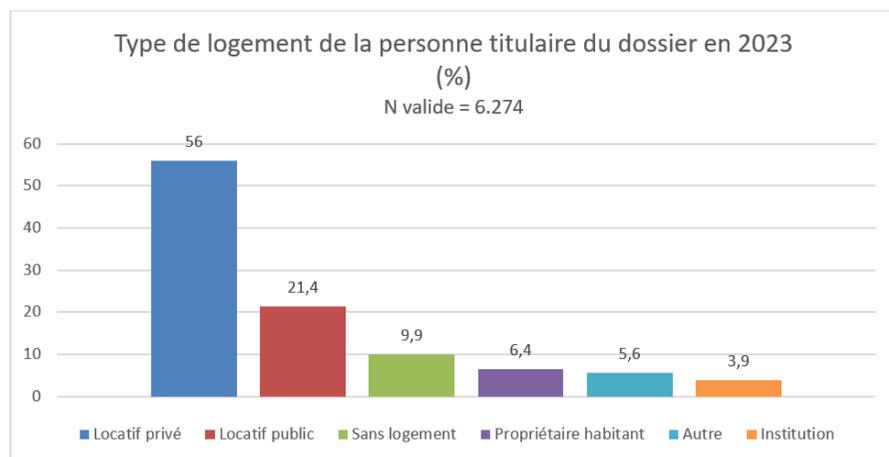


Figure 9 : Type de logement

La situation concernant le logement de la personne a été renseignée dans 59,6% des dossiers sociaux en 2023 (70% des dossiers en 2021). Dans la grande majorité des cas, les personnes sont locataires (76,1%). Un nombre non négligeable de personnes louent auprès d'un organisme public : ils sont 21,4% en 2023. Ces chiffres peuvent être mis en perspective avec la moyenne régionale en 2020, dont il ressort que 11,2% des logements sont à finalité sociale à Bruxelles<sup>5</sup>. Même si ces chiffres ne sont pas entièrement comparables, il apparaît certain que les personnes louant dans le public sont surreprésentées parmi celles qui fréquentent les services CASG/CAP.

Le nombre de personnes sans logement est un regroupement de trois catégories : les personnes hébergées par un tiers (4,9% - service d'hébergement d'urgence, famille, proches), celles qui dorment en rue (4,5%), ou dans un squat (0,5%). Près d'une personne sur dix (9,9%) pour lequel le centre dispose d'un dossier social n'a pas de chez-soi. Ce chiffre semble dépasser largement les statistiques à Bruxelles, où selon le recensement de 2022, 7134 personnes

<sup>5</sup> [https://perspective.brussels/sites/default/files/documents/bbp\\_monilog-05.pdf](https://perspective.brussels/sites/default/files/documents/bbp_monilog-05.pdf)

sans logement ont été dénombrées<sup>6</sup>.

En 2023, 6,4% des personnes avec un dossier social auprès d'un CASG/CAP étaient propriétaires. Cette catégorie est mieux protégée contre un risque de pauvreté ou d'exclusion sociale<sup>7</sup>, comme le montre les chiffres de l'Institut national statistique de Belgique : 10,3% des propriétaires étaient considérés à risque de pauvreté ou d'exclusion sociale en 2023, contre 41% des locataires<sup>8</sup>.

Type de logement / Année	2018	2019	2020	2021	2023	Total général
Locatif privé	54,8%	55,2%	58,1%	61,0%	56%	56,8%
Locatif public	19%	18,7%	18,2%	19,1%	21,4%	19,3%
Sans logement	9,7%	11%	9,9%	9%	9,9%	10%
Propriétaire habitant	7,2%	6,1%	6,6%	5,4%	6,4%	6,4%
Autre	8,3%	6,2%	5,2%	3,7%	4%	5,6%
Institution	3%	4,9%	3,7%	3,7%	3,9%	3,9%

Tableau 3 : Type de logement - comparaison sur 5 ans

<sup>6</sup> [https://brusshelp.org/images/Synth%C3%A8se\\_Denombrement22\\_FR.pdf](https://brusshelp.org/images/Synth%C3%A8se_Denombrement22_FR.pdf)

<sup>7</sup> Risque de pauvreté ou d'exclusion sociale : personne qui répond à un des critères suivants : revenu disponible inférieur au seuil de pauvreté / à faible intensité de travail / en situation de privation matérielle et sociale sévère. Plus d'informations ici <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/risque-de-pauvrete-ou-dexclusion-sociale>

<sup>8</sup> <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/risque-de-pauvrete-ou-dexclusion-sociale#figures>

## LIEU DE DOMICILE

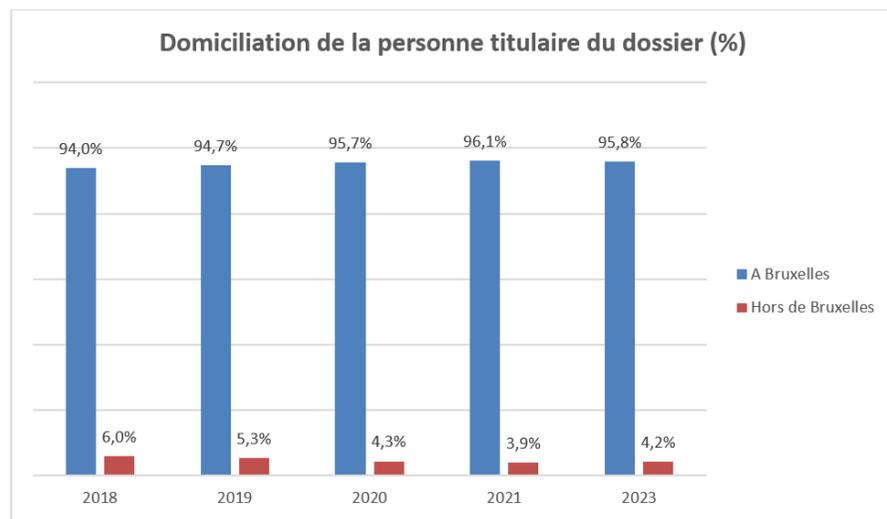


Figure 10 : Domiciliation Bxl/hors Bxl

La domiciliation est renseignée chez un peu plus de trois titulaires de dossiers sur quatre (77,1%) depuis 2018. Le graphique ci-dessous montre que les chiffres sont stables sur cette période : en moyenne, 95,2% des titulaires de dossier habitent dans la région bruxelloise. La grande majorité des personnes disposant d'un dossier social qui fréquentent les services CAP-CASG sont donc des personnes résidant dans la région.

Parmi les personnes domiciliées hors de Bruxelles, un quart habite dans une des dix-neuf communes de la périphérie. L'analyse des codes postaux montre que les autres habitent dans d'autres grandes communes belges, comme Liège, Charleroi ou Anvers.

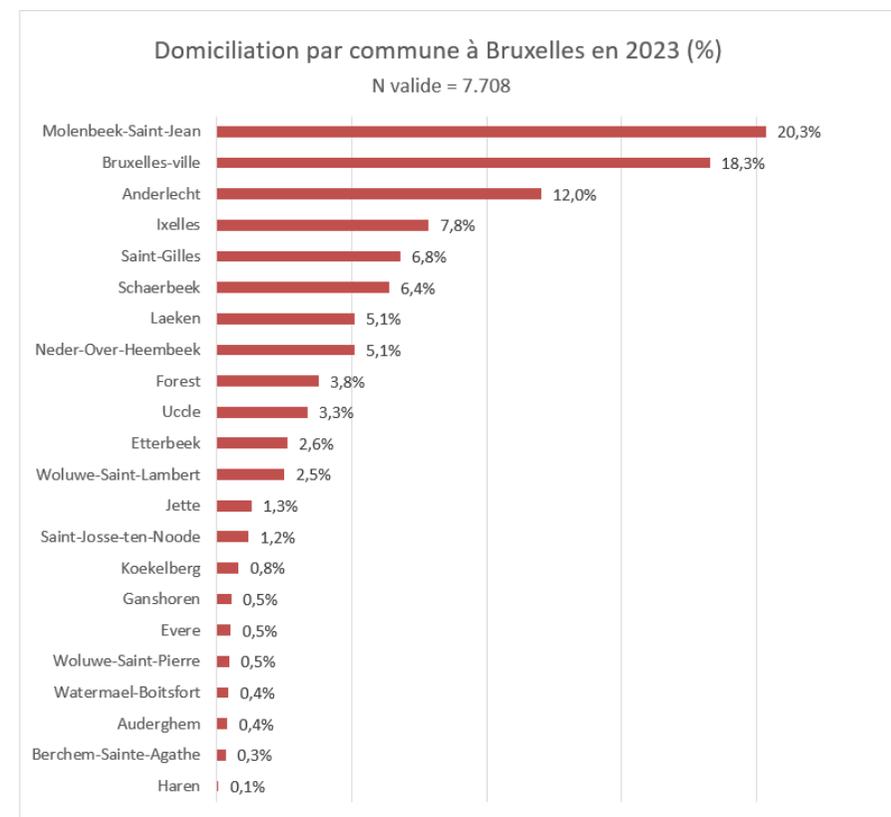


Figure 11 : Domiciliation par commune

Pour les personnes domiciliées à Bruxelles, le graphique ci-dessous présente la répartition par commune de cette population. Certaines communes, comme Molenbeek-Saint-Jean et 1000 Bruxelles, sont surreprésentées par rapport à leur poids dans la population bruxelloise. Ces disparités s'expliquent aussi par la localisation des services sociaux sur le territoire bruxellois. De 2018 à 2023, ces chiffres sont restés stables, sans évolution notable pour une commune en particulier.

## NATIONALITÉ

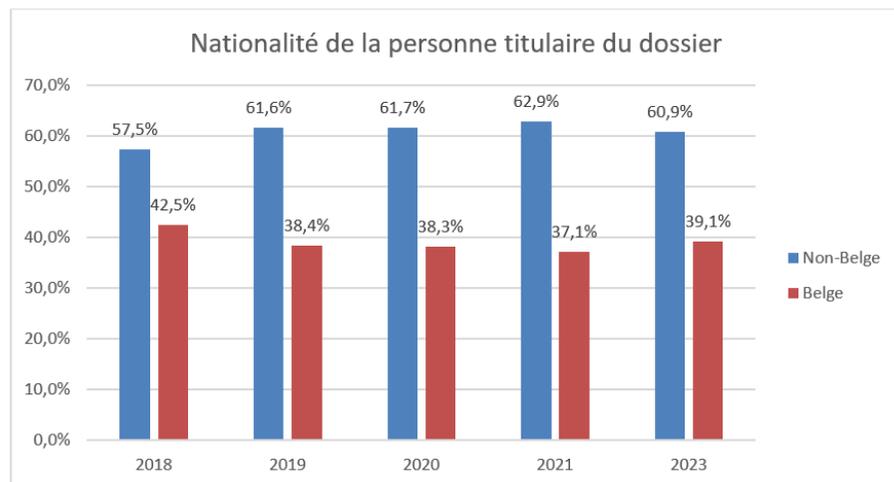


Figure 12 : Nationalité

En 2023, la nationalité était renseignée dans 56,8% des dossiers. D'années en années, ces chiffres sont stables : environ quatre titulaires de dossier sur dix sont belges, et six sur dix ne le sont pas. Ces chiffres sont liés au type de travail réalisé par les CAP-CASG, dont certains assurent un suivi spécifique en droit des étrangers. Ces derniers apportent aussi une aide matérielle notamment pour des primo-arrivants et des personnes sans-papiers qui ne peuvent pas se tourner vers l'aide des CPAS. D'autres problématiques comme le logement, la fracture numérique, enfance jeunesse et scolarité, voient une fréquentation indifférenciée des personnes belges et étrangères.

# PROBLÉMATIQUES

Pour rappel, en 2023, **50.644 problématiques** ont été encodées dans la base de données (contre 58.581 problématiques en 2021). Parmi elles, 26.149 l'ont été dans des dossiers pour lesquels un numéro de dossier a été attribué et 42.063 dans une problématique associée à un numéro unique.

## TITULAIRES ET PROBLÉMATIQUES

Les figures 13 et 14 représentent les parts de dossiers concernés par chaque problématique. Le premier graphique comptabilise uniquement les dossiers pour lesquels un numéro a été attribué par le service. Le deuxième graphique comptabilise les dossiers pour lesquels un numéro unique a été créé par les statisticiens (sur base du nom du service + date de naissance), ce qui permet d'augmenter la taille de la population (n) sur laquelle se base le calcul (voir éléments méthodologiques dans l'introduction).

La figure 11 présente la part de dossiers (N = 9.241 problématiques concernant 3815 dossiers) concernés pour chaque catégorie de problématique.

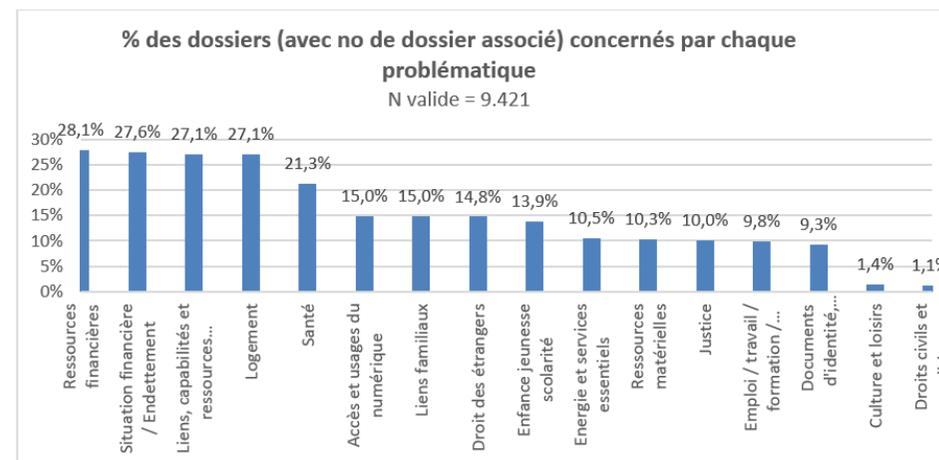


Figure 13 : Pourcentage de dossiers concernés par chaque problématique

**Indication de lecture :** Dans les données 2023, sur 100 % des dossiers, 28,1 % signalent la problématique « ressources financières »<sup>9</sup>.

La figure 14 ci-dessous présente la part de dossiers avec numéro unique (N = 16.525 problématiques concernant 7991 dossiers avec numéro unique) concernée pour chaque catégorie de problématique.

<sup>9</sup> Certains dossiers peuvent cumuler plusieurs problématiques : cela explique une somme globale supérieure à 100%.

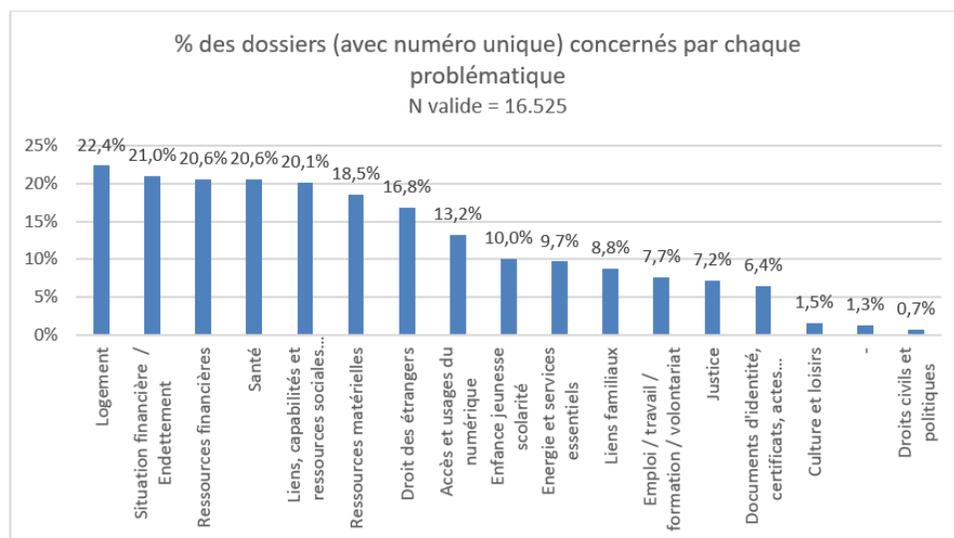


Figure 14 : Pourcentage de dossiers concernés par chaque problématique – sans numéro unique exclus

**Indication de lecture :** Dans les données 2023, sur 100 % des numéros uniques, 22,4 % signalent la problématique « logement »<sup>10</sup>.

On constate tout d'abord, en analysant ces deux graphiques, que davantage de dossiers avec numéro de dossiers sont concernés par les 4 premières problématiques. En effet, les ressources financières (28,1%), la situation financière (27,6%), les liens et capacités sociales (27,1%), le logement (27,1%) concernent plus de 1 dossier sur 4. En comparaison, les principales problématiques (logement, situation financière, ressources financières, santé, liens et capacités sociales) concernent 1 dossier avec numéro unique sur 5. Cela semble logique car les dossiers anonymes incluent des suivis plus ponctuels, qui ne concernent parfois qu'une seule intervention sur une seule problématique tandis que les dossiers avec numéro de dossiers regroupent des suivis généralement plus globaux et réguliers.

<sup>10</sup> Certains dossiers peuvent cumuler plusieurs problématiques : cela explique une somme globale supérieure à 100%.

Les types de problématiques sont toutefois assez similaires : les 5 principales problématiques sont identiques, même si elles sont classées dans des ordres différents. En chiffres absolus, la part des dossiers concernés dans la figure 14 représente plus de problématiques que dans la figure 13 : **la question du logement remporte la palme des problématiques la plus rencontrée (en chiffres absolus) parmi les personnes fréquentant les CAP/CASG.** Cela signifie que si les problématiques santé et liens/capabilités sociales apparaissent plus régulièrement lors des suivis, elles concernent finalement moins de personnes et de suivis que les problématiques logement, situation financière et ressources financières, qui concernent un nombre de plus grand de personnes (concentration versus dispersion).

**Cela démontre deux choses :**

- **les services jouent un rôle majeur dans le suivi régulier de personnes qui ont des problèmes de santé et d'isolement social, offrant une fonction de reliance, de tissage de liens essentielle à de nombreuses personnes ;**
- **les questions de logement, situation financière et ressources financières sont les plus préoccupantes et les plus présentes au sein de la population qui fréquente les services.**

Dans l'ancienne nomenclature, la problématique « Questions administratives » concernait près de 40% des dossiers, soit quasi un dossier sur deux. Cette problématique a été supprimée car elle n'apportait pas d'éléments de compréhension sur le type de difficulté rencontrée : en effet, une question administrative peut concerner le logement, tout comme la santé, les revenus, etc.

## TOTAL DES PROBLÉMATIQUES

### RÉPARTITION DES PROBLÉMATIQUES

Le total des problématiques encodées est bien supérieur au nombre total de dossiers : en effet, des titulaires sont régulièrement rencontrés plusieurs fois pour le suivi d'une même problématique et peuvent cumuler des problématiques, par exemple quand une personne se présente pour des problèmes de logement et de santé. Extraire les problématiques sur la base du nombre de problématiques encodées est donc utile pour refléter la charge de travail que représente chaque problématique pour les travailleuses et travailleurs, et donc pour les centres. **Ainsi, pour l'année 2023, 50.490 problématiques ont été encodées au total (total incluant les problématiques avec et sans numéro de dossier).**

Parmi les problématiques encodées avec un numéro de dossier, 15% concernent la santé, contre 10,2% des problématiques enregistrées sans numéro de dossier. On constate aussi que la problématique « Ressources matérielles » est très fortement encodée dans un dossier sans numéro de dossier associé (19,3%) : cela signifie que les (très nombreuses) personnes qui se présentent dans un service pour une aide matérielle ne font pas l'objet, la plupart du temps, d'un accompagnement nécessitant l'ouverture d'un dossier avec un numéro. Leur demande est davantage ponctuelle. Pour les « Liens familiaux et sociaux », il s'agit davantage de personnes qui ont un dossier, font l'objet d'un accompagnement social sur un temps plus long et impliquant une récurrence de l'encodage de cette problématique au cours du suivi. Les lignes dont les caractères sont surlignés en gras totalisent au moins 2 % de différence entre la proportion des problématiques avec numéro de dossier et sans numéro de dossier.

Répartition des problématiques	Avec numéro unique		Avec numéro de dossier		Sans numéro de dossier	
Santé	5.947	14,2%	3.912	15,0%	2.496	10,2%
Liens, capabilités et ressources sociales (hors fracture numérique)	4.727	11,3%	3.478	13,3%	2.240	9,2%
<b>Ressources matérielles</b>	<b>4.521</b>	<b>10,8%</b>	<b>790</b>	<b>3,0%</b>	<b>4.696</b>	<b>19,3%</b>
Logement	4.440	10,6%	2.860	11,0%	2.682	11,0%
Situation financière / Endettement	4.359	10,4%	2.985	11,4%	2.499	10,2%
Ressources financières	4.024	9,6%	2.895	11,1%	1.905	7,8%
Droit des étrangers	2.842	6,8%	1.449	5,6%	2.064	8,5%
Accès et usages du numérique	2.571	6,1%	1.600	6,1%	1.669	6,8%
<b>Liens familiaux</b>	<b>1.754</b>	<b>4,2%</b>	<b>1.561</b>	<b>6,0%</b>	<b>326</b>	<b>1,3%</b>
Enfance jeunesse scolarité	1.545	3,7%	1.105	4,2%	869	3,6%
Energie et services essentiels	1.469	3,5%	847	3,2%	1.011	4,1%
Emploi / travail / formation / volontariat	1.325	3,2%	996	3,8%	601	2,5%
Justice	1.293	3,1%	867	3,3%	632	2,6%
Documents d'identité, certificats, actes d'Etat civil (hors Droit des étrangers)	828	2,0%	598	2,3%	343	1,4%
Culture et loisirs	229	0,5%	109	0,4%	275	1,1%
Droits civils et politiques	80	0,2%	54	0,2%	76	0,3%
<b>Total général</b>	<b>41.954</b>	<b>100%</b>	<b>26.106</b>	<b>100%</b>	<b>24.384</b>	<b>100%</b>

Tableau 4 : Répartition des problématiques

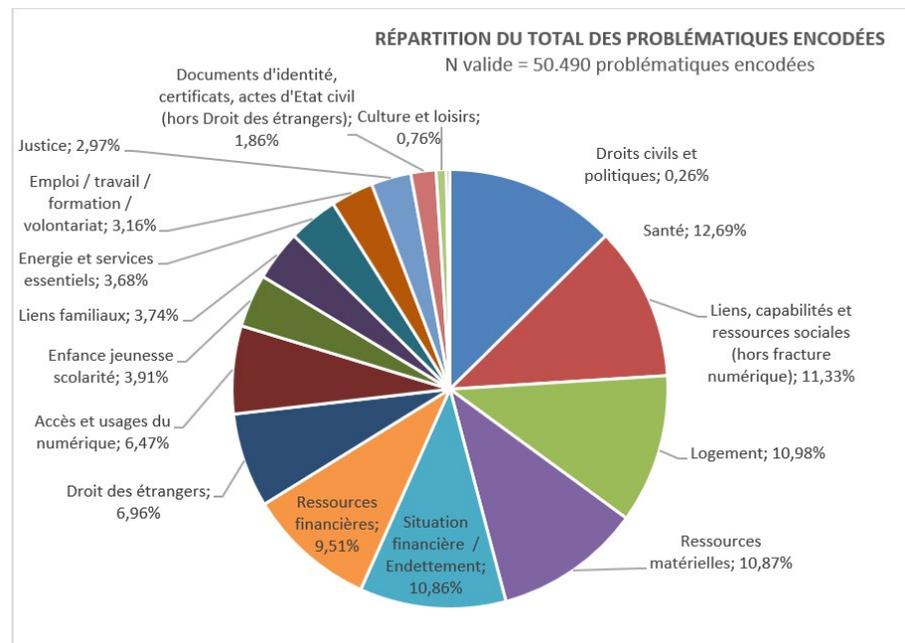


Figure 15 : Répartition du total des problématiques encodées

## TOTAL DES PROBLÉMATIQUES & SEXE

En comparant la répartition des problématiques encodées selon le sexe, on constate que les femmes, qui représentent 58,7 % des titulaires de dossier, sont concernées par près de 60 % des problématiques encodées.

Problématiques	Féminin	Masculin	Total
Santé	74,1%   4.429	25,9%   1.550	5.979   100%
Liens, capacités et ressources sociales (hors fracture numérique)	58,7%   3.208	41,3%   2.261	5.469   100%
Ressources matérielles	64,8%   3.419	35,3%   1.861	5.280   100%
Logement	56,6%   2.881	43,4%   2.213	5.094   100%
Situation financière / Endettement	57,8%   2.927	42,2%   2.134	5.061   100%
Ressources financières	49,8%   2.231	50,2%   2.249	4.480   100%
Droit des étrangers	43,2%   1.409	56,8%   1.854	3.263   100%
Accès et usages du numérique	55,3%   1.727	44,7%   1.394	3.121   100%
Liens familiaux	73,4%   1.299	26,6%   471	1.770   100%
Enfance jeunesse scolarité	76,3%   1.334	23,7%   415	1.749   100%
Energie et services essentiels	58,2%   1.010	41,9%   727	1.737   100%
Emploi / travail / formation / volontariat	44,8%   665	55,2%   820	1.485   100%
Justice	57,1%   808	43%   608	1.416   100%
Documents d'identité, certificats, actes d'Etat civil (hors Droit des étrangers)	52,1%   470	47,9%   432	902   100%
Culture et loisirs	62,5%   215	37,5%   129	344   100%
Droits civils et politiques	58,5%   69	41,5%   49	118   100%
<b>Total général</b>	<b>59,45%   28.101</b>	<b>40,55%   19.167</b>	<b>47.268   100,0%</b>

Tableau 5 : Nb de problématiques encodées selon le sexe

À l'exception de « Emploi/travail/formation/volontariat » et « Droits des étrangers », les problématiques traitées concernent majoritairement (>50%) des femmes.

En comparaison à la répartition globale des problématiques selon le sexe (59,5 % de femmes et 40,5 % d'hommes), les hommes sont surreprésentés pour les thématiques « Emploi ou travail/formation/volontariat », « Droit des étrangers », « Ressources financières » et « Documents d'identité, certificats, actes d'Etat civil ».

Les femmes sont surreprésentées de façon marquée pour les thématiques « Liens familiaux », « Santé », « Enfance/jeunesse/scolarité », et « Ressources matérielles ».

## TOTAL DES PROBLÉMATIQUES & ÂGE

Problématiques	- de 18 ans		18 à 25 ans		26 à 45 ans		46 à 65 ans		+ de 65 ans		Total	
Accès et usages du numérique	20	0,9%	89	4,1%	783	36,3%	900	41,7%	366	16,9%	2.158	100%
Culture et loisirs	8	2,9%	17	6,2%	77	28,1%	120	43,8%	52	18,9%	274	100%
Documents d'identité, certificats, actes d'Etat civil	6	0,7%	30	3,6%	248	29,9%	264	31,8%	282	33,9%	830	100%
Droit des étrangers	123	4,3%	244	8,5%	1.463	51,2%	886	31%	142	4,9%	2.858	100%
Droits civils et politiques	10	11,2%	1	1,1%	35	39,3%	30	33,7%	13	14,6%	89	100%
Emploi / travail / formation / volontariat	6	0,6%	99	10,4%	381	40%	439	46,1%	27	2,8%	952	100%
Energie et services essentiels		0%	14	0,9%	382	24,3%	799	50,8%	377	23,9%	1.572	100%
Enfance jeunesse scolarité	108	8,2%	168	12,8%	566	43%	458	34,8%	15	1,1%	1.315	100%
Justice	2	0,2%	42	3,8%	433	38,9%	460	41,4%	174	15,6%	1.111	100%
Liens familiaux	57	5,7%	164	16,4%	354	35,4%	343	34,3%	82	8,2%	1.000	100%
Liens, capacités et ressources sociales	97	2,4%	363	8,9%	1.263	30,9%	1.716	42%	647	15,8%	4.086	100%
Logement	21	0,5%	144	3,5%	1.367	33,2%	1.940	47,1%	649	15,7%	4.121	100%
Ressources financières	6	0,2%	134	3,5%	1.246	32,3%	1.712	44,4%	757	19,6%	3.855	100%
Ressources matérielles	6	0,1%	183	3,6%	2.371	46,9%	2.007	39,7%	490	9,7%	5.057	100%
Santé	26	0,5%	460	8,2%	1.617	28,9%	913	16,3%	2577	46,1%	5.593	100%
Situation financière / Endettement	5	0,1%	126	3,0%	1.465	34,9%	1.895	45,1%	711	16,9%	4.202	100%
<b>Total général</b>	<b>501</b>	<b>1,3%</b>	<b>2.278</b>	<b>5,8%</b>	<b>14.051</b>	<b>35,9%</b>	<b>14.882</b>	<b>38,1%</b>	<b>7.361</b>	<b>18,8%</b>	<b>39.073</b>	<b>100%</b>

Tableau 6 : Nombre de problématiques encodées, par problématique et selon l'âge

En comparaison à la répartition globale des problématiques selon l'âge (5,8 % de jeunes, 36% de personnes âgées entre 26 et 45 ans, 38% de personnes âgées entre 46 et 65 ans, 19 % de personnes plus âgées), les **jeunes** sont surreprésentés pour les problématiques « Liens familiaux », « Enfance/jeunesse/scolarité », « Emploi ou travail/formation/volontariat », « Liens, capacités et ressources sociales » et « Droit des étrangers ».

**Les personnes âgées entre 26 et 45 ans** sont surreprésentées dans les problématiques « Droit des étrangers », « Ressources matérielles », « Enfance/jeunesse/scolarité », « Emploi ou travail/formation/volontariat » et également, dans une moindre mesure, « Droits civils et politiques », « Justice » et « Accès et usages du numérique ».

**Les personnes âgées entre 46 et 65 ans** sont surreprésentées dans les problématiques « Energie et services essentiels », « Logement », « Situation financière/endettement » et « ressources financières ».

**Les personnes de plus de 65 ans** sont très largement surreprésentées pour la problématique « Santé », ensuite la problématique « Documents d'identité, certificats, actes d'Etat civil », et dans une moindre mesure dans les problématiques « Energie et services essentiels » et « Ressources financières ».

## PROBLÉMATIQUES PAR SOUS-NIVEAUX

Les 6 problématiques suivantes (Santé ; Liens, capacités et ressources sociales ; Logement ; ressources matérielles ; Situation financière et surendettement ; Ressources financières) totalisent, pour chacune d'entre elles, 9 à 12% des problématiques encodées, soit entre 4800 et 6500 encodages. Elles sont présentées par sous-niveaux.

Santé	6.408	12,7%
Perte d'autonomie	2.638	41,2%
Santé physique	2.467	38,5%
Santé mentale	773	12,1%
Handicap	187	2,9%
Autres	186	2,9%
Pas de données	122	1,9%
Assuétude	34	0,5%
Perte d'autonomie	1	0,02%

Tableau 7 : Détail de la problématique « Santé »

Les problématiques encodées sous l'onglet « **Santé** » diminuent de manière globale. Toutefois, malgré cette tendance à la baisse, le sous-niveau « santé mentale » a augmenté ces dernières années, tant en chiffres relatifs qu'absolus, passant de 6,3% à 14,6% entre 2019 et 2021. En 2023, il s'élève à 12,1% des encodages totaux de la problématique « Santé ».

Liens, capacités et ressources sociales (hors fracture numérique)	5.718	11,3%
Compréhension de document	1.670	29,2%
Pas de données	1.270	22,2%
Difficultés personnelles (psychosociales, existentielles, besoin d'écoute)	1.170	20,5%
Langue	648	11,3%
Autres	360	6,3%
Isolement/solitude	303	5,3%
Analphabétisme	297	5,2%

Tableau 8 : Détail de la problématique « Liens, capacités et ressources sociales »

La problématique « **Liens, capacités et ressources sociales (hors fracture numérique)** » n'existait pas précédemment, elle était reprise dans « Liens familiaux et sociaux ». On constate qu'elle répond à une demande étant donné l'encodage important dont elle fait l'objet.

Logement	5.542	11%
Recherche de logement	1.983	35,8%
Autres	697	12,6%
Loyer	571	10,3%
Pas de données	490	8,8%
Déménagement	290	5,2%
Rénovation/réparation/entretien	285	5,1%
Insalubrité	224	4%
Hébergement d'urgence	199	3,6%
Bail	153	2,8%
Caution locative	142	2,6%
Accès à la propriété	135	2,4%
Décompte de charges	121	2,2%
Expulsion	103	1,9%
Adresse de référence	75	1,4%
Problèmes de voisinage	73	1,3%
Problèmes locatifs d'un propriétaire	1	0,02%

Tableau 9 : Détail de la problématique « Logement »

Concernant le « **logement** », en 2019, 2020 et 2021, le pourcentage d'encodage dans « Recherche de logement » était compris entre 23,6% et 26,8% : il atteint 39,2% actuellement. Par ailleurs, on constate que la sous-problématique « Expulsions » augmente d'année en année ; elle s'élevait à 77 en 2019, elle est à 103 en 2023.

Ressources matérielles	5.486	10,9%
Alimentation et produits de consommation courante	4.897	89,3%
Vêtements	334	6,1%
Autres	143	2,6%
Pas de données	85	1,6%
Mobilier	27	0,5%

Tableau 10 : Détail de la problématique « Ressources matérielles »

La problématique « **Ressources matérielles** » a été plus encodée en 2021 qu'en 2020 et 2019. Le sous-niveau qui comprend l'aide alimentaire reste à un niveau élevé par rapport à précédemment, il est passé de 84,6% en 2019 à 89% en 2023.

Situation financière / Endettement	5.484	10,9%
Factures ponctuelles impayées/Dettes	1.766	32,2%
Gestion financière	1.054	19,2%
Impôts et taxes	1.036	18,9%
Surendettement	625	11,4%
Dépense ponctuelle supplémentaire	354	6,5%
Autres	336	6,1%
Pas de données	313	5,7%

Tableau 11 : Détail de la problématique « Situation financière / Endettement »

La problématique « **Situation financière/surendettement** » est difficilement comparable avec la nomenclature précédente qui intégrait une problématique « Financier ». Cette catégorie représente un peu plus de 10% des encodages en 2021. Le sous-niveau « Factures ponctuelles impayées/dettes » totalise en 2023 32,2% des encodages de cette problématique.

Ressources financières	4.800	9,5%
Pension - GRAPA (Garantie de Revenu Aux Personnes Agées)	652	13,6%
Autres	616	12,8%
Autres aides financières du CPAS	520	10,8%
RIS (Revenu d'Intégration Sociale) et équivalents	509	10,6%
Allocation chômage	504	10,5%
Incapacité de travail/invalidité (mutuelle)	473	9,9%
Pas de données	426	8,9%
Allocations familiales	378	7,9%
Allocation handicap	320	6,7%
Aides au logement	265	5,5%
Salaire, revenu du travail	80	1,7%
Rentes de guerre	42	0,9%
Aides à la formation	15	0,3%

Tableau 12 : Détail de la problématique « Ressources financières »

La problématique « **Ressources financières** » n'a pas d'équivalent dans la nomenclature précédente, qui proposait les problématiques « CPAS » ou « Sécurité sociale ». Cette problématique, plus claire, distingue les types de revenus et permet une analyse plus fine des sollicitations des caisses financières liées à la sécurité sociale ou à l'aide sociale.

Les problématiques suivantes (droit des étrangers, accès et usage du numérique, enfance/jeunesse/scolarité, liens familiaux, énergie et services essentiels, emploi/travail/formation/volontariat, justice) pèsent moins lourd que les précédentes, totalisant chacune moins de 7% des problématiques encodées.

Droit des étrangers	3.513	7%
Regroupement familial	869	24,7%
Nationalité	538	15,3%
Régularisation	506	14,4%
Demande de protection internationale	386	11%
Autres situations de séjour	284	8,1%
Autres	234	6,7%
AMU (aide médicale urgente)	230	6,6%
Visas	182	5,2%
Pas de données	144	4,1%
Droit international privé (DIP) / droit familial	44	1,3%
Retour/Expulsion	39	1,1%
Loi accueil	38	1,1%
Parcours d'intégration	19	0,5%

Tableau 13 : Détail de la problématique « Droit des étrangers »

La thématique « **Droits des étrangers** » a des niveaux d'encodage similaire aux années précédentes. On constate que les questions de regroupement familial occupent une part importante, depuis 2019, du travail social en droit des étrangers (25%). La tendance à la hausse s'observe pour les sous-niveaux nationalité et régularisation, passant de 10 à 14% du total des problématiques encodées en droit des étrangers entre 2019 et 2023.

Accès et usages du numérique	3.269	6,5%
Compréhension des démarches informatisées	1.106	33,8%
Accès au matériel informatique	820	25,1%
Pas de données	814	24,9%
Illettrisme numérique	369	11,2%
Accès à internet	100	3,1%
Autres	60	1,8%

Tableau 14 : Détail de la problématique « Accès et usage du numérique »

Les discussions avec les travailleuses et travailleurs des CAP/CASG révèlent qu'il y a un sous-encodage de la problématique « **Accès et usage du numérique** ». En effet, la question du numérique (et sa difficulté à le manier) est devenue transversale dans les accompagnements sociaux. Dès lors, l'encodage de cette problématique n'est pas systématique. De nombreuses personnes se présentent dans les services pour prendre des rendez-vous en ligne, remplir des formulaires sur des plateformes web, introduire des demandes en version numérique, réaliser des opérations bancaires, etc. Les travailleuses et travailleurs réalisent quotidiennement ces démarches pour/ avec les personnes sans spécifiquement indiquer que la problématique du numérique est concernée. Il est donc important de dire que ces 6,4% ne reflètent pas la prégnance de la numérisation de l'accès aux droits et aux services dans les accompagnements sociaux.

Enfance / jeunesse / scolarité	1.974	3,9%
Allocation/bourses d'études	778	39,4%
Soutien scolaire	252	12,8%
Orientation scolaire (choix d'études, recherche d'école)	220	11,1%
Droit scolaire (inscriptions, équivalence)	154	7,8%
Pas de données	152	7,7%
Autres	144	7,3%
Activités extrascolaires (hors soutien scolaire)	92	4,7%
Accueil petite enfance	71	3,6%
Décrochage, absentéisme	57	2,9%
Comportement(s) à risque	45	2,3%
Maltraitance infantile (hors violences familiales)	9	0,5%

Tableau 15 : Détail de la problématique « Enfance / jeunesse / scolarité »

Concernant la problématique « **Enfance, jeunesse et scolarité** », la question des bourses d'étude reste très présente dans les suivis (39,5%), c'est particulièrement le cas au sein de certains services qui introduisent les demandes pour les personnes. Il faut savoir que l'accès à ces bourses s'est largement numérisé ces dernières années. Etant donné qu'il concerne une population particulièrement précarisée et davantage en situation de fracture numérique, les personnes sont dépendantes des services sociaux pour introduire annuellement leurs demandes, ce qui fait perdre du temps tant aux personnes et engorge les services à des moments précis de l'année.

Liens familiaux	1.887	3,7%
Relations intra-familiales	506	26,8%
Relations de couple (séparations, médiations, divorces)	330	17,5%
Contributions et pensions alimentaires	220	11,7%
Garde/visite/hébergement	217	11,5%
Pas de données	173	9,2%
Violences conjugales	103	5,5%
Autres	90	4,8%
Autorité parentale (parents, grands-parents...)	86	4,6%
Reconnaissance/contestation de paternité	63	3,3%
Violence intra-familiales (hors violences conjugales et maltraitance infantile)	42	2,2%
Maltraitance infantile	36	1,9%
Parenté (insémination, adoption, etc.)	15	0,8%
Succession	6	0,3%

Tableau 16 : Détail de la problématique «Liens familiaux »

« **Liens familiaux** » est une problématique qui n'existait pas en tant que telle précédemment. Elle était reprise dans « Liens sociaux et familiaux ». À ce titre, elle invisibilisait et confondait les questions liées aux conflits familiaux/ sociaux et celles de violences intraconjugales et de maltraitance infantile. Il est possible aujourd'hui de les distinguer. Par ailleurs, les questions de garde/ hébergement d'enfant étaient auparavant reprises dans la problématique « Enfance, jeunesse, scolarité ». Pour la problématique « Enfance/jeunesse/ scolarité », on notait une augmentation drastique du sous-niveau « Droit de garde/visite », passant de 1,7% (48) à 10,6% (242) en 2020 et à 9,8% (365) en 2021. Actuellement, les chiffres restent dans une même proportion (11,5%).

Energie et services essentiels	1.858	3,7%
Electricité	548	29,5%
Eau	248	13,4%
Autres	226	12,2%
Statut de client protégé / Tarif social	202	10,9%
Pas de données	189	10,2%
Gaz	166	8,9%
Consommation (habitudes, coûts, compteur, limiteur)	132	7,1%
Téléphonie/Télévision	110	5,9%
Mobilité/Transport	37	2%

Emploi / travail / formation / volontariat	1.858	3,7%
Recherche d'emploi	496	31,1%
Pas de données	368	23%
Droit du travail	210	13,2%
Formation (y compris alpha)	198	12,4%
Autres	160	10%
Accident de travail	81	5,1%
Volontariat	46	2,9%
Equivalence de diplôme	29	1,8%
Validation des compétences	9	0,6%

Justice	1.499	3%
Défense/assistance juridique	609	40,6%
Procédures judiciaires/compétences des tribunaux	340	22,7%
Pas de données	211	14,1%
Autres	174	11,6%
Protection judiciaire (Administration de biens et/ou de la personne)	145	10%
Peines alternatives (TIG (Travail d'Intérêt Général), bracelets électroniques, etc.)	16	1,1%

Tableau 17 : Détails des problématiques « Energie et services essentiels », « Emploi, travail, formation, volontariat », « Justice »

On constate que, pour la problématique « **Energie et services essentiels** », 25% des encodages n'ont pas de sous-niveau ou sont repris dans « Autres ». Le sous-niveau « Electricité » totalise 30% des problématiques liées aux questions énergétiques, ce qui traduit une préoccupation importante des usagers et usagers liées aux questions de fourniture électrique et qui peut tant concerner les contrats, les factures, des problèmes techniques, etc.

Au sein de la catégorie « **Emploi / travail / formation / volontariat** », un sous-niveau se dégage également par rapport aux autres, il s'agit de la sous-catégorie « recherche d'emploi » (31%).

On constate que, pour la problématique « **Justice** », 25% des encodages n'ont pas de sous-niveau ou sont repris dans « Autres ». Par ailleurs, au même titre que certaines autres problématiques, un sous-niveau est davantage encodé (à raison de 40%), il s'agit des questions de « défense et assistance juridique ».

De manière générale, ces différents chiffres et proportions seront comparés avec ceux des prochaines années.

## PROBLÉMATIQUES, INTERLOCUTEUR ET ÉTAT DE LA DEMANDE

La nouvelle nomenclature permet d'associer, à chaque problématique traitée, un interlocuteur et la nature de la demande. Cela permet d'identifier les principaux acteurs en lien avec les services sociaux et leur caractère facilitant ou compliquant l'accès aux droits.

Actuellement, ces champs ne sont pas encore fortement complétés, en particulier le champ « nature de la demande » (n valide = 27%). Ils doivent encore faire l'objet d'une information et d'une discussion avec les travailleuses et travailleurs afin de les sensibiliser à leur utilité.

Toutefois, après un tri à plat des chiffres concernant les interlocuteurs, 20% des encodages concernent les « services associatifs ambulatoires ». Plusieurs hypothèses expliquent ce pourcentage important. D'abord, les services sociaux se tournent régulièrement vers des services internes de leur propre service (aide alimentaire, centrale de services à domicile, centre de médiation de dettes, etc.), faisant de facto de ces services internes les interlocuteurs des intervenants en charge des dossiers. Ensuite, il est constaté que parfois, les travailleuses et travailleurs peuvent confondre les notions d'interlocuteur et d'intervenant, gonflant de fait les chiffres des « services associatifs ambulatoires ». On constate par ailleurs que **11,7% des problématiques encodées avec interlocuteur associé concernent les administrations publiques. Cela semble démontrer l'importance du rôle joué par les services sociaux du rôle d'intermédiaire entre les structures de l'Etat et les personnes précarisées et/ou isolées.**

**Interlocuteurs (n valide = 53,48%)**

Pas de données	46,5%	23.560
Services associatifs ambulatoires	19,8%	10.042
Administrations publiques (hors travail et insertion)	11,7%	5.921
Bailleurs de logements	4,7%	2.398
Fournisseurs ou commerçants	3,6%	1.811
Acteurs de la justice	2,6%	1.323
Assurances / Banques / crédits	2%	1.040
Acteurs du monde du travail, de la formation et de l'insertion	1,9%	954
Mutualités	1,7%	884
Hôpitaux, médecins généralistes, spécialistes, urgentistes (hors associatif)	1,4%	716
Acteurs de l'enseignement, de la jeunesse et de l'enfance	1,1%	564
Spécifiques étrangers	0,9%	458
Autres	0,8%	404
Aidants proches, réseau social de la personne	0,3%	151
Structures d'accueil des publics spécifiques avec hébergement (hors étrangers)	0,3%	133
Services de police	0,2%	129
SNCB/STIB/TEC/DeLijn et autres opérateurs de transport	0,2%	102
Centres culturels - Services associatifs à visée culturelle - Services d'éducation permanente, ...	0,1%	54
<b>Total général</b>	<b>100%</b>	<b>50.644</b>

Tableau 18 : Nombre et proportion de problématiques associées à un interlocuteur

Peu de problématiques (27,1%) sont associées au champ « nature de la demande » et, lorsque c'est le cas, elles le sont sous les niveaux « Ouvrir un accès, entamer une démarche », « Être informé sur ses droits/les services et leur accès », « Prolonger, proroger un accès ». Étant donné le nombre peu élevé d'encodages dans cette catégorie, il n'est pas pertinent de croiser « nature de la demande » avec « problématiques » ou « interlocuteurs ». Ces croisements, suffisamment renseignés, permettraient d'identifier les acteurs/organisations qui facilitent l'accès aux droits (ouvrir un accès, prolonger un accès) et d'autres qui l'entravent davantage (gérer un litige, envisager un recours, renoncer à l'accès).

**Nature de la demande (N valide = 13.716)**

Ouvrir un accès, entamer une démarche concrète	39,7%	5.443
Être informé sur ses droits/ses services et leur accès	25,7%	3.530
Prolonger, proroger un accès	23,6%	3.232
Autres	8,3%	1.133
Résoudre un problème de procédure (hors litige, recours)	1,1%	151
Gérer un litige	0,9%	121
Envisager un recours (après décision, exclusion d'un droit, sanction ou autres)	0,5%	64
Renoncer à l'accès, arrêter une démarche	0,3%	42
<b>Total général</b>	<b>100%</b>	<b>13.716</b>

Tableau 19 : Nature de la demande

# INTERVENTIONS

## MODE DE CONTACT

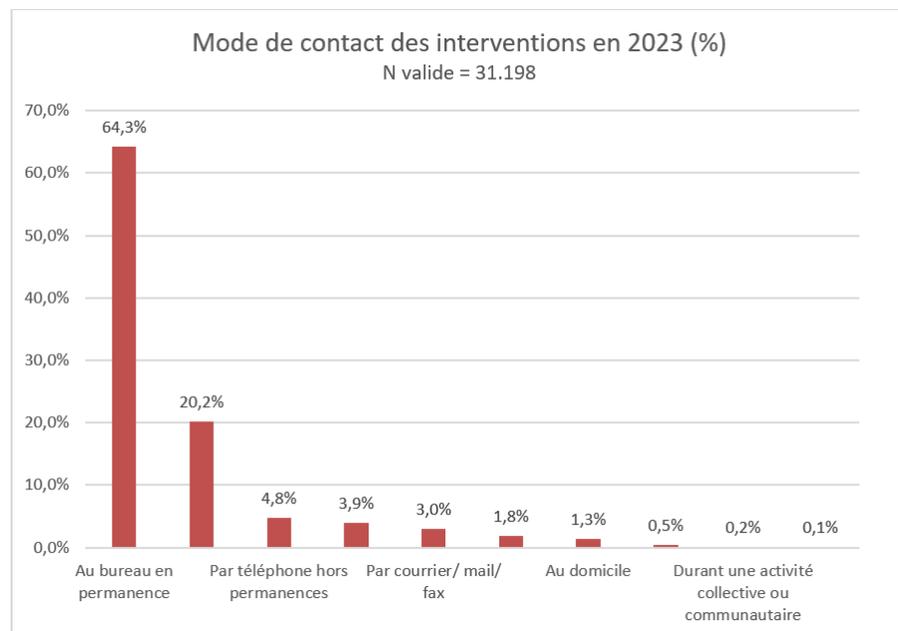


Figure 16 : Mode de contact des interventions

L'enseignement principal de ce graphique est que dans plus de 4 cas sur 5 (84,5%), l'intervention a été effectuée en présence de la personne. Les discussions avec les AS montrent que l'encodage d'une intervention est plus systématique en présence de la personne ou après une conversation par téléphone que via mail ou sans la présence de la personne concernée. Ce travail existe mais est moins visible dans les modalités d'encodage actuelles.

La variable « sans sa présence » a été retirée des résultats : elle est en effet trop forcément influencée par l'encodage de quelques personnes pour être représentative. Il est toutefois important de souligner le travail conséquent assumé par les AS sans la présence des personnes, pour remplir des formulaires à leur place ou contacter différentes administrations. Ce travail de « faire à la place de » a d'ailleurs été analysé dans une recherche récente sur les conséquences de la numérisation des services sur le travail social<sup>11</sup>.

Mode de contact / Année	2018	2019	2020	2021	2023
Au bureau en permanence	65,4%	60,2%	37%	30,3%	64,3%
Au bureau sur RDV	17,0%	16%	20,8%	29,9%	20,2%
Par téléphone hors permanences	4,3%	10,7%	16,2%	13,9%	4,8%
Par téléphone en permanences	4,1%	3,8%	16,5%	15,4%	3,9%
Par courrier/ mail/ fax	2,1%	2,5%	5,7%	6,6%	3,0%
Extérieur	2,5%	3,7%	1,8%	1,5%	1,8%
Au domicile	2,1%	2,1%	1,1%	1,8%	1,3%
En rue	2,1%	0,6%	0,1%	0,1%	0,1%
Autres	0,5%	0,4%	0,8%	0,5%	0,5%
Durant une activité collective ou communautaire	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%

Tableau 20 : Mode de contact - comparaison sur 5 ans

<sup>11</sup> Le travail social face aux défis du numérique, Octobre 2024. En ligne [https://www.fdss.be/wp-content/uploads/2024\\_CRAC\\_PUB\\_Cahier-16\\_deq\\_A5\\_FR\\_V02.pdf](https://www.fdss.be/wp-content/uploads/2024_CRAC_PUB_Cahier-16_deq_A5_FR_V02.pdf)

Les données sur cinq années permettent de dégager deux périodes :

- La première, en 2018, 2019 et 2023, où les interventions en présence physique de la personne sont largement majoritaires ;
- La deuxième, en 2020 et 2021, où les interventions par téléphone sont plus nombreuses.

La période Covid semble donc avoir influencé l'évolution des modes de contact ces dernières années. Cependant, les interventions par courrier ou mail n'ont jamais dépassé les 6%, même pendant la période du Covid : les échanges directs, en personne ou par téléphone, dominant.

Les interventions en présence de la personne n'ont pas cessé pendant le Covid : elles ont toujours représenté au moins 60% du total des interventions sur une année. L'importance de l'accueil physique au sein des CAP-CASG est donc essentiel. Le maintien de l'accès à ces guichets physiques, avec un accueil permanent et des créneaux disponibles notamment pour des personnes qui se présentent en dernière minute, nécessite des moyens humains conséquents.

Les chiffres de modes de contact restent constants quel que soit le genre de la personne. En prenant les tranches d'âge, il est intéressant de noter que les personnes plus âgées bénéficient plus d'une intervention à domicile, comme le montre le graphique ci-dessous.

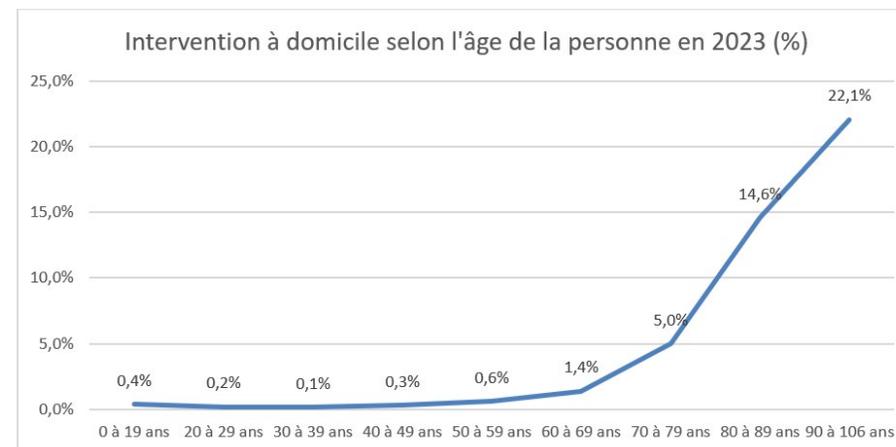


Figure 17 : Intervention à domicile selon l'âge

Les interventions par téléphone concernent de même les personnes plus âgées : 32,6% des interventions concernant les 80 ans et plus se passent par téléphone, contre 7,1% pour le reste des interventions.

## MÉTHODES D'INTERVENTION

Les chiffres concernant la méthode d'intervention sont renseignés en moyenne dans 7 interventions sur 10 (71,3%, en 2023 70,8%). En 2023, les centres CAP-CASG ont utilisé en moyenne 2,13 méthodes par intervention.

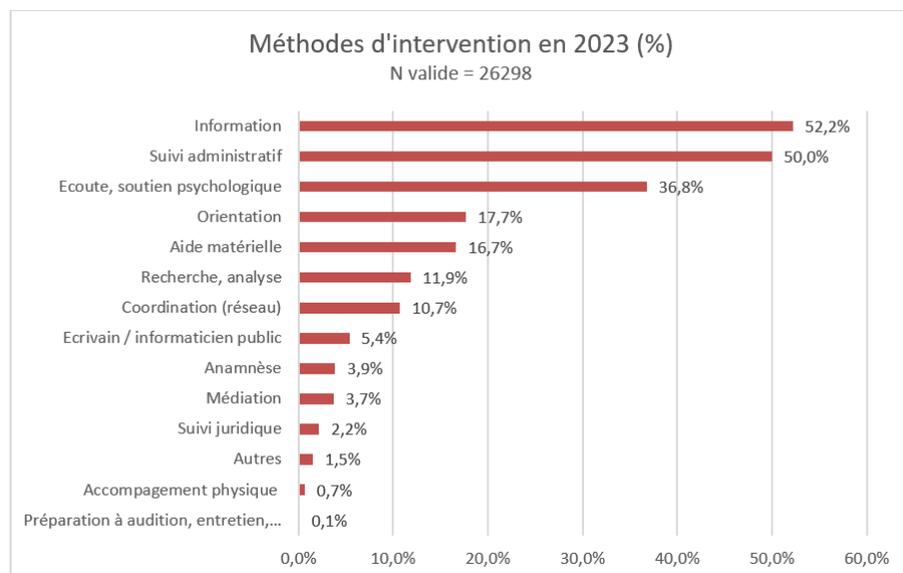


Figure 18 : Méthode d'intervention

Dans un cas sur deux, une information a été transmise et un suivi administratif a été assuré.

L'écoute et le soutien psychologique prennent aussi une place importante dans les interventions des AS. Elles concernent en effet plus d'une intervention sur trois (36,8%).

Méthode d'intervention / Année	2018	2019	2020	2021	2023
Information	54,8%	43,9%	37,5%	37,0%	52,2%
Suivi administratif	36,8%	34,3%	36,3%	50,2%	50,0%
Ecoute, soutien psychologique	38,1%	22,7%	20,1%	25,8%	36,8%
Orientation	16,8%	15,7%	13,1%	13,8%	17,7%
Aide matérielle	18,1%	12,4%	15,9%	18,7%	16,7%
Recherche, analyse*	N/A				11,9%
Coordination (réseau)	2,2%	15,9%	15,4%	3,0%	10,7%
Écrivain / informaticien public*	N/A				5,4%
Anamnèse*	N/A				3,9%
Médiation*	N/A				3,7%
Suivi juridique*	N/A				2,2%
Autres	3,3%	1,9%	0,9%	1,0%	1,5%
Accompagnement physique de la personne*	N/A				0,7%
Préparation à audition, audience, entretien, etc...*	N/A				0,1%

Tableau 21 : Méthode d'intervention - comparaison sur 5 ans

\* Catégories créés lors du changement de nomenclature en 2022

Le tableau ci-dessus résume par année les différentes méthodes d'intervention utilisées. Les tendances restent globalement les mêmes, influencées par l'ajout de nouvelles catégories lors du changement de nomenclature en 2022.

Si le suivi administratif est présent dans un nombre important d'interventions, il est intéressant de constater qu'il concerne en premier lieu les personnes plus âgées : il augmente légèrement de 40% chez les plus jeunes à 50% à 70 ans, puis grimpe ensuite à 70% des interventions entre 71 et 90 ans, jusqu'à 85% pour les plus de 90 ans. La coordination joue aussi un rôle plus important

chez les personnes plus âgées : 25,9% des interventions en 2023 pour les personnes de septante ans et plus, contre 4% des personnes de moins de septante ans.

Au contraire, les personnes plus jeunes bénéficient plus d'une écoute, d'un soutien psychologique lors d'une intervention (46,2% des 20 à 29 ans, contre 23,8% des 80 à 89 ans).

L'aide matérielle touche logiquement plus les personnes sans ressources : une intervention sur deux (48,8%) concernant cette catégorie fait l'objet d'une aide matérielle, comparé à 14,8% pour le reste des interventions. A contrario, 3,7% des interventions concernant les propriétaires occupants incluent une aide matérielle. Comme détaillé dans la partie consacrée aux dossiers, le statut de propriétaire constitue un rempart contre la pauvreté : 4,2% des personnes appartenant à cette catégorie sont dans une situation de privation matérielle et sociale<sup>12</sup>, contre 28,7% des locataires<sup>13</sup>.

.....  
12 Incapacité à couvrir aux moins trois des neuf dépenses décrites ici <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/risque-de-pauvrete-ou-dexclusion-sociale#documents>

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



