

**ALLO ?
AIDE SOCIALE**

0800 35 243
NUMÉRO GRATUIT & CONFIDENTIEL



BILAN DES APPELS REÇUS IX

JUILLET 2024 À DÉCEMBRE 2025

MAI 2026

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



Monsieur est au chômage et madame ne travaille pas. Ils ont
4 enfants et doivent quitter leur logement rapidement sur
demande du propriétaire. Monsieur ne trouve pas de logement
car ils n'acceptent pas les personnes au chômage.

Il s'agit d'une dame qui vient d'accoucher et son mari
la frappe. Elle cherche des aides pour le quitter.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES GRAPHIQUES ET TABLEAUX.....	5	
LISTE DES ACRONYMES.....	7	
INTRODUCTION.....	8	
DES DONNÉES QUANTITATIVES ET QUALITATIVES.....	9	
ANALYSE QUANTITATIVE GÉNÉRALE DES APPELS.....	11	
Répartition des appels selon l'âge.....	15	
Répartition des appels selon le genre.....	17	
Répartition des appels selon la composition du ménage.....	19	
Répartition des appels selon le lieu d'origine.....	20	
Répartition des appels selon le mode de connaissance du numéro vert.....	22	
Répartition des appels selon le statut de la personne appelante.....	23	
Répartition des appels selon l'action réalisée par les répondants et répondantes.....	24	
ANALYSES THÉMATIQUES.....	25	
Logement et Sans-abrisme.....	25	
Des logements financièrement inaccessibles.....	26	
Ne pas avoir de chez soi.....	28	
Autres problématiques liées au logement.....	30	
Situation financière et Revenus.....	32	
Des situations d'endettement ancrées dans la vie quotidienne.....	33	
Recouvrement de dettes : une pression croissante sur les ménages.....	34	
Énergie et eau : des dettes révélatrices de la précarité.....	35	
		Pensions alimentaires et SECAL : entre protection et déséquilibres.....35
		Des publics fragilisés.....36
		Accès aux aides : des obstacles structurels persistants.....37
		Perte d'allocations : une insécurité permanente.....38
		Questions – démarches administratives.....39
		Assistance administrative.....40
		Langage administratif, national, numérique : trois barrières à l'accès aux droits.....41
		Des demandes complexes.....42
		Difficultés personnelles, santé mentale, ressources sociales, liens familiaux.....44
		Des foyers sous tension.....45
		Monoparentalité et isolement.....47
		La recherche d'un logement adapté génère de l'anxiété.....47
		Des demandes de consultations et de services d'accompagnement.....48
		Aide Alimentaire.....50
		L'aide alimentaire : un palliatif d'urgence qui s'installe dans la durée.....50
		Les différents publics de l'aide alimentaire.....52
		Des appels venant de tiers professionnels et de proches.....53
		Une pression maximale sur le secteur de l'aide alimentaire.....54
		Justice et Prison.....55
		Faire valoir ses droits en prison.....55
		L'aide juridique face au risque d'asphyxie financière.....56

Les femmes en quête de sécurisation en contexte de violences familiales.....	57
Le milieu carcéral : rompre l'isolement et pallier les ruptures de communication	58
Santé Physique et handicap	60
Transports, repas et aides à domicile pour personnes âgées et précarisées.....	60
Factures et gestion administrative en matière de santé	61
Reports de soins de santé.....	62
CONCLUSION	64
BIBLIOGRAPHIE	66

LISTE DES GRAPHIQUES ET TABLEAUX

GRAPHIQUE 1 Volume d'appels mensuels.....	11
GRAPHIQUE 2 Catégories de demande dans les appels (2024 vs 2025) Répartition en % du total des appels annuels.....	12
GRAPHIQUE 3 Catégories de demande dans les appels (2024 vs 2025) Nombre total d'appels par catégorie.....	12
GRAPHIQUE 4 Répartition des appels par tranche d'âge.....	15
GRAPHIQUE 5 Répartition des appels selon le genre (années civiles : 2023-2025).....	17
GRAPHIQUE 6 Répartition du genre pour chaque type de demande.....	18
GRAPHIQUE 7 Répartition des appels selon la composition du ménage.....	19
GRAPHIQUE 8 Lieu d'origine des appels.....	20
GRAPHIQUE 9 Répartition des différents modes de prise de connaissance du numéro vert.....	22
GRAPHIQUE 10 Répartition des différents statuts d'appelants et appelantes.....	23
GRAPHIQUE 11 Répartition des actions réalisées par les répondants et répondantes durant les appels.....	24
GRAPHIQUE 12 Évolution du nombre d'appels des catégories Logement & Sans-abrisme / Hébergement d'urgence.....	25
GRAPHIQUE 13 Augmentation du coût du logement.....	26
GRAPHIQUE 14 Nombre de décisions en 2024, par type de décision ...	28
GRAPHIQUE 15 ET 16 Dénombrement des personnes sans chez-soi en région bruxelloise.....	29
GRAPHIQUE 17 Évolution du nombre d'appels des catégories Ressources financières et Situation financière / endettement.....	32
GRAPHIQUE 18 Taux de risque de pauvreté, 2024.....	33
GRAPHIQUE 19 Taux de risque de pauvreté, 2024.....	34
GRAPHIQUE 20 Pourcentage de bénéficiaires du chômage et du RIS parmi les 18-24 ans, région bruxelloise.....	36
GRAPHIQUE 21 Évolution du nombre d'appels de la catégorie Questions - démarches administratives.....	39
GRAPHIQUE 22 Évolution du nombre d'appels des catégories liées aux difficultés personnelles, assuétudes, santé mentale, ressources sociales et liens familiaux.....	44
GRAPHIQUE 23 Pourcentage de la population adulte avec certains problèmes de santé mentale, région bruxelloise, 2018 et 2024.....	45
GRAPHIQUE 24 Évolution du nombre d'appels de la catégorie Aide alimentaire.....	50
GRAPHIQUE 25 Évolution du nombre d'appels de la catégorie Justice.....	55

GRAPHIQUE 26 Évolution du nombre d'appels de la catégorie Santé physique & Handicap.....	60
---	----

GRAPHIQUE 27 Pourcentage de ménages qui déclarent avoir du postposer des soins de santé pour raisons financières, selon leur situation financière, Région bruxelloise et Belgique, 2018.....	62
---	----

TABLEAU 1 Évolution du nombre d'appels par type de demande de 2021 à 2025 (années civiles complètes)	13
---	----

TABLEAU 2 Type de demande majoritaire pour chaque tranche d'âge	16
--	----

TABLEAU 3 Répartition des appels selon le genre et l'âge.....	17
--	----

TABLEAU 4 Répartition des appels liés aux catégories psychosociales selon le type particulier de demande concernée	44
---	----

LISTE DES ACRONYMES

AIS	Agence Immobilière Sociale	CPVCF	Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales
AMU	Aide Médicale Urgente	DIRL	Direction de l'Inspection Régionale du Logement
AS	Assistant social / Assistante sociale	GRAPA	Garantie de Revenus aux Personnes Âgées
CAFA	Caisse d'Allocations Familiales	IBSA	Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse
CAMD	Centre d'Appui aux services de Médiation de Dettes	OCE	Observatoire du crédit et de l'endettement
CAP	Centre d'Aide aux Personnes	PMS	Centre Psycho-Médico-Social
CAPAC	Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage	RIS	Revenu d'Intégration Sociale
CASG	Centre d'Action Sociale Globale	SAJ	Service d'Aide à la Jeunesse
CAW	Centrum Algemeen Welzijnswerk (centre flamand d'aide sociale générale)	SAM VZW	Steunpunt Mens en Samenleving (organisation flamande d'aide social)
CPL	Commission Paritaire Locative	SECAL	Service des Créances Alimentaires
CPAS	Centre Public d'Action Sociale	SPPL	Soins Psychologiques de Première Ligne

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 déontologiques, à savoir la **confidentialité**, la **gratuité** et l'**accès direct** pour tous et toutes à un ou une professionnelle 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 et appelantes** dans les services du réseau social/santé bruxellois, en leur proposant un relais direct et personnalisé. Il donne également de l'information sur les droits sociaux.

Le numéro « Allo ? Aide sociale » se pense comme une **porte d'entrée** pour les Bruxellois et Bruxelloises **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 professionnelle des situations singulières, la réorientation soignée et personnalisée dans le réseau social/santé ainsi que le respect de la confidentialité des personnes qui appellent (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 plus accessibles 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 coconstruites et précisées par un groupe de travail réunissant des répondants et répondantes 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 9^{ème} bilan porte sur les appels reçus entre le 1^{er} juillet 2024 et le 31 décembre 2025 (soit 18 mois). Le rapport se base sur les données qualitatives et quantitatives récoltées par (ou auprès) des répondants et répondantes. Chaque appel est systématiquement encodé dans un formulaire qui renseigne sur la nature des demandes (problématique traitée, code postal, action réalisée par le travailleur ou la travailleuse sociale, 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 des équipes d'accueil téléphonique. Des débriefings qualitatifs réalisés de manière collective et mensuelle avec celles-ci, 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 aux demandes formulées.

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

- La base de données des appels a fait l'objet de différents nettoyages afin d'assurer la fiabilité des données analysées. Outre la recatégorisation de certaines données encodées dans la thématique « Autre », 139 appels ont été supprimés de la base de données car ils émanent d'une seule et même personne.
- Comme pour le bilan précédent, les données liées à la question sur le statut de la personne (personnes retraitées, qui suivent des études, sans-abris...) n'ont pas fait l'objet d'analyses spécifiques. 524 réponses ont été récoltées sur un total de 2708 appels. Ce chiffre est trop peu élevé pour réaliser un croisement de données garantissant des résultats fiables, mais cette donnée reste cependant intéressante à utiliser pour mieux analyser certaines situations.
- Étant donné la grande qualité du travail de classement des répondants et répondantes, nous avons choisi de ne pas recatégoriser la majeure partie des appels classés dans la catégorie « Autre ». Toutefois, ces appels sont généralement accompagnés d'informations supplémentaires sur le type de demande exprimé, et nous utilisons ces informations pour l'analyse.

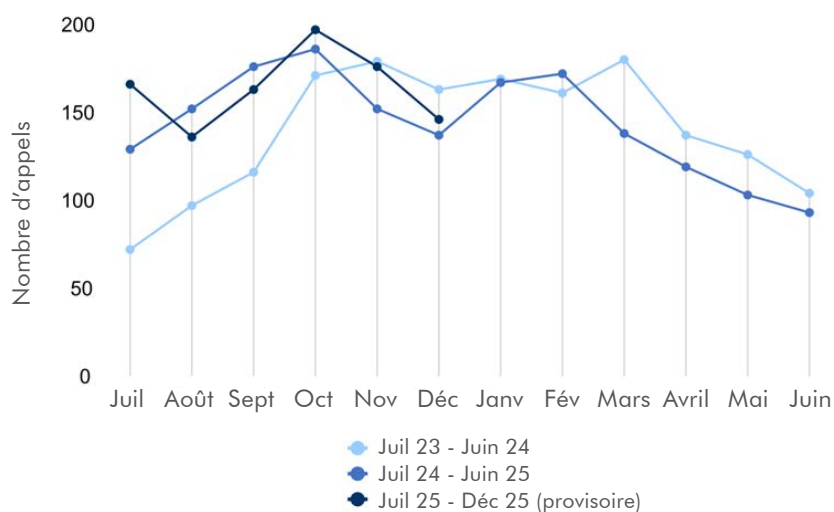
Par rapport aux précédents bilans, celui-ci couvre deux périodes différentes. La première période dure douze mois et est directement comparable aux périodes des bilans précédents dans la mesure où elle s'étale du mois de juillet au mois de juin de l'année civile suivante. En l'occurrence, il s'agit de la période juillet 2024 – juin 2025. Pour la période suivante (2025-2026), 6 mois sur 12 étant déjà disponibles au moment de commencer ce 9^{ème} bilan des appels, nous avons décidé de les inclure à l'analyse et aux graphiques. Occasionnellement, nous avons présenté les données en année civile complète, de janvier à décembre, en prenant soin d'ajuster la présentation des données des années précédentes sur cette même base. Enfin, nous mettons en perspective la période d'analyse du 9^{ème} bilan (sur 18 mois) – avec les données de la période d'analyse du 8^{ème} bilan (sur 12 mois, juillet 2023 à juin 2024). Nous fournissons toujours une comparaison des données de durée similaire si nécessaire.

Le choix de comparer des périodes allant du mois de juillet au mois de juin a été posé dès le début des bilans numéro vert. Pour plus d'informations sur les périodes précédentes s'étalant entre mars 2020 et juin 2023, nous invitons le lecteur ou la lectrice à consulter les bilans précédents² qui traitent en profondeur les données plus anciennes.

Par ailleurs, l'ensemble des situations présentées dans ce bilan sont issues de la base de données des appels reçus entre juillet 2024 et décembre 2025. Lors de l'encodage des appels, les personnes répondant aux appels ont la possibilité de décrire avec leurs mots la situation de l'appelant ou appelante ainsi que les actions mises 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 Bruxellois et Bruxelloises, mais également des non-sens et incohérences du système d'aide, ainsi que des nœuds auxquels sont confrontées les équipes d'accueil téléphonique quand il s'agit d'orienter les personnes de manière adéquate et efficace. Le numéro « Allo ? Aide sociale » peut, grâce à cette base de données quantitative et qualitative, s'appréhender comme un thermomètre des problématiques sociales en Région de Bruxelles-Capitale.**

2 Tous disponibles ici : www.fdess.be/aide-sociale

ANALYSE QUANTITATIVE GÉNÉRALE DES APPELS



Graphique 1 : Volume d'appels mensuels - Évolution du nombre d'appels depuis le bilan précédent.

Le numéro vert « Allo ? Aide sociale » a reçu **2708 appels entre le 1er juillet 2024 et le 31 décembre 2025** (18 mois) :

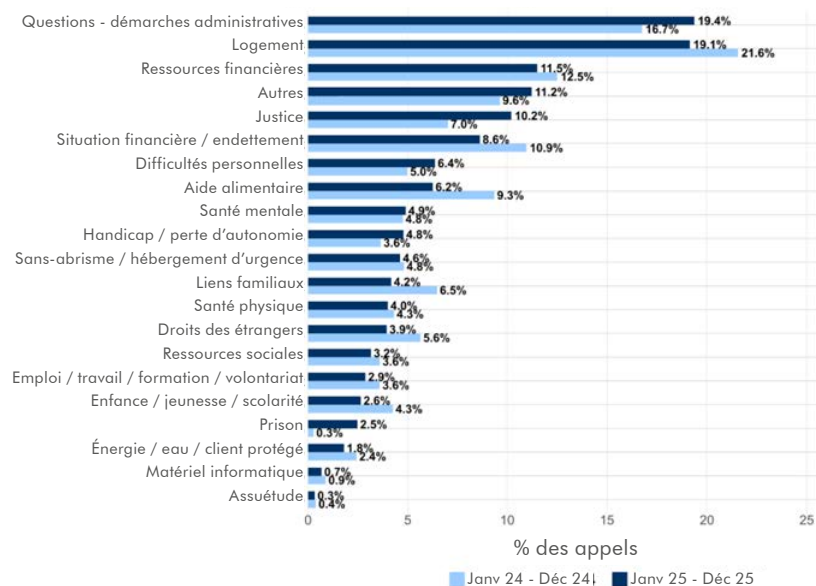
- De juillet 2024 à juin 2025 (12 mois), le dispositif a pris en charge 1724 appels, ce qui correspond à une hausse de +2,9 % (+49 appels) par rapport à l'année précédente.
- De juillet 2025 à décembre 2025 (6 mois), ce sont 984 appels qui ont été reçus, soit +5.8 % par rapport à juillet 2024 à décembre 2024.

On constate une **poursuite de la hausse du nombre d'appels**, une tendance amorcée après un minimum d'appels observé après la période Covid, en 2022-2023.

Dans les graphiques et tableaux qui suivent, nous optons pour la comparaison en années civiles afin d'exploiter au maximum la période des données qui sont à notre disposition.

Catégories de demande dans les appels (2024 vs 2025)

Répartition en % du total des appels annuels

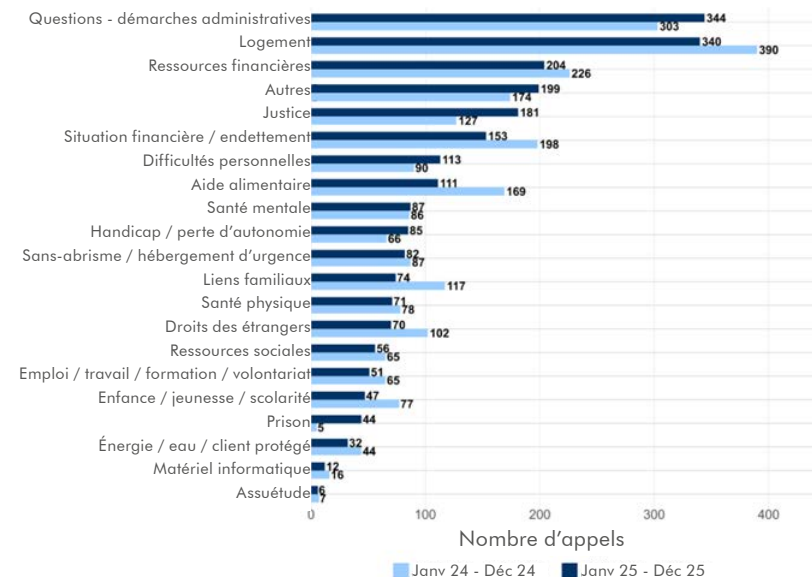


Graphique 2 : Répartition des appels par type de demande (exprimé en % du total n=2708 appels).

Du 1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2025, les demandes adressées au numéro vert concernent d'abord les **Questions – démarches administratives (19.4 % des appels)**, juste avant la catégorie **Logement (19.1 %)**.

Catégories de demande dans les appels (2024 vs 2025)

Nombre total d'appels par catégorie



Graphique 3 : Répartition des appels par type de demande (exprimé en volume d'appels).

L'évolution du nombre d'appels par catégorie en termes absolus montre des baisses relativement significatives dans les catégories Logement, Situation financière/endettement et Aide alimentaire entre 2024 et 2025. Les catégories Justice, Questions – démarches administratives et Prison montrent en revanche des hausses de plusieurs dizaines d'appels de 2024 à 2025.

Type de demande	2021	2022	2023	2024	2025
TOTAL APPELS (Base 100 %)	2832	1587	1475	1809	1776
Questions - démarches administratives	9.7% (274)	14.2% (225)	15.2% (224)	16.7% (303)	19.4% (344)
Logement	9.3% (264)	14.3% (227)	19.1% (281)	21.6% (390)	19.1% (340)
Ressources financières (RIS - chômage - pensions - GRAPA)	8.4% (238)	8.8% (140)	9.3% (137)	12.5% (226)	11.5% (204)
Autres	15.4% (435)	12.5% (199)	11.4% (168)	9.6% (174)	11.2% (199)
Justice	3% (84)	3.6% (57)	5.9% (87)	7% (127)	10.2% (181)
Situation financière / endettement	5.9% (166)	5.9% (93)	7.7% (113)	10.9% (198)	8.6% (153)
Difficultés personnelles (psychosociales ; existentielles ; besoin d'écoute)	5.2% (148)	6.7% (106)	3.8% (56)	5% (90)	6.4% (113)
Aide alimentaire	15.6% (443)	12.4% (196)	10% (147)	9.3% (169)	6.2% (111)
Santé mentale (demande d'aide psychologique et psychiatrique)	4.8% (137)	4% (63)	3.3% (48)	4.8% (86)	4.9% (87)
Handicap / perte d'autonomie	2.7% (77)	2.4% (38)	2.8% (41)	3.6% (66)	4.8% (85)
Sans-abrisme / hébergement d'urgence	2.6% (74)	5.7% (90)	5.4% (79)	4.8% (87)	4.6% (82)
Liens familiaux (violences conjugales - relations – etc.)	3.4% (97)	3.2% (50)	4.3% (63)	6.5% (117)	4.2% (74)
Santé physique	4.6% (129)	2.4% (38)	4.7% (70)	4.3% (78)	4% (71)
Droits des étrangers	4.1% (117)	4.8% (76)	5.4% (79)	5.6% (102)	3.9% (70)
Ressources sociales	3.8% (107)	3% (48)	2.7% (40)	3.6% (65)	3.2% (56)
Emploi / travail / formation / volontariat	3% (85)	3% (47)	2.7% (40)	3.6% (65)	2.9% (51)
Enfance / jeunesse / scolarité	1.9% (53)	2.1% (34)	3.5% (52)	4.3% (77)	2.6% (47)
Prison	0% (0)	0% (0)	0% (0)	0.3% (5)	2.5% (44)
Énergie / eau / client protégé	1.9% (55)	10.8% (171)	10.4% (153)	2.4% (44)	1.8% (32)
Matériel informatique	0.8% (22)	0.3% (5)	0.6% (9)	0.9% (16)	0.7% (12)
Assuétude	0.2% (7)	0% (0)	0.5% (7)	0.4% (7)	0.3% (6)
Informations COVID	22.9% (649)	10.8% (171)	0.3% (5)	0% (0)	0% (0)
Total	129.3% (3661)	130.7% (2074)	128.7% (1899)	137.8% (2492)	133% (2362)

Tableau 1- Évolution du nombre d'appels par type de demande de 2021 à 2025 (années civiles complètes). Les % sont exprimés en % du total des appels de l'année civile pour chaque colonne. Le volume d'appels est indiqué entre parenthèses.

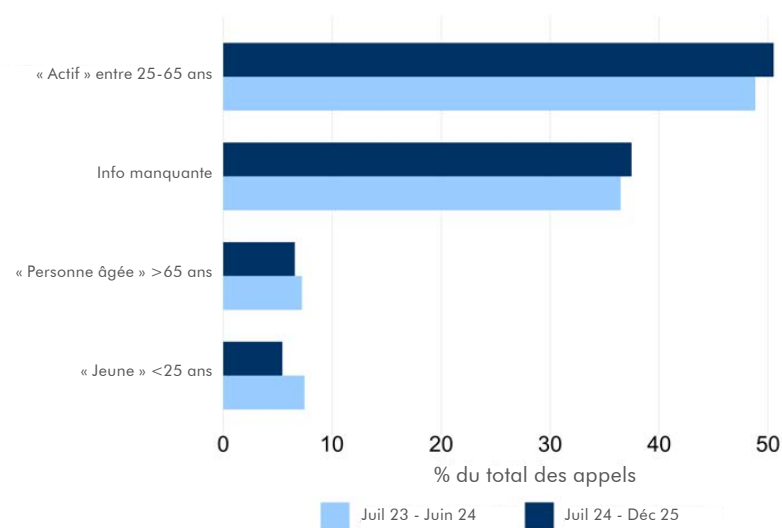
Le tableau récapitulatif des appels depuis l'année 2021 montre les tendances et les évolutions relatives des différentes catégories d'appels. La hausse du nombre d'appels constatée dans ce 9^{ème} bilan est principalement tirée par les appels relatifs aux catégories Questions - démarches administratives, Ressources financières (RIS - chômage - pensions - GRAPA), Difficultés personnelles (psychosociales ; existentielles ; besoin d'écoute), Justice et Logement. D'autres catégories d'appels observent une hausse durant les années civiles 2024 et 2025, quoique moins prononcée. En revanche, les appels liés à la catégorie Aide alimentaire montrent une baisse prononcée. Dans l'ensemble, les autres catégories d'appels ne montrent pas d'évolution significative à la hausse ou à la baisse.

Remarquons également que les appels liés à l'énergie, l'eau et les statuts particuliers comme celui de client protégé n'ont concerné que 1.8 % des appels en 2025, contre 10 à 11 % en 2022 et 2023. À l'exception des appels liés à l'aide alimentaire, aucune autre catégorie n'a subi une baisse similaire. Tout comme dans le bilan précédent, nous remarquons qu'en l'absence de crise conjoncturelle précise, une reconfiguration des problématiques les plus sensibles en Région de Bruxelles-Capitale a lieu. L'aide alimentaire et l'énergie sont plus sujettes aux crises ponctuelles, tandis que les problématiques qui continuent à concerner le plus d'appels d'années en années reflètent **des problématiques dont l'urgence, en plus d'être maximale, peut aussi être qualifiée de durable et structurelle. Les questions administratives, financières, d'endettement et de logement en font partie.**

Notons par ailleurs que le nombre d'appels n'ayant pas diminué au cours de ces quatre dernières années³, 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.

RÉPARTITION
DES APPELS
SELON L'ÂGE



Comme dans le bilan précédent, on constate une certaine stabilité dans les chiffres relatifs à l'âge des personnes appelant le numéro vert. Cette information était renseignée dans 62,5 % des appels, soit pour 1693 appels sur 2708. Sur ces 1693 appels, 1368 (80,8 %) ont été passé par une personne âgée de 25 à 65 ans. 147 appels (8,7 %) ont été passés par une personne âgée de moins de 25 ans et 178 (10,5 %) par une personne âgée de plus de 65 ans.

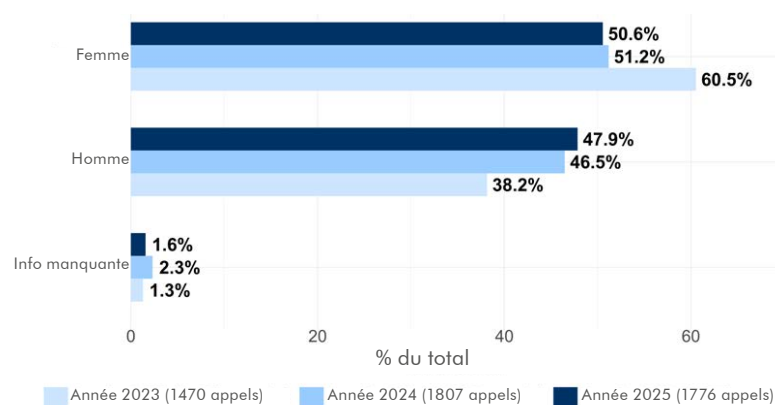
Graphique 4 : Répartition des appels par tranche d'âge.

Catégorie d'âge	Type de demande majoritaire	Nombre d'appels
Jeune (<25 ans)	Ressources financières (RIS - chômage - pensions - GRA-PA)	38
Jeune (<25 ans)	Logement	20
Jeune (<25 ans)	Enfance - jeunesse - scolarité	17
Actif (25 à 65 ans)	Logement	302
Actif (25 à 65 ans)	Questions - démarches administratives	274
Actif (25 à 65 ans)	Ressources financières (RIS - chômage - pensions - GRAPA)	177
Personne âgée (>65 ans)	Logement	38
Personne âgée (>65 ans)	Questions - démarches administratives	34
Personne âgée (>65 ans)	Handicap / perte d'autonomie	29

Tableau 2 - Type de demande majoritaire pour chaque tranche d'âge.

L'examen des types de demande selon la catégorie d'âge fait remarquer que la préoccupation principale des personnes dites « jeunes » est, de loin, celle des ressources financières. Pour les personnes plus âgées, le logement et les questions & démarches administratives arrivent en tête, tandis que les actifs de 25 à 64 ans sont aussi majoritairement préoccupés par le logement et les questions & démarches administratives. La seule différence avec les publics plus jeunes est la présence importante des appels portant sur les ressources financières, là où les personnes âgées témoignent plus souvent de soucis relatifs au handicap et à la perte d'autonomie.

RÉPARTITION DES APPELS SELON LE GENRE

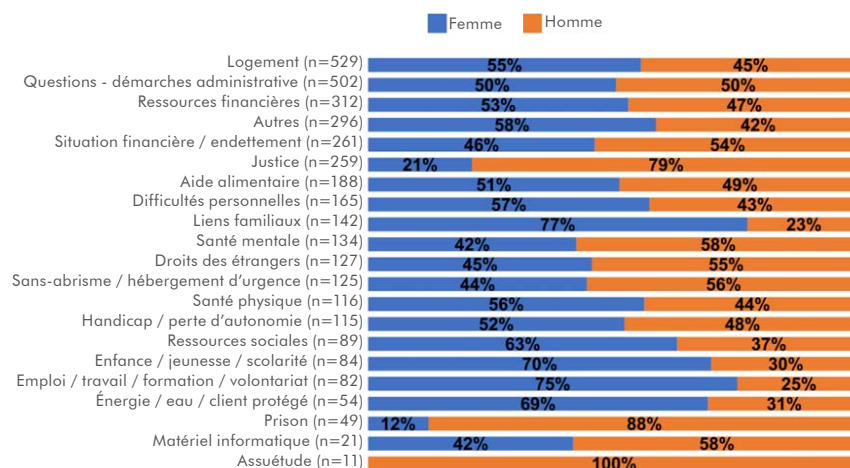


Graphique 5 : Répartition des appels selon le genre (années civiles : 2023-2025).

Les données sur le genre de la personne qui appelle ont été renseignées dans 98,4 % des appels. De 2020 à 2023, la part des femmes dans le total des appels dépassait celle des hommes de façon conséquente (60 % / 40 %), avant de s'équilibrer autour de 50 % / 50 % en 2024 et 2025. Lorsque l'on croise cette information avec l'âge des individus, on constate qu'une plus forte représentation des femmes est d'actualité parmi les moins de 25 ans et les plus de 65 ans. Au niveau des actifs, la parité est presque atteinte.

Catégorie d'âge	Femme	Homme	Info manquante
Jeune (<25 ans) (n=147)	90 appels (61,2%)	55 appels (37,4%)	2 appels (1,4%)
Actif (25 à 65 ans) (n=1368)	692 appels (50,6%)	674 appels (49,3%)	2 appels (0,1%)
Personne âgée (>65 ans) (n=178)	99 appels (55,6%)	77 appels (43,3%)	2 appels (1,1%)

Tableau 3 : Répartition des appels selon le genre et l'âge.



Graphique 6 : Répartition du genre pour chaque type de demande - période : juillet 2024 - décembre 2025.

Par ailleurs, les femmes sont surreprésentées au sein des catégories qui concernent les question de Ressources sociales (63%), Enfance / jeunesse / scolarité (70%), Emploi / travail / formation / volontariat (75%) et Énergie / eau / client protégé (69%).

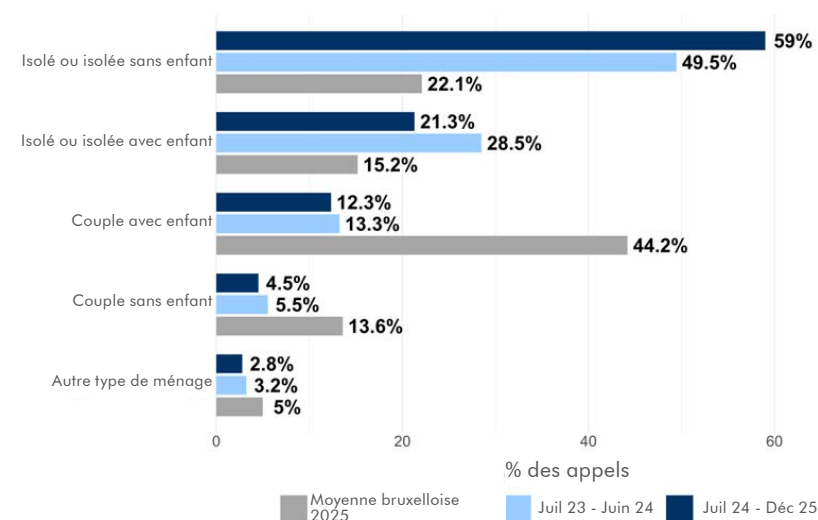
Enfin, notons également que les appels de la catégorie Autres qui n'ont pas pu être classifiés dans un type de demande (n=296) présentent une légère asymétrie du côté des femmes (58 % des appels).

En analysant le genre des personnes qui appellent pour chaque type de demande adressée au numéro vert, nous faisons plusieurs observations. D'abord, quatre appels sur cinq relatifs à la justice sont passés par des hommes. Seuls les appels en contexte de prison présentent une asymétrie aussi forte au niveau du genre. Les questions – démarches administratives, les demandes liées au ressources financières et à l'endettement, ainsi que les problématiques d'aide alimentaire se répartissent quant à elles de façon équilibrée entre les genres.

En revanche, les femmes sont plus nombreuses à appeler le numéro vert pour des questions de logement (55 % de 529 appels) et de liens familiaux (77 %). Une raison à cela se trouve dans le fait que la plupart des situations de violences familiales et autres enjeux d'inégalités de genre se retrouvent dans ces catégories.

RÉPARTITION DES APPELS SELON LA COMPOSITION DU MÉNAGE

Les données concernant le type de ménage contactant le numéro vert sont disponibles pour 38,3 % des appels (inchangé par rapport au dernier bilan). Au sein de cet échantillon, **les personnes isolées sans enfant** sont la première catégorie des personnes qui appellent avec 59 %, contre 49,5 % lors de la période d'analyse précédente. Ce chiffre témoigne de la **surreprésentation** des personnes appartenant à ce type de ménage dans les appels du numéro vert étant donné que 22,1 % des Bruxellois et Bruxelloises vivent seuls et sans enfants⁴. Viennent ensuite les personnes isolées avec enfants pour 21,3 % des appels (en baisse par rapport aux 28,5 % du bilan précédent). Rappelons que le **risque de pauvreté monétaire est deux fois plus élevé pour les familles monoparentales que pour la population générale**⁵. Les personnes vivant en couple, avec ou sans enfants, sont d'ailleurs faiblement représentées dans la base de données du numéro vert (16,8 % des appels), alors que la majorité de la population bruxelloise vit en couple (57,8 %).

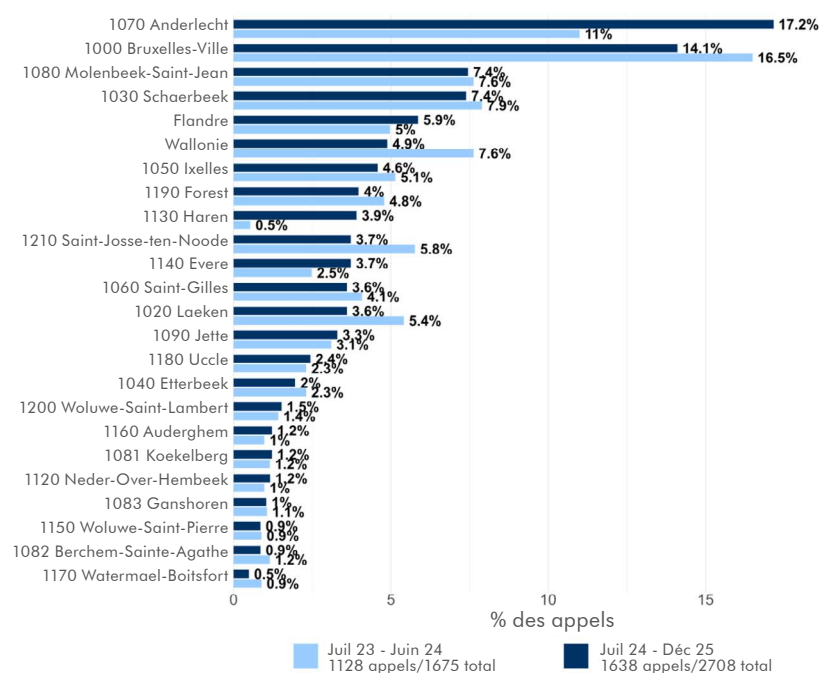


Graphique 7 : Répartition des appels selon la composition du ménage, taux de remplissage : 38,3%.

⁴ Source : IBSA & Statbel (Direction générale Statistique – Statistics Belgium) (Registre national) ibsa.brussels/themes/population/menages

⁵ statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/risque-de-pauvrete-ou-dexclusion-sociale#figures

RÉPARTITION DES APPELS SELON LE LIEU D'ORIGINE



Graphique 8 : Lieu d'origine des appels.

La provenance des appels a été renseignée dans 60,5 % des cas, c'est 7 % de moins que lors du bilan précédent. Il en ressort que Anderlecht se trouve en première position, après une hausse conséquente du nombre d'appels passés depuis cette commune depuis le dernier bilan. Un peu moins de 10 % des appels passés depuis Anderlecht concernent une demande d'information sur les chèques-taxi. Le numéro a probablement pallié un manque de disponibilité de la part du service compétent, ce qui explique ce surcroît d'appels qui influence à son tour le classement des communes. Outre l'irruption d'un certain nombre d'appels passés depuis la prison de Haren, ce qui place cette commune en 9^{ème} position des lieux de provenance des appels, on note également la baisse du nombre d'appels passés depuis la Wallonie (4,9 % des appels), qui passe derrière la Flandre (5,9 %). On observe également une baisse relative des appels passés depuis les communes de Saint-Josse-ten-Noode et Laeken.

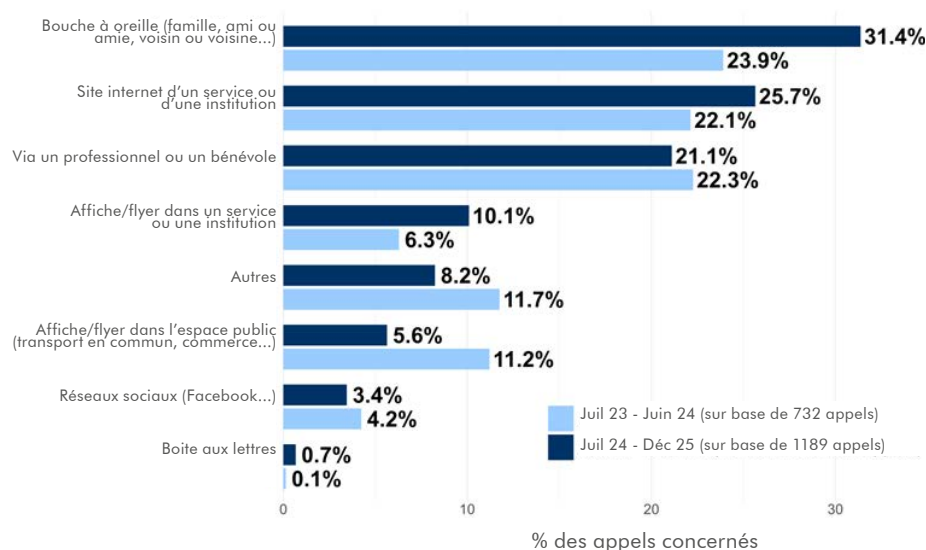
Les six communes dites du « **croissant pauvre** »⁶ totalisent 59,8 % des appels provenant de la région bruxelloise alors que ces communes en totalisent seulement 43 % des habitants.

6 1000 Bruxelles, Anderlecht, Schaerbeek, Molenbeek, Saint-Gilles, Saint-Josse.

Enfin, il faut garder à l'esprit que ces chiffres, exprimés en pourcentage du total des appels, dépendent de la taille de la commune considérée. Ainsi, la part des appels venant de Saint-Josse-ten-Noode (3,7 %) est bien supérieure à celle observée à Berchem-Sainte-Agathe (0,9 %). Ces deux communes ayant approximativement la même taille de population, cette différence est significative.

Notons également que les appels en provenance d'une commune en particulier peuvent s'expliquer par le fait que certains dispositifs ou organisations réorientent (parfois massivement) les publics vers le numéro « Allo ? Aide sociale », dès qu'une question sociale est en jeu.

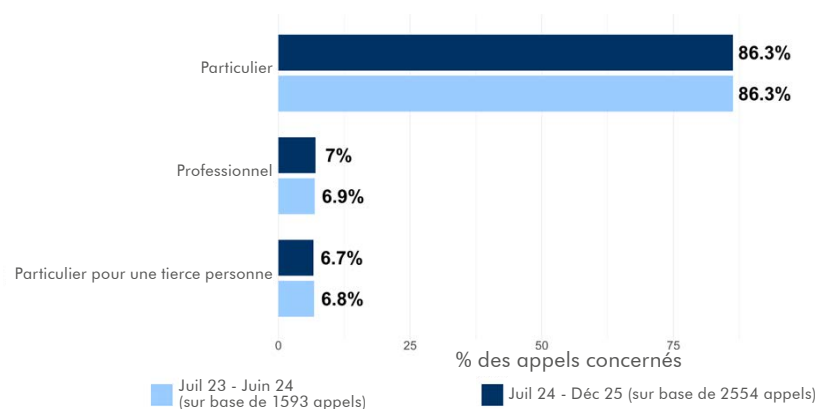
RÉPARTITION DES APPELS SELON LE MODE DE CONNAISSANCE DU NUMÉRO VERT



Graphique 9 : Répartition des différents modes de prise de connaissance du numéro vert.

Les personnes qui contactent le numéro vert ont entendu parler de cette ligne via différents canaux, que les équipes en charge de l'accueil téléphonique ont pu renseigner dans 43,9 % des cas, un chiffre stable par rapport à la période précédente. Dans plus d'un cas sur deux, la personne qui appelle a entendu parler du numéro vert directement **via une autre personne**, qu'il s'agisse d'une connaissance ou d'un ou une professionnelle du social. On constate une forte baisse des prises de connaissance du numéro vert via une **affiche dans l'espace public**. En revanche, les **affiches/flyers dans une institution** ainsi que le **bouche à oreille** ont davantage contribué à faire connaître le numéro vert que lors de la période précédente en 2023-2024.

RÉPARTITION
DES APPELS SELON
LE STATUT
DE LA PERSONNE
APPELANTE



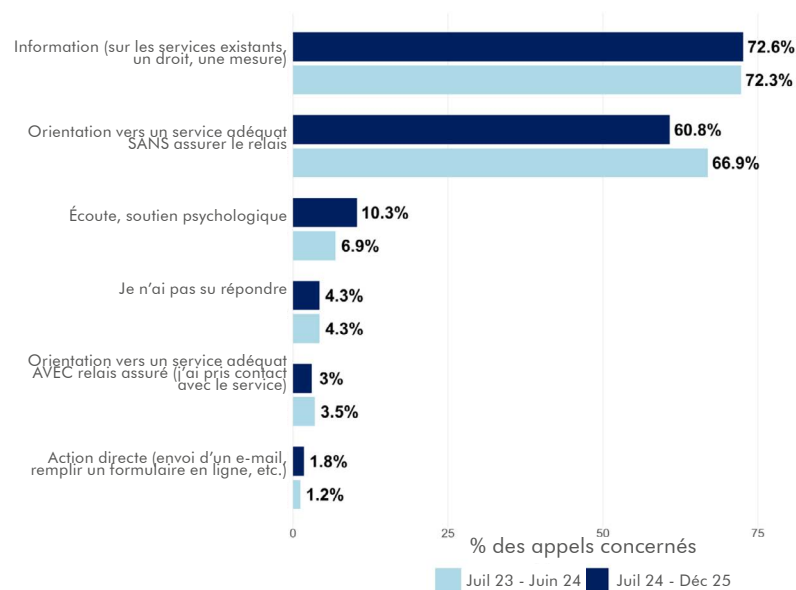
Graphique 10 : Répartition des différents statuts d'appelants et appelantes.

Le statut de la personne appelante a été renseigné dans 94,3 % des appels. Les chiffres sont stables par rapport à la période précédente (bleu clair dans le graphe). La grande majorité des appels (86,3 %) proviennent de **particuliers et particulières**, 7 % de **professionnels et professionnelles** des services sociaux, et 6,7 % d'individus appelants pour le compte d'**une tierce personne**.

L'examen des types de demande adressées selon le statut de la personne laisse entrevoir plusieurs constats. Les deux problématiques qui reviennent le plus souvent dans les appels des particuliers sont le logement (442 appels) et les questions – démarches administratives (430 appels). La catégorie logement (36 appels) arrive toujours en tête des appels passés par des individus pour une tierce personne, suivie de près par la catégorie Ressources financières (34 appels). Les appels des professionnels et professionnelles concernent le plus souvent l'aide alimentaire (39 appels) et les Questions – démarches administratives (27 appels).

-
23
-

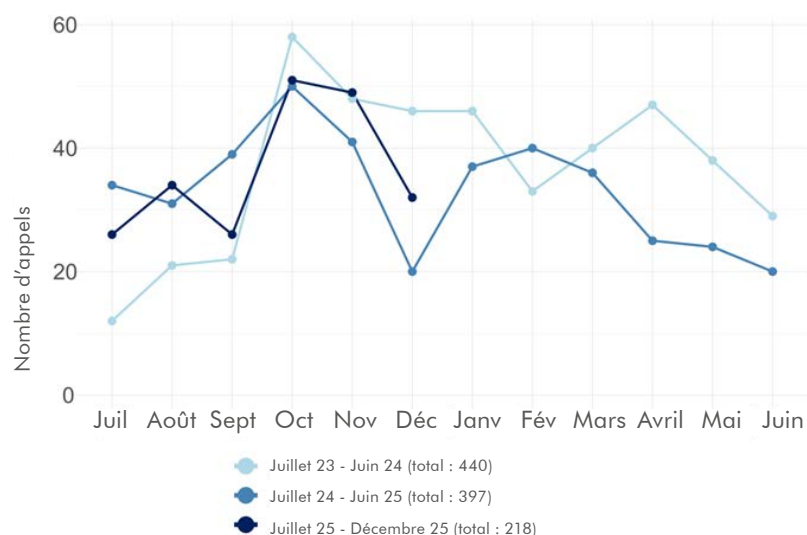
RÉPARTITION
DES APPELS SELON
L'ACTION RÉALISÉE PAR
LES RÉPONDANTS ET
RÉPONDANTES



Graphique 11 : Répartition des actions réalisées par les répondants et répondantes durant les appels - Base : 2708 (Act.)/1675 (Préc.).

Dans la plupart des cas, **une information est transmise** à la personne qui appelle (**72,6 %**), ainsi qu'une **orientation vers un service sans réaliser de suivi** (**60,8 %** vs. 66,9 % période précédente). On note une augmentation des appels durant lesquels le ou la répondante a fourni une écoute et/ou un soutien psychologique avec 10,3 % contre 6,9 % lors de la période précédente. Les équipes n'ont pas su répondre à la demande qui leur était adressée dans 4,3 % des cas. Par ailleurs, une orientation vers un service avec suivi par le ou la répondante a été fournie suite à 3 % des appels. Enfin, une action directe, comme l'assistance à la rédaction d'un e-mail, d'une lettre ou le remplissage d'un formulaire a été entreprise dans 1,8 % des cas. 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 **une avant porte d'entrée vers d'autres services**.

Remarquons que plusieurs actions ont parfois été entreprises par les répondants et répondantes au cours de l'appel, ce qui explique que les pourcentages, une fois tous les appels additionnés, dépassent 100 %.

ANALYSES
THÉMATIQUESLOGEMENT &
SANS-ABRISME

Graphique 12 : Évolution du nombre d'appels des catégories Logement & Sans-abrisme/ Hébergement d'urgence.

Les demandes liées au logement et au sans-abrisme continuent d'occuper le devant de la scène avec 615 appels sur la période d'analyse. Les demandes liées à ces deux catégories concernent **15 à 25 % des appels mensuels**. On note cependant une légère baisse, en termes absolus et en termes relatifs, des appels liés à ce type de demandes par rapport au précédent bilan. Sur l'ensemble des appels traités pour ce bilan (soit 2708 appels), 21 % concernant des questions de logement et 4 % des problématiques de sans-abrisme/hébergement d'urgence.

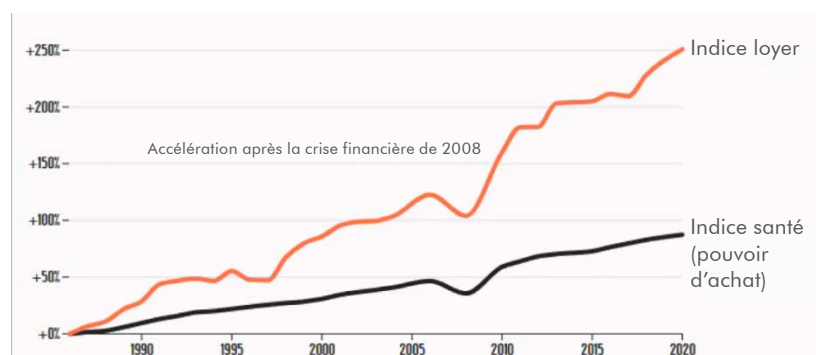
Les demandes relatives au logement sous-tendent fréquemment d'autres problématiques, comme le manque de ressources financières, les enjeux intra-familiaux, les violences et inégalités de genre, les asymétries de pouvoir entre propriétaires et locataires, les questions administratives, etc.

De façon transversale, les appels des catégories Logement & sans-abrisme/hébergement d'urgence situent les personnes sur un continuum du risque de perdre son chez-soi. Dans le cas des appels rattachés à la catégorie Sans-abrisme/hébergement d'urgence, la personne en demande d'aide est bien souvent déjà sans chez-soi. Dans la catégorie Logement, les appels pointent tantôt vers un risque de devenir sans chez-soi suite à une expulsion, un préavis, des ruptures familiales, tantôt vers une dégradation des conditions d'obtention ou de maintien du chez soi.

Comme l'explique David Van Vooren, Directeur Général de Bruxelles Logement : « En région bruxelloise, la mise en œuvre du droit fondamental à un logement décent pour tous fait face à de nombreuses difficultés : la pression démographique, l'augmentation des prix des logements, les inégalités d'accès au logement, la pauvreté, le parc de logements sociaux insuffisant ainsi que l'état des logements existants. Ces obstacles affectent le marché du logement en augmentant la demande, en rendant l'accès à un logement décent difficile, et en compliquant la tâche des autorités publiques pour répondre à cette demande. La qualité de vie des citoyens et citoyennes s'en voit également affectée ».

DES LOGEMENTS FINANCIÈREMENT INACCESSIBLES

Entre 2011 et 2024, les loyers ont augmenté de 13 % en région bruxelloise. En 2024, les loyers bruxellois étaient 18 % plus chers qu'en Flandre et 31 % plus chers qu'en Wallonie. Bruxelles est, aujourd'hui, la plus chère et la plus pauvre des grandes villes belges.



Graphique 13 : Augmentation du coût du logement à Bruxelles (location). Médor (2024), « Bruxelles rentière », Sources : Observatoire des loyers 2004-2018 & estimations Hugo Périlleux : bxl-rentiere.medor.coop

Depuis 2017, il existe à Bruxelles une grille indicative des loyers, elle a été révisée en 2022. Elle calcule le loyer de référence et décrète un loyer comme abusif lorsqu'il dépasse de 20% ce loyer de référence. En 2025, un premier rapport de la Commission paritaire locative (CPL) a été rendu public : sur 124 demandes introduites, 71 ont fait l'objet d'un avis et 14 ont été considérées comme objectivement victimes d'abus de loyer. Toutefois, on constate que sur 62 cas (87 %) des dossiers traités, le loyer réel dépasse de plus de 20 % le loyer de référence. Dans 50 cas (88 %) où le loyer n'a pas été considéré comme abusif ou lorsqu'il n'y avait pas d'unanimité sur son caractère abusif, le loyer réel dépassait de plus de 20 % le loyer de référence. Cela montre qu'à l'heure actuelle, l'instrument de régulation des

loyers bruxellois a des effets très limités et est sans commune mesure avec l'**augmentation effective des loyers**.

De fait, **trouver un logement accessible tient de la gageure**. De nombreuses personnes contactent le numéro vert parce qu'elles sont en recherche d'un logement : parmi les 502 appels qui mentionnent des précisions sur les appels concernant la problématique du logement, 173 (soit 35 %) expliquent chercher un logement car elles risquent de se retrouver sans chez soi dans un avenir plus ou moins proche.

Monsieur a besoin d'aide pour de la recherche de logement, il est salarié avec un salaire net de 2000 euros par mois mais n'arrive pas à trouver un logement à un prix abordable pour lui et sa fille. Il est parent isolé avec son enfant.

La **crise du logement** et ses prix élevés touchent non seulement les plus précaires mais aussi ceux qu'on peut qualifier de travailleuses et travailleurs pauvres, comme l'atteste l'extrait suivant.

Madame appelle car son mari qui était concierge s'est fait virer de son travail. La conséquence est que la famille doit quitter son logement. Ils ont jusqu'à juillet pour trouver une solution. Madame m'explique qu'elle est très stressée. Elle a déjà contacté la commune et le CPAS, ils ne peuvent rien faire dans sa situation. Elle est déjà inscrite aux logements sociaux depuis plus ou moins 5 ans mais elle n'a pas encore accumulé assez de points pour avoir un logement d'ici juillet.

Une proportion importante de personnes en recherche de logement sont discriminées sur le marché locatif. En particulier, le fait d'être isolé, sans revenus ou avec des revenus de remplacement/d'intégration, d'avoir des enfants, d'être d'origine étrangère... sont autant d'obstacles dans l'accès au logement. De nombreux appels en témoignent.

Monsieur est au chômage et madame ne travaille pas. Ils ont 4 enfants et doivent quitter leur logement rapidement sur demande du propriétaire.

Monsieur ne trouve pas de logement car ils n'acceptent pas les personnes au chômage.

Madame souhaite divorcer de son mari. Le bail est au nom de monsieur. Elle cherche donc un appartement. Elle se pose beaucoup de questions quant à ses droits vis-à-vis de monsieur, notamment la garde de l'enfant, la contribution alimentaire, etc.

Madame est une maman seule avec deux enfants. Elle m'explique qu'elle doit trouver un nouveau logement car le sien est trop petit pour y vivre avec ses deux grandes filles. Le loyer est également trop cher pour son revenu de la mutuelle. Elle est déjà inscrite pour les logements sociaux et a déjà été au CPAS d'Etterbeek.

Les discriminations peuvent toucher les personnes âgées forcées de quitter leur logement, elles contactent le numéro vert pour connaître leurs droits.

Monsieur est actuellement dans un logement supervisé depuis 13 ans. Il explique qu'il y a peu on lui a demandé de signer des documents attestant de sa volonté d'être transféré dans un home. Mais monsieur exprime le fait qu'on lui a mis la pression.

Des personnes appellent le numéro vert car elles ont reçu un préavis et doivent quitter leur logement de façon imminente. Sans solution, elles demandent de l'aide pour trouver un logement.

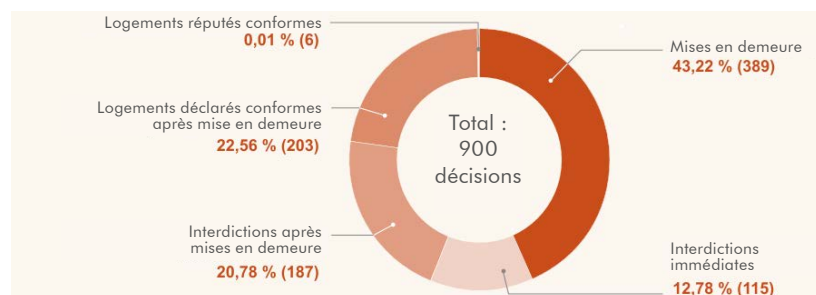
L'insalubrité touche une part très importante des logements bruxellois. Les personnes qui appellent sont régulièrement en recherche d'un autre logement, plus décent. Certains appels évoquent l'insalubrité comme une cause de friction avec les propriétaires.

Monsieur a des soucis d'humidité et de moisissure dans son logement. Le propriétaire ne veut rien entendre et menace de rompre le bail.

Madame a des problèmes de fuite d'eau dans son logement et elle souhaite bénéficier d'un accompagnement pour que son propriétaire agisse.

Logement social insalubre : demande de renseignement sur les démarches à entreprendre.

Bruxelles Logement constate une augmentation constante du nombre total de dossiers gérés pour des questions d'insalubrité : le nombre d'inspections est passé de 300 à 1500 en 20 ans. Sur les 900 décisions prises en 2024 par Bruxelles Logement, un tiers interdisent la mise en location du logement pour des questions d'insalubrité⁷ et 43 % sont soumis à une mise en demeure.



Graphique 14 : Nombre de décisions en 2024, par type de décision - Bruxelles Logement (2024), « Rapport d'activités », p.8 : admin.be.brussels/sites/default/files/2025-07/RA_BL_2024_FR_WEB_OK.pdf

Il arrive - quoi que plus rarement - que des propriétaires appellent le numéro vert pour demander conseil au sujet de conflits qu'ils vivent avec leurs locataires. Notons également que les conflits locataire/propriétaire ne sont pas l'apanage du marché privé car bon nombre d'appels de ce type sont passés par des bénéficiaires de logement sociaux qui rencontrent des problèmes avec les bailleurs sociaux.

Madame a eu un problème avec l'une des factures envoyées par sa société de logement social.

Elle explique que le problème de fuite d'eau ne vient pas de son appartement et que ce n'est pas à elle de payer l'intervention des pompiers.

Les violences de genre qui se manifestent dans la sphère domestique et familiale ont des conséquences sur le logement qui touchent de façon disproportionnée les victimes ayant besoin de protection. Ainsi, de nombreux appels sont passés par des femmes qui recherchent un logement suite à une séparation et à des violences familiales perpétrées par le conjoint. Le degré d'urgence peut être très élevé : parfois, les personnes fuient la violence, pour elles-mêmes, et pour leurs enfants.

La demande concerne une recherche d'hébergement d'urgence à la suite d'un différend familial. La concernée est contrainte de quitter son logement actuel avec ses enfants et recherche une solution d'accueil immédiate.

NE PAS AVOIR DE CHEZ-SOI

Les données les plus à jour sur le sans-abrisme en région bruxelloise sont particulièrement inquiétantes et montrent une augmentation de 25 % en deux ans, entre 2022 à 2024⁸.

Les situations de sans-abrisme ne se limitent pas à la seule représentation d'une personne dormant dehors, elle gagne à être élargie. Ne pas avoir de chez-soi stable peut être défini comme le fait de ne pas avoir accès à un lieu de vie privatif, qu'on y vive seul, en famille ou avec d'autres individus⁹.

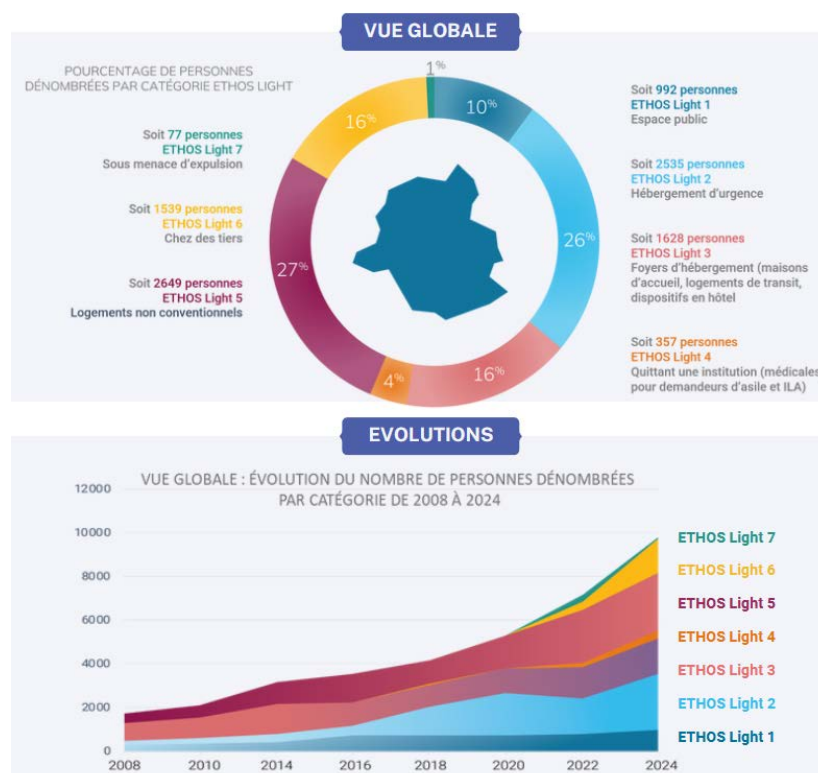
Ne pas avoir de chez-soi est une situation qui touche un nombre croissant de personnes, dont des femmes et des enfants, qui

⁷ Plus précisément, les 5 principaux défauts constatés sont 1. La dangerosité des installations électriques (16 %) ; 2. La présence d'humidité (14 %) ; 3. Les défauts liés à l'éclairage naturel, à l'état des châssis et à la ventilation (14 %) ; 4. La dangerosité des installations au gaz (12 %) ; 5. Les défauts de stabilité au sens large (10 %).

⁸ brusselp.org/images/Infographie-FR_Denombrement-2024-des-personnes-sans-chez-soi-en-RBC.pdf

⁹ Ibid.

habitent chez des tiers et sont contraints de changer de lieu d'hébergement régulièrement. À ce groupe s'ajoute les personnes qui dorment régulièrement à la rue ou dans des centres d'accueil, spécialisés ou non. Le dernier dénombrement du sans-abrisme réalisé en région bruxelloise en novembre 2024 fait état de **9.777 personnes sans chez-soi** dont 1678 mineurs, soit une **augmentation de 24,5 %** depuis 2022, dont près de 1.000 personnes vivant en rue.



Graphique 15 et 16 : Bruss'help.brussels (2025), « 8e édition du dénombrement des personnes sans chez-soi en région bruxelloise » : bruss'help.org/images/Rapport_denombrement_2024_FR.pdf

Les appels reçus reflètent les différentes situations de sans-chez-soirisme.

Après 6 mois, Madame a perdu l'adresse de référence au CPAS. Elle a été radiée, elle a perdu les allocations familiales et n'a pas pu être engagée comme article 60. Madame et ses trois enfants logent dans une chambre chez son grand-père, mais ne peut pas y être domiciliée.

Madame est travailleuse dans une institution venant en aide aux parents. Elle explique être en recherche d'un lieu d'accueil épisodique pour un enfant de 4 ans. Et cela le temps que la maman effectue des recherches administratives et d'emploi. Il faut également prendre en compte le fait que les revenus actuels de Madame sont très restreints (RIS).

Les causes des **expulsions** de logement ne se limitent pas à des impayés de loyer, elles peuvent être dues à un changement de propriétaire, à une radiation d'un logement social, à la perte d'une adresse de référence, etc. C'est donc, dans bien des cas, des difficultés administratives, le retard du paiement d'allocations par les organismes pourvoyeurs, des changements de gestion du logement qui créent des situations de sans-chez-soirisme.

Il s'agit d'une dame de 75 ans qui a reçu un avis d'expulsion. Elle n'a jamais reçu de courrier auparavant pour rencontrer le nouveau propriétaire donc le jugement a été prononcé sans elle. Elle a passé des appels dans tous les sens mais sans succès. Elle est terrorisée et ne sait pas quoi faire. Elle souhaiterait faire appel pour ne pas se retrouver à la rue. Elle est dans ce logement depuis 30 ans.

Madame avait un logement social mais a été radiée. Elle a réussi à le récupérer mais il y a des rats dedans. Madame a quitté le logement pour vivre chez sa mère car elle a eu des problèmes de santé. Sa maman aussi est malade. Madame ne s'entend pas avec ses frères qui vivent là aussi, elle veut partir mais elle ne sait plus quoi faire.

Monsieur est sans adresse depuis 4 mois suite à un effet boule de neige engendré par une errance administrative du CPAS. Monsieur a attendu pour une révision de dossier qui n'a finalement jamais abouti. Les loyers impayés se sont accumulés, il n'a plus de logement depuis 5 mois. Il vit la plupart du temps en maison d'accueil et fréquente des accueils de jour également. Monsieur souhaite obtenir un accompagnement pour recouvrer son droit à une aide financière du CPAS et également une adresse.

Parmi les personnes dormant régulièrement à la rue, les appels concernent le plus souvent la recherche de lieux où prendre une douche, passer la journée, se ravitailler et dormir pour une nuit.

Madame me contacte car elle est sans-abris et recherche une adresse pour récupérer des couvertures ainsi qu'obtenir un repas chaud.

Notons au sujet des expulsions locatives que malgré un manque criant de statistiques, elles sont en hausse en région bruxelloise. Perspective.brussels a publié, en avril 2026, son premier monitoring des expulsions locatives¹⁰ et dénombre 3007 dossiers pris en charge par les CPAS pour une thématique d'expulsions entre le 1^{er} juillet 2023 et le 30 juin 2024. Cela correspond à

9,6 dossiers pour 1 000 ménages locataires, soit près de 1% des ménages locataires bruxellois. En 2023¹¹, une étude avançait le chiffre de 11 ménages qui reçoivent un ordre d'expulsion chaque jour à Bruxelles.

AUTRES PROBLÉMATIQUES LIÉES AU LOGEMENT

Certains appels concernant des **personnes dont la santé ou l'âge** ne permettent plus de vivre de façon autonome dans leur logement, elles demandent une aide à domicile et sont en recherche d'écoute et de solutions.

Un faisceau d'appels concerne des **personnes étrangères** engagées dans des démarches de régularisation. Pour ces personnes, l'obtention d'une adresse de référence et d'un logement est un premier pas afin d'acquérir d'autres droits leur permettant de s'établir en Belgique. Certains appels expriment un besoin d'information quant aux procédures de regroupement familial et de recherche d'un logement plus grand pour pouvoir satisfaire aux conditions.

Rappelons que depuis 2023, la Belgique privilégie l'hébergement des femmes et des enfants au sein de ses structures d'accueil (Fedasil & Croix-Rouge), laissant les hommes seuls en rue. Par ailleurs, depuis août 2024, « les personnes ayant reçu une réponse positive (...) dans un autre pays de l'UE n'auront plus droit à l'enregistrement et à l'hébergement à leur arrivée en Belgique », dans les centres d'accueil pour les primo-arrivants. « Concrètement, elles seront considérées comme irrégulières sur le territoire, et donc potentiellement ciblées par des obligations de quitter le territoire »¹².

10 Perspective.brussels (2026), « Expulsions locatives en région bruxelloise. Monitoring des expulsions judiciaires fondé sur les données du CPAS (juillet 2023-juin 2024) », N°1 : perspective.brussels/fr/actualites/expulsions-locatives-bruxelles

11 Godart, P., Swyngedouw, E., Van Criecken, E., van Heur, B. (2023), « Les expulsions de logement à Bruxelles : combien, qui et où ? », Brussels.studies : doi.org/10.4000/brussels.6434

12 www.infomigrants.net/fr/post/66189/la-belgique-durcit-ses-conditions-daccueil-des-demandeurs-dasile

Plusieurs personnes expriment une demande d'information sur leur dossier de **logement social**. Il arrive que certaines d'entre elles pensent s'adresser à la société de logement social, ou bien simplement qu'elles désirent obtenir des informations sur leurs chances d'aboutir et sur les délais d'attente de l'obtention d'un logement social.

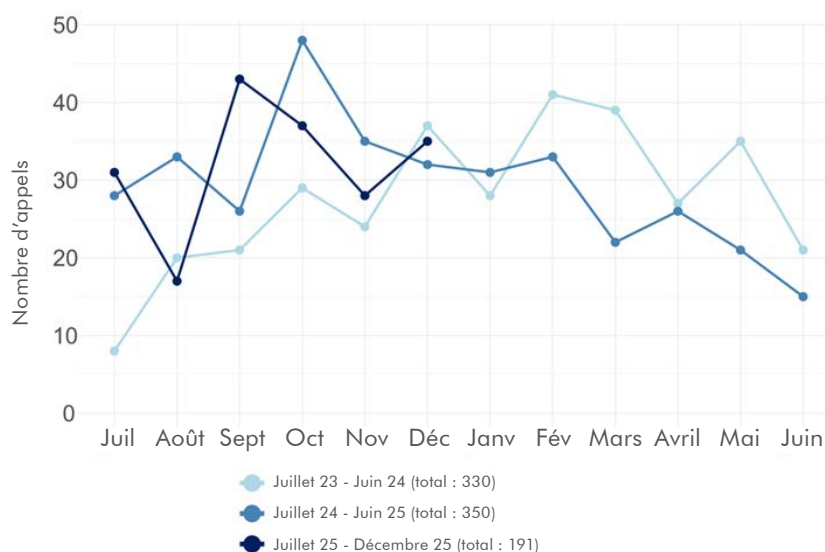
Monsieur aimerait des informations sur son dossier de candidat locataire pour la Régie Foncière de Bruxelles.

Rappelons à ce sujet que 62.234 personnes étaient inscrites sur une liste d'attente pour un logement social à Bruxelles début 2026, contre 55.572 un an plus tôt¹³, un chiffre en hausse constante depuis des années.

Comme cela a été mentionné dans les bilans précédents, la thématique du logement génère un fort sentiment d'impuissance dans le chef des travailleurs et travailleuses sociales qui disposent de peu de leviers pour aider les appelants et appelantes. Ils et elles les informent sur leurs droits et réorientent vers des services spécialisés et territorialisés. Il semble toutefois que l'accompagnement sur les matières de logement s'avère importante, notamment lorsqu'il s'agit d'expulsions. Dans son monitoring sur les expulsions, Perspective.brussels (2026) avance l'hypothèse qu'« *un tissu associatif plus développé, des procédures d'aide plus efficaces* » sont des éléments qui peuvent expliquer les disparités des chiffres des expulsions entre communes, autant que le niveau de pauvreté.

¹³ ibsa.brussels/le-saviez-vous/55-572-menages-sur-liste-d-attente-pour-un-logement-social-a-bruxelles

SITUATION FINANCIÈRE & REVENUS

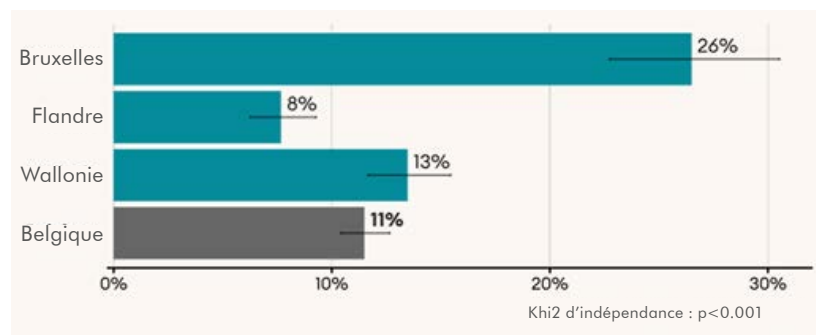


Graphique 17 : Évolution du nombre d'appels des catégories Ressources financières et Situation financière / endettement.

L'analyse des appels reçus par le numéro vert « Allo ? Aide sociale » met en évidence une forte prévalence des difficultés financières parmi les usagers : **20 % des appels**, soit 541 appels, sont concernés par les thématiques Situation financière / endettement et Ressources financières (RIS - chômage - pensions - GRAPA). Parmi ces 541 appels, les dettes et la médiation de dettes concernent un appel sur 4 (24,8 %), un appel sur 5 concerne des demandes d'allocations (18,5 %) et 18 % sont liés à des difficultés d'accès aux services en général. La hausse est notable entre la période d'analyse du bilan n°8 et celle du bilan n°9.

De manière générale, les situations décrites par les personnes qui appellent révèlent des déséquilibres structurels entre revenus disponibles et coût de la vie à Bruxelles.

Il s'agit de rappeler que le risque de pauvreté à Bruxelles concerne plus d'une personne sur 4, c'est deux fois plus qu'en Wallonie et trois fois plus qu'en Flandre. Il existe un lien de corrélation statistique entre le fait d'être à risque de pauvreté et d'habiter dans la région bruxelloise.



Graphique 18 : Taux de risque de pauvreté, 2024 - Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, (2026), « Baromètre social 2025 », Vivalis.brussels, p. 36
Source : SILC.

On sait également que les inégalités socio-économiques sont fortement spatialisées, ce qui signifie que les « poches de pauvreté » à Bruxelles sont particulièrement marquées, elles se situent dans le croissant pauvre du nord de la capitale – à savoir Saint-Josse, Molenbeek, Anderlecht, Schaerbeek, Koekelberg, Bruxelles-ville.

Par ailleurs, même si cette situation ne concerne pas encore la période d'analyse de ce neuvième bilan, L'Observatoire de la Santé et du Social note que les exclusions du chômage en 2026 concerneront « une personne (18-64 ans) sur 20 à Bruxelles, une sur 25 en Wallonie et un peu plus d'1 sur 100 en Flandre ». L'Observatoire insiste sur le fait que la réforme met la région bruxelloise dans une situation particulièrement défavorable : « parmi l'ensemble des potentiels exclus en Belgique, un tiers des exclus se retrouvant avec un RIS et un tiers des exclus se retrouvant sans revenus propres résideraient dans la capitale, alors que la population bruxelloise ne représente qu'un dixième de la population du pays »¹⁴.

¹⁴ Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2025), « Projet de limitation de la durée d'octroi des allocations de chômage à deux ans : le devenir possible des exclus du chômage et effets potentiels sur les CPAS », Vivalis.brussels.

Parallèlement à ces tendances vers plus de précarité, on constate des phénomènes de gentrification dans certains quartiers – démontrant, une fois de plus, que les situations socio-économiques bruxelloises sont de plus en plus inégales.

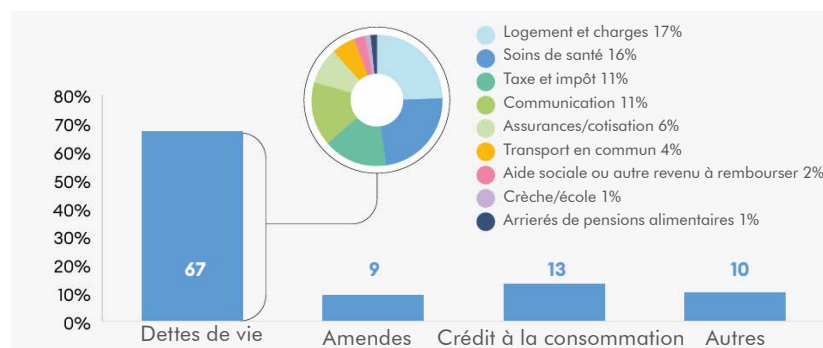
DES SITUATIONS D'ENDETTEMENT ANCRÉES DANS LA VIE QUOTIDIENNE

Près d'un appel sur quatre reçus au numéro vert concerne des situations d'endettement. On constate une corrélation entre le genre des personnes qui appellent et la thématique de l'endettement : ce sont le plus souvent des femmes qui appellent pour demander de l'aide. Ces situations et demandes d'aide s'inscrivent dans un contexte de saturation chronique des services de médiation de dettes à Bruxelles. Plusieurs services ne comptent qu'une seule personne, travaillant parfois à temps partiel. Par ailleurs, les accompagnements étant longs et intensifs, les délais d'attente s'allongent, laissant les personnes sans solution à des moments critiques. Il est fréquent que certains services ferment leurs portes temporairement afin de résorber les demandes en attente, ce qui rend l'accompagnement aux situations d'endettement régulièrement inaccessible.

Monsieur a tenté différents lieux (CPAS de Molenbeek, Armée du Salut) pour trouver une médiation de dettes, sans succès.

Contrairement à des idées parfois reçues, les situations d'endettement ne sont la plupart du temps pas liées à des crédits à la consommation, elles concernent des dépenses incompressibles liées à la vie courante (logement, santé, énergie, éducation), ce qui signifie que l'endettement est avant tout lié à la conséquence d'une insuffisance de revenus face à des dépenses essentielles. Comme le répète le Centre d'Appui aux services de Médiation de Dettes (CAMD) ainsi que ses homologues flamand

(SAM vzw) et wallon (OCE) : les dettes concernent des besoins fondamentaux. Elles ne résultent pas d'un comportement à risque, mais bien de l'impossibilité de faire face à des factures essentielles.



Graphique 19 : Répartition des dettes selon leur nature - Observatoire de la Santé et du social de Bruxelles-Capitale (2026), « Baromètre social 2025 », Vivalis.brussels, p.84 Sources : SMD de Bruxelles-Ville, Forest & Woluwu-Saint-Lambert.

À Bruxelles, où les loyers sont particulièrement élevés, la pression financière devient parfois insoutenable.

Madame est mère de 2 enfants et a des difficultés de garde. Son enfant a un voyage scolaire obligatoire d'un montant de 450 euros mais elle a des difficultés financières (mutuelle + complément CPAS + allocations familiales). Elle a déjà contacté l'école mais se voit proposer seulement un plan de paiement. Elle a également contacté le CPAS à ce sujet mais nécessite une preuve du refus de la part de l'école mais n'arrive pas à l'obtenir. Madame paye un loyer de 1000 euros et a déjà beaucoup de plans de paiement (frais judiciaire et factures d'hôpital).

RECouvreMENT DE DETTES : UNE PRESSION CROISSANTE SUR LES MÉNAGES

Les appels mettent en évidence un durcissement des procédures de recouvrement et un sentiment d'impuissance face aux parties créancières. Dans de nombreux cas, ces dernières – y compris publiques – recourent rapidement à des procédures judiciaires ou à des huissiers et huissières, sans passer par des solutions amiables adaptées à la situation des personnes, notamment par une proposition de plans de paiement à plus de 6 mois.

Ces constats rejoignent ceux de l'enquête du Soir « Huissiers : leur univers impitoyable », qui met en lumière un secteur fortement structuré et concentré où certains grands bureaux, dont Modero et Leroy, jouent un rôle central. L'enquête décrit une gestion industrialisée des dettes, caractérisée par des procédures standardisées et une logique de volume, peu compatibles avec une approche individualisée.

Sur le terrain, cela se traduit par une augmentation rapide des montants dus (frais, intérêts, actes), des difficultés de compréhension des décomptes et un accès difficile au dialogue avec les titulaires de créance ou les huissiers et huissières. Certaines dettes liées aux factures d'hôpital, de transports, etc. peuvent ainsi devenir rapidement disproportionnées. Ces pratiques contribuent à enfermer les ménages dans une spirale d'endettement, sans nécessairement améliorer les taux de recouvrement.

Madame explique être en grand litige depuis un moment avec un huissier de justice qui lui rend la vie très difficile. Pour une dette de 1800€, elle en est actuellement à plus de 5000€. Elle explique avoir à de nombreuses reprises tenté une médiation pour trouver un arrangement sans succès. Elle est à bout. Elle veut savoir si cela est légal.

ÉNERGIE ET EAU : DES DETTES RÉVÉLATRICES DE LA PRÉCARITÉ

Les dettes liées à la consommation d'énergie et d'eau apparaissent régulièrement dans les appels, confirmant leur impact sur les situations de précarité financière.

Il s'agit d'une dame qui a une facture d'énergie à régler. Elle a tenté plein de fois de contacter Engie pour mettre en place un plan de paiement mais sans succès.

Monsieur a une facture Luminus beaucoup plus importante que d'habitude et ne comprend pas pourquoi.

Madame a beaucoup de factures (huissiers, coupure d'électricité, etc.).

Concernant l'eau, l'ordonnance bruxelloise de janvier 2022 (qui modifie certaines dispositions de celle du 20 octobre 2006 - article 38/1 §2), prévoit que tout usager ou usagère a le droit d'obtenir de Vivaqua des plans de paiement sur 12 mois pour une consommation normale¹⁵ et de 60 mois lorsqu'il s'agit d'une forte consommation¹⁶. Dans la pratique, il est toutefois rapporté que Vivaqua propose fréquemment des plans limités à 6 mois. Cette limitation réduit la capacité des ménages à étaler leur dette dans le temps et augmente le montant des mensualités, ce qui peut aggraver les difficultés financières. Par ailleurs, des mises en demeure sur des factures mensuelles, soit des provisions, sont adressées aux personnes, ce qui accroît la pression et les frais.

Ce décalage entre cadre légal et pratiques effectives met en tension les objectifs de protection des usagers et la réalité du terrain.

¹⁵ Vivaqua peut uniquement refuser la proposition si, pour un plan de paiement précédent, plus de 3 échéances n'ont pas été honorées et que la facture relative au plan précédent reste partiellement impayée. Soulignons que ce motif de refus n'est pas valable si la demande est introduite par un CPAS ou un service de médiation de dettes agréé. Ajoutons que les usagers et usagères ont le droit d'obtenir de Vivaqua - via une demande introduite par un CPAS ou un service de médiation de dettes agréé - un plan de paiement raisonnable allant jusqu'à 18 mois en cas de consommation normale.

¹⁶ La forte consommation est définie comme une consommation supérieure de 50% par rapport à la consommation de l'année antérieure à même profil de composition de ménage et d'occupation du bien.

Par ailleurs, l'augmentation constante du prix de l'eau, des pics réguliers sur le marché du gaz et de l'électricité, le renvoi souvent systématique des personnes moins solvables par les fournisseurs à des organismes tiers associatifs et publics (Centre d'Appui SocialEnergie, Brugel, Centre d'appui aux services de médiation de dettes, les services énergies des CPAS, Inforgazelec, etc.) ainsi que la sous-traitance des impayés à des cabinets d'huissiers et d'huissières participent à complexifier les situations plutôt qu'à les simplifier. En effet, les fournisseurs, au lieu de prendre en charge et participer à la résolution des difficultés en proposant ou acceptant des plans de paiement raisonnables de la part de leurs clients et clientes pouvant aller jusqu'à 36 mois, augmentent le coût financier et social de ces suivis en déléguant leur gestion à des organismes tiers et subsidiés.

PENSIONS ALIMENTAIRES ET SECAL : ENTRE PROTECTION ET DÉSÉQUILIBRES

Certaines situations d'endettement sont directement liées aux pensions alimentaires et à leur recouvrement par le Service des Créances Alimentaires.

Monsieur est hospitalisé, il dit que le SECAL a retenu son revenu, il cherche aussi un logement.

Le SECAL joue un rôle essentiel pour garantir le paiement des pensions alimentaires, dans un contexte où celles-ci sont fréquemment impayées. Toutefois, les appels mettent en évidence des effets ambivalents.

D'une part, les montants des pensions alimentaires peuvent être insuffisants. Dans certains cas, les pensions se situent autour de 100 à 200 € par enfant, ce qui ne permet pas de couvrir les

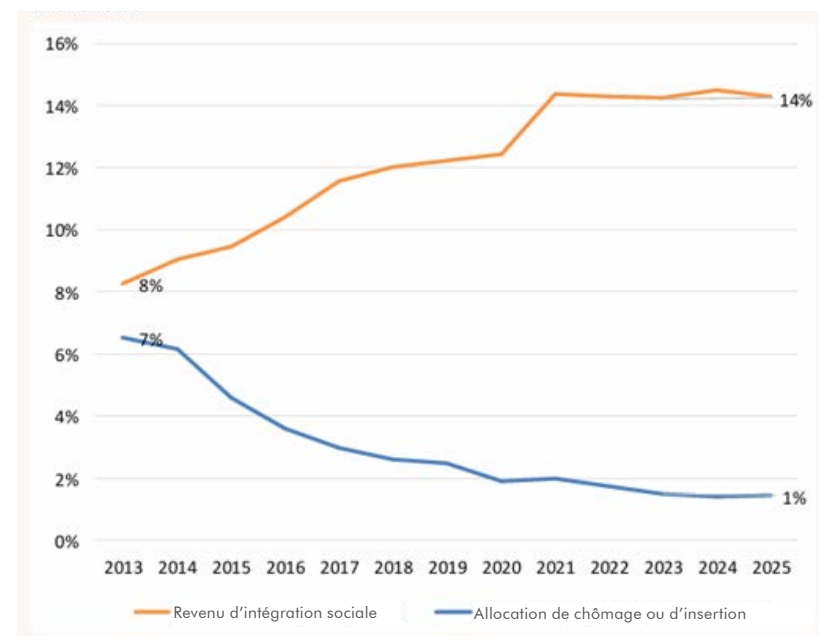
besoins réels des familles, en particulier à Bruxelles où le coût de la vie est élevé. Les ménages, souvent monoparentaux, restent alors en situation de précarité malgré l'existence d'un jugement et sont davantage à risque de surendettement.

D'autre part, certaines pensions sont fixées à des niveaux difficilement soutenables pour le débiteur, notamment lorsque ses revenus sont faibles ou instables. Les mécanismes de recouvrement peuvent aller jusqu'à la saisie intégrale des revenus disponibles.

Ces situations traduisent un problème structurel : **après une séparation, les revenus globaux sont insuffisants pour faire vivre deux ménages**. Le système de fixation des pensions, qui varie selon les juridictions et les situations, ne permet pas toujours de trouver un équilibre soutenable.

DES PUBLICS FRAGILISÉS

Les étudiants et étudiantes apparaissent particulièrement vulnérables. Certains ne peuvent bénéficier de l'aide du CPAS en raison de la situation financière de leurs parents, même lorsque ceux-ci ne les soutiennent pas dans les faits. D'autres se retrouvent sans ressources à la suite de conflits familiaux ou de ruptures.



Graphique 20 : Pourcentage de bénéficiaires du chômage et du RIS parmi les 18-24 ans, région bruxelloise - Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2026), « Baromètre social 2025 », Vivalis.brussels, p.67 Sources : SPP IS, view.brussels, Statbel.

Madame est étudiante dans une haute école, elle a besoin d'aide financière. Elle habite avec sa maman. La maman est propriétaire, ce qui fait qu'elle ne peut pas bénéficier de l'aide du CPAS.

Une prof appelle pour son élève qui a 17 ans et est ukrainienne. Les relations avec la maman sont très compliquées. Sa maman refuse tout type d'aide. Sa maman va déménager dans 6 mois à Gand, la fille aimerait rester sur Bruxelles pour continuer ses études. Sa maman ne lui donne aucun argent, elle aimerait travailler.

Monsieur m'explique qu'il y a de gros problèmes relationnels entre lui et ses parents, Monsieur ne perçoit aucun revenu actuellement.

Ces situations illustrent les limites d'un système qui suppose l'existence de solidarités familiales. En pratique, de nombreux jeunes se retrouvent sans soutien financier, tout en étant exclus de certaines aides.

Une jeune femme appelle, elle se sépare de son conjoint avec qui elle vit en cohabitation légale. Étudiante, elle a très peu de revenus, elle est à la recherche d'un logement mais elle peine à trouver. Elle se demande s'il y a des ressources pour trouver un logement, des aides et où et comment ça se passe financièrement si elle passe à un taux isolé.

Madame est mise à la porte par son ami, elle est au chômage, elle veut habiter chez une amie, elle veut savoir si elle a droit à l'aide du CPAS (supplément à son chômage cohabitant). Elle veut suivre une formation, elle veut savoir si elle peut récupérer le statut d'étudiant.

On constate de manière générale que **les situations de décohabitation** (après une séparation, lors du départ d'un jeune de chez ses parents, etc.) **posent des difficultés importantes, tant en matière de logement que de droits sociaux.**

Par ailleurs, **la cohabitation et ses impacts sur le montant des RIS** génèrent de l'anxiété et de nombreuses questions. Dans un contexte de crise du logement, ces règles (encore alourdies à partir du 1^{er} mars 2026) freinent les solidarités informelles et accentuent la précarité.

Madame veut emménager avec sa mère qui habite un logement social et touche des indemnités de la mutuelle. Elle voulait savoir si ça allait avoir un impact sur les revenus de sa mère.

Madame souhaite emménager avec son compagnon mais il gagne un salaire de travail. Elle veut savoir si les allocations de chômage risquent d'être impactées ou non.

Les personnes étrangères expriment des inquiétudes quant aux conséquences d'une demande d'aide sociale sur leur droit de séjour. Cette crainte constitue un frein à l'accès aux droits, même en situation de grande précarité.

Monsieur est français, en Belgique depuis février. Il travaille dans la restauration. Ce mois-ci son revenu est de moins de 300 euros. Il est donc allé faire une demande d'aide au CPAS (conseil de son patron) mais il panique à l'idée que cela mette en danger son titre de séjour car on l'a informé que l'aide sociale serait inscrite à son dossier.

Les familles monoparentales sont également fortement représentées. Elles cumulent souvent plusieurs difficultés : logement instable, charges élevées, isolement et accès limité aux ressources. Certaines situations relèvent de l'urgence sociale, nécessitant une aide alimentaire ou matérielle immédiate. Rappelons qu'à Bruxelles, au 1^{er} janvier 2025, 15,2 % des personnes vivent dans un ménage monoparental et que cette situation concerne 113.633 enfants (IBSA).

Il s'agit d'une dame qui loge chez elle une femme et ses trois enfants car elle a dû quitter son logement. Divers suivis déjà mis en place (SAJ, SOS parents...). Elle recherche de l'aide alimentaire et matérielle.

ACCÈS AUX AIDES : DES OBSTACLES STRUCTURELS PERSISTANTS

Finalement, les appels montrent que l'accès effectif aux droits reste un défi majeur à Bruxelles. Si certains services ont amélioré leur accès pour le public, notamment via les lignes téléphoniques

(comme c'est le cas pour Vivaqua), de nombreux services sont soit saturés, soit rendus délibérément peu accessibles. Dans certains cas, les délais de traitement et de recours peuvent laisser les personnes sans ressources pendant plusieurs mois.

Il s'agit d'une dame belge qui n'a pas de revenu. Elle a fait une demande au CPAS qui a été refusée, elle est sans ressource depuis avril. Elle va faire appel, elle a déjà un avocat mais en attendant elle ne sait pas trop quoi faire. Son RDV est en octobre.

Dans certains cas, cela conduit à une désaffiliation progressive et parfois à des ruptures de lien avec les services.

Madame appelle pour sa maman qui est au CPAS. Elle explique que c'est la 4^{ème} fois qu'on lui change son assistante sociale. Sa maman n'arrive pas à contacter le CPAS depuis 1 an. Elle ne sait pas se déplacer à cause de soucis de santé et le CPAS refuse de venir faire une visite à domicile. Elle a une dette à cause du CPAS qui n'a pas payé un loyer à son agence immobilière sociale. Bref, il y a un gros souci de communication avec le CPAS et le manque de considération de sa maman.

Une dame appelle expliquant qu'elle est à mobilité réduite, en médiation de dettes, et que cela fait deux ans qu'elle essaye d'avoir une visite d'une assistante sociale du CPAS de sa commune. Cela fait un certain temps qu'on lui dit que quelqu'un va passer, mais personne ne passe jamais. Elle n'est pas en mesure de se déplacer. Elle a difficile pour manger, elle aurait besoin de séance de kinésithérapie mais elle n'a pas les moyens. Elle ne sait plus quoi faire.

PERTE D'ALLOCATIONS : UNE INSÉCURITÉ PERMANENTE

Comme l'explique Vivalis dans le résumé du Baromètre social 2024 : « En 2025, le risque de pauvreté touche 23 % de la

population bruxelloise (contre 7 % en Flandre et 13 % en Wallonie) (...) Au 1^{er} janvier 2025, Bruxelles compte 47.304 bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (RIS), soit plus que la Flandre (45.616) malgré une population cinq fois moindre (Wallonie : 77.207). La part de bénéficiaires du RIS (ou équivalent) parmi les 18-64 ans est passée de 3 % en 2002 à près de 7 % à Bruxelles en 2025 (contre 1,5 % en Flandre et 4 % en Wallonie). Dans certaines communes comme Molenbeek ou Saint-Josse, plus d'une personne sur dix âgée de 18-64 ans perçoit un RIS ».

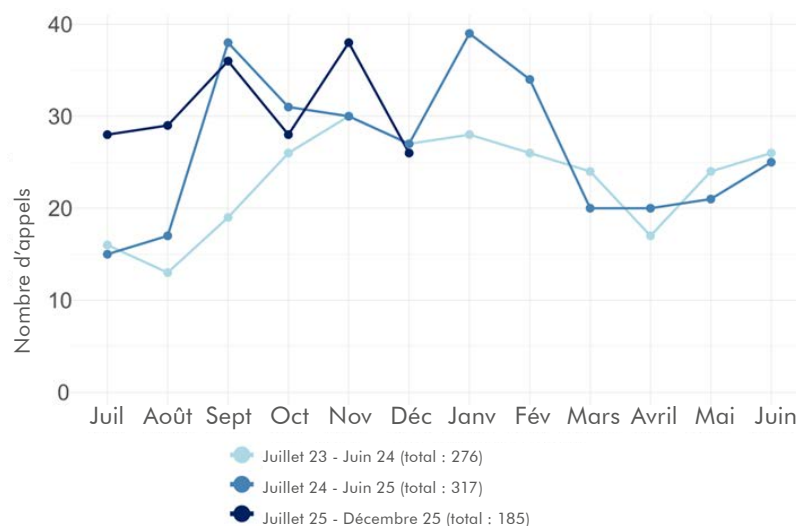
Toutefois, les appels montrent que l'accès au RIS tend à se complexifier : certaines situations révèlent le fait que les droits peuvent être suspendus rapidement et que les conséquences de ces suspensions des aides sont immédiates.

Madame a dû quitter son logement en septembre. Elle loge pour l'instant dans une église protestante près de Botanique (personne n'est au courant) donc elle peut entrer et sortir uniquement pendant les jours de prières. Elle ne peut donc sortir que mercredi, samedi, dimanche, il fait froid dans le bâtiment. La demande de Madame porte sur son droit au RIS : le CPAS de Bruxelles l'a arrêté depuis son déménagement sans lui proposer une adresse de référence...

Monsieur est désespéré parce que le CPAS a suspendu son RIS et sa carte médicale. Il a des problèmes de santé (physique et mentale) graves suite à un accident. Il dit avoir envoyé des mails à son assistant social pendant des mois, sans réponse. Puis il a reçu une réponse avec une proposition de rendez-vous le lendemain, que monsieur a loupé parce que ses médicaments le font dormir beaucoup.

Suite à la décision du médecin-conseil, la personne a vu ses indemnités d'invalidité coupées, alors qu'elle les touchait depuis 4 ans. Elle n'a plus de ressources financières pour le moment, souhaite contester et comprendre la décision.

QUESTIONS -
DÉMARCHES
ADMINISTRATIVES



Graphique 21 : Évolution du nombre d'appels de la catégorie Questions - démarches administratives.

19,4 % des appels sont concernés par la catégorie « Questions - démarches administratives ». Avec 502 appels concernés par cette catégorie entre juillet 2024 et décembre 2025, le nombre d'appels y est supérieur à toutes autres catégories prises isolément. De plus, les volumes d'appels sur les trois derniers exercices révèlent une trajectoire de croissance qui s'accélère. Entre la période de 12 mois du précédent bilan et les 12 mois suivants (juillet 2024 à juin 2025), on constate 15 % de hausse.

Sur les 6 derniers mois analysés (juillet 2025 à décembre 2025), la hausse se poursuit avec un total de 185 appels, 17 % de plus par rapport à la même période de 6 mois en 2024, et 41 % de plus qu'en 2023.

La thématique Questions – démarches administratives agit comme un reflet des tensions entre le citoyen et l'État social. Elle révèle l'absence de soutien fourni par l'administration sur une diversité de questions et de problèmes. La lourdeur des procédures peut générer une forte angoisse, particulièrement pour ceux et celles qui ne possèdent ni les outils ni les compétences numériques pour y naviguer de manière autonome. Ce sentiment d'impuissance s'accroît drastiquement lors des épisodes impliquant un changement de statut : transition d'état civil, modification du droit au séjour ou rupture dans le parcours professionnel, ces mutations administratives accroissent la vulnérabilité et le risque de perdre des droits. Pour les personnes isolées, les parents solos ou les résidents d'institutions (prisons, maisons de repos), le numéro vert constitue une boussole pour s'aiguiller dans un système qui demande une agilité technique hors de portée de certains publics.

ASSISTANCE ADMINISTRATIVE

Souvent, les gens ne disposent pas des moyens pour entreprendre par eux-mêmes les démarches administratives qui sont devenues indispensables pour faire valoir les droits et se protéger des risques sociaux. De nombreuses personnes expriment, lors de leur appel au numéro vert « Allo ? Aide sociale », une demande d'aide pour comprendre et gérer les démarches qui jalonnent leur parcours et trouver des solutions. En général, un appel sur cinq exprime au moins deux types de demande différentes. Parmi ces appels à multi-demandes, dans un cas sur deux, la catégorie Questions – démarches administratives est encodée.

Dans le bilan précédent, nous mentionnions que les guichets des différents services sont de moins en moins accessibles, les appels les plus récents réitèrent ce constat.

Le numéro vert est alors utilisé pour de nombreuses demandes d'informations sur des contacts, coordonnées, horaires. Dans certains cas, les personnes qui appellent pensent s'adresser directement au service compétent, comme les CPAS.

Madame aimerait contacter Bruxelles Logement car elle n'a pas perçu son allocation de loyer. Cependant, elle ne trouve pas le numéro de téléphone.

Ceci est un marqueur du fait que les personnes ne savent plus/pas où trouver l'information dont elles ont besoin, un symptôme des fractures numériques et informationnelles qui tendent à s'accroître et que le numéro vert tente de pallier par une assistance téléphonique adaptée aux situations des personnes.

Madame est en attente d'une révision de dossier au CPAS depuis plusieurs mois.

Par ailleurs, des personnes qui entreprennent des démarches sont plongées dans l'incertitude quant à leurs chances de succès de la reconnaissance de leurs droits.

Monsieur est jeune étudiant à l'ULB. Il a doublé à plusieurs reprises une année et il n'est plus « finançable ». Il sait qu'il peut introduire un recours pour tenter à nouveau sa chance. Cependant, l'école l'en dissuade et ne sait pas comment procéder pour le recours.

Bien des appels de la catégorie Questions – démarches administratives émanent de personnes qui nécessitent une aide suite à un changement de statut présent ou à venir. Les services sociaux généralistes et les assistantes et assistants sociaux sont généralement, après un examen sur mesure des situations personnelles, à même de répondre à ces demandes. Notons toutefois que les droits sont conditionnés à l'obtention de statuts qui dépendent eux-mêmes de la satisfaction d'un certain nombre de critères, parfois contradictoires ou flous, ce qui augmente le non-recours aux droits. Les extraits ci-dessous illustrent l'inquiétude des personnes qui appellent face à la perspective d'une perte de droits ou d'une diminution des aides suite à un changement de statut.

Madame souhaite déménager et le prix du nouveau logement est relativement plus bas que l'ancien. De ce fait, Madame souhaiterait savoir si le fait que son nouveau logement est plus bas que l'ancien aurait un impact sur son chômage.

L'appel concerne une personne de genre féminin, domiciliée à Bruxelles et en situation d'invalidité depuis trois ans. Elle envisage de s'installer en Flandre et se demande si ce changement de domicile implique l'obligation de changer de mutualité.

L'assistance administrative est souvent demandée dans des situations où la lourdeur administrative est inhérente aux démarches en cours, notamment sur les questions liées à la justice, aux avocats et aux avocates, ainsi qu'aux droits des personnes sans papiers.

Il s'agit d'une dame qui a versé de l'argent à un entrepreneur pour la rénovation de son bien immobilier. Elle vient d'apprendre que cet entrepreneur a été condamné à 9 ans de prison. Elle a donc appelé pour savoir quelles démarches elle doit entreprendre afin de récupérer l'avance de 8 000 euros qu'elle a versée.

La demande concerne une ressortissante marocaine en situation irrégulière qui souhaite s'informer sur la procédure de regroupement familial avec son conjoint, titulaire d'une carte de séjour F+ en Belgique.

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

La plupart des demandes exprimées dans la catégorie d'appels Questions & démarches administratives reflètent une incompréhension des procédures et des sources d'information. Nous identifions au moins trois barrières qui poussent les gens à demander de l'aide dans leurs démarches. 120 appels sur les 506 concernés par les Questions & démarches administratives (soit un peu moins d'un quart) reflètent l'une de ces barrières.

Une première barrière est la **fracture numérique**. Celle-ci s'exprime lors des appels de personnes ne sachant pas où trouver les coordonnées d'un service, un numéro de téléphone, des horaires, les critères d'accès aux droits... La plupart de ces informations sont généralement disponibles mais les inégalités d'accès à celles-ci sont importantes. Certains publics peinent à s'en sortir dans cet océan informationnel dépersonnalisé. Leurs

prises de contact et recherches d'informations sont souvent infructueuses.

Monsieur veut qu'on appelle la mutuelle afin de connaître l'état d'avancement de son dossier car il n'arrive pas à les joindre.

Monsieur demande s'il peut déposer une plainte par téléphone. Je lui réponds qu'il peut selon certaines communes mais je ne trouve pas l'info pour Evere.

Un deuxième obstacle à l'accès aux droits est illustré par la difficulté de certaines personnes faisant appel au numéro vert à comprendre le langage administratif et son jargon spécifique. Or, la bonne compréhension des nombreux documents qui jalonnent l'accès aux droits est indispensable pour que les personnes puissent obtenir de l'aide de façon autonome. Sans cela, elles ne savent pas comment réagir à la réception de documents administratifs qui nécessitent pourtant une action de leur part.

Monsieur est à la recherche d'une assistante sociale pour l'aider à écrire une lettre.

Monsieur appelle car la banque a bloqué une partie de son compte et il a reçu une déclaration de tiers saisie.

Madame appelle afin de comprendre son dossier Iriscare concernant la reconnaissance de handicap de son fils. Elle ne comprend pas pourquoi il n'a que 5 points au lieu de 6 et aimerait entreprendre un recours.

Monsieur a des difficultés à la compréhension de divers courriers et a peur de se mettre dans les problèmes (par exemple, s'il ne comprend pas bien une facture). Il aimerait avoir une assistante sociale pour le rassurer.

Parfois, le maintien de droits et d'aides est directement en jeu suite à un changement de statut.

Monsieur touche une pension d'indépendant de 600 euros ainsi qu'un complément GRAPA de 300 euros (plus ou moins). Il s'est récemment marié avec une personne qui touche une pension de 2100 euros. Il a reçu un nouveau calcul de la part de la pension, et son complément GRAPA est supprimé. Monsieur s'interroge pourquoi.

Monsieur n'aura plus droit au chômage à partir du mois de mars 2026. Il souhaiterait faire une formation et bénéficier du RIS. Il veut savoir s'il aura droit au RIS en faisant une formation.

Une troisième barrière identifiée dans les appels trouve sa source dans le fait que les règles et la langue peuvent changer en fonction de la région en Belgique. Ainsi, le passage du néerlandais au français est non seulement un problème en soi, mais le passage d'un espace réglementaire à un autre cause également des problèmes d'accès à l'information et aux droits.

Occasionnellement, les obstacles sont liés à la maladie (physique et/ou mentale) qui complique l'obtention d'aides auxquelles les personnes sont éligibles.

Un assistant social d'une maison de quartier voulait savoir vers qui orienter un Monsieur de 75 ans atteint d'Alzheimer pour des démarches administratives et une aide-ménagère, etc.

Monsieur appelle pour son père sorti d'hôpital. Il a perdu ses documents et souhaite avoir une assistante sociale qui l'accompagne à domicile.

DES DEMANDES COMPLEXES

Les appels reçus encodés dans la thématique Questions & démarches administratives comportent souvent des demandes complexes croisant plusieurs problématiques. La multiplication des services administratifs auxquels les personnes doivent s'adresser constitue un obstacle à la résolution de ces demandes complexes.

Monsieur a pas mal de démarches à faire et des problèmes avec la CAPAC et d'autres services, il cherche un assistant social pour l'aider.

Afin d'éviter l'abandon des démarches et du droit à l'aide, les équipes du numéro vert orientent les personnes vers des services sociaux généralistes où des assistants ou assistantes sociales pourront les aider dans leurs démarches multiples. Dans de nombreux cas, les personnes appellent en demandant une aide généraliste, leur situation nécessite parfois une intervention urgente afin d'éviter les problèmes en cascade.

Madame travaillait. Elle a eu un accident de travail. Elle a appris que son patron est en faillite. Elle a contacté son syndicat qui lui envoie plein de documents. Elle est suivie par l'assistante sociale de sa maison médicale. Son assistante sociale est absente. Elle est censée rendre les documents dans les 7 jours à son syndicat. Quand elle appelle son syndicat car selon elle, tout a été envoyé, personne ne répond. Le service juridique du syndicat n'est pas joignable.

Demande d'infos sur des services pouvant
l'aider dans ses démarches administratives.

Madame cherche un service social pour
l'accompagner dans plusieurs démarches.
Elle dit en avoir beaucoup et qu'elle n'a
pas le courage de tout expliquer.

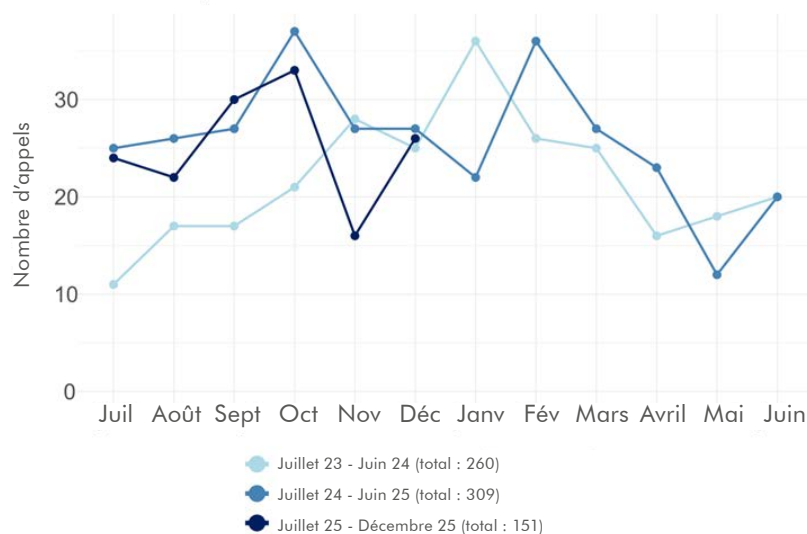
Les compétences requises pour solutionner ces situations complexes sont multiples, et le stress latent peut affecter grandement la santé mentale des personnes. D'autant plus que les problèmes administratifs sont parfois causés par des situations violentes, au niveau familial notamment.

Madame appelle pour un ami qu'elle héberge
exceptionnellement. Il a perdu son logement,
son emploi, et est face à des problématiques
d'endettement. Madame aimerait un service
polyvalent pour l'accompagner dans ses démarches.

Madame appelle car elle n'a pas de logement. Elle
cherche aussi une aide administrative car elle est
dépassée. Elle cherche un centre social qui peut
l'accompagner globalement pour plusieurs choses.

Madame ne se sent plus heureuse dans son couple
et vit des violences verbales. Elle souhaite
connaître ses droits en matière de divorce et
aimerait une écoute pour ce qu'elle vit.

**DIFFICULTÉS
PERSONNELLES,
SANTÉ MENTALE,
RESSOURCES SOCIALES,
LIENS FAMILIAUX**



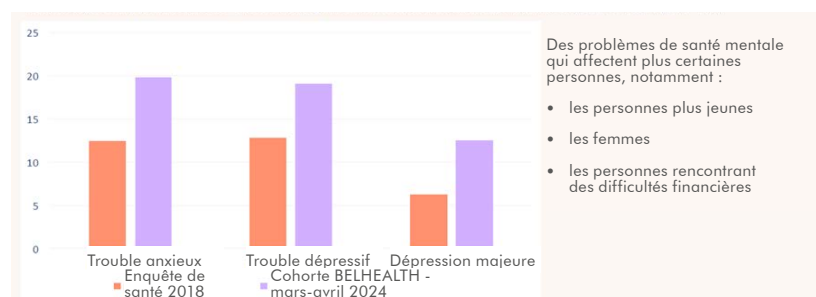
Graphique 22 : Évolution du nombre d'appels des catégories liées aux difficultés personnelles, assuétudes, santé mentale, ressources sociales et liens familiaux.

Type de demande	Juil 23 – Juin 24	Juil 24 – Juin 25	Juil 25 – Déc 25
Difficultés personnelles (psychosociales - existentielles - besoin d'écoute)	71 (23,7%)	107 (29,6%)	58 (32,4%)
Santé mentale (demande d'aide psychologique et psychiatrique)	75 (25,1%)	85 (23,5%)	49 (27,4%)
Ressources sociales (isolement - liens sociaux - cherche une aide pour les courses)	56 (18,7%)	55 (15,2%)	34 (19,0%)
Liens familiaux (violences conjugales - relations - etc.)	89 (29,8%)	108 (29,8%)	34 (19,0%)
Assuétude	8 (2,7%)	7 (1,9%)	4 (2,2%)

Tableau 4 : Répartition des appels liés aux catégories psychosociales selon le type particulier de demande concernée.

16,7 % des appels (460) sont concernés par cette catégorie psychosociale qui englobe cinq thématiques différentes. C'est un pourcentage similaire au dernier bilan (17,3 %) et c'est davantage qu'en 2022-2023 (14,8 %). Etant donné l'augmentation générale du nombre d'appels, il est intéressant de regarder l'évolution du volume d'appels. On passe ainsi de 260 appels en 12 mois sur la période d'analyse du dernier bilan à 309 appels sur les 12 premiers mois de la période d'analyse du bilan n°9. La hausse est donc significative depuis le dernier bilan. Dans le détail, on note une hausse significative des appels concernés par une demande d'écoute sur les difficultés personnelles vécues par les appelants et appelantes. Les autres catégories qui composent cette thématique sont restées relativement stables.

De manière générale, on constate une **dégradation de la santé mentale des Bruxellois et Bruxelloises** depuis 2018. Comme le montre le graphe ci-dessous¹⁷, les troubles anxieux concernent 1 adulte sur 5, les personnes les plus concernées sont les plus jeunes, les femmes et celles qui font face à des difficultés financières.



Graphique 23 : Pourcentage de la population adulte (15 ans et plus dans l'enquête de 2018, et 18 ans et plus dans la cohorte BELHEALTH) avec certains problèmes de santé mentale, région bruxelloise, 2018 et 2024 (mars-avril) - Observatoire de la Santé et Social (2026), « Baromètre social 2025 », Vivalis.brussels, p.143 Source : Sciensano, Enquête de santé 2018 et Cohorte BelHealth mars-avril 2024.

DES FOYERS SOUS TENSION

31,5 % des appels reçus (soit 143 sur 460 et 5,2 % de l'ensemble des appels reçus) font explicitement état des **difficultés vécues au sein des familles et des foyers**.

Parmi ces 143 appels, 104 émanent de femmes, soit 72,5 %. Les situations décrivent des liens familiaux conflictuels, empreints d'agressivité, d'angoisses et d'inquiétudes.

Les liens parents-enfants sont régulièrement le sujet des appels. Ils émanent de parents inquiets pour leur enfant (parfois adulte) qui éprouve des difficultés diverses (santé mentale, assuétudes,

problèmes financiers). Ils sont également le fait d'enfants souhaitant s'émanciper de leurs parents (notamment sur les plans financiers et lié au logement) ou lorsque les parents sont plus âgés et nécessitent une aide rapprochée.

Les quatre exemples suivants montrent des situations de parents en recherche de repères et d'aide sur l'accompagnement de leurs enfants, dont certains vivent chez eux.

Madame ne s'en sort plus avec son fils de 19 ans qui ne réside plus chez elle. Elle cherche à ne plus l'avoir à charge sur sa mutuelle.

Madame appelle car elle a de gros soucis avec son fils de 30 ans qui ne gère pas bien sa vie et fait de grosses bêtises, elle a eu des huissiers à sa porte, etc. et est redevable de ses dettes. Elle souhaiterait être accompagnée là-dedans.

Madame a une fille de 26 ans qui se drogue et perd connaissance sous l'effet de la drogue et l'alcool, elle se demande quoi faire, sa fille " ne sait pas se gérer ".

L'appel concerne un jeune homme de 28 ans, souffrant de troubles psychologiques selon sa mère, qui nous contacte afin de trouver une écoute active. Elle souhaite obtenir des pistes de solution pour que son fils accepte une prise en charge, à la fois sur le plan psychologique et sur le plan socio-administratif.

¹⁷ Englert, M. (2025), « Limitation de la durée d'octroi des allocations de chômage à deux ans : contexte bruxellois et devenir possible des exclus du chômage », Vivalis.brussels.

Les appels suivants émanent de jeunes qui souhaitent quitter le domicile parental parce qu'ils y subissent des violences, des agressions ou parce que les relations dysfonctionnent, mais qui n'identifient aucune solution pratique à leur émancipation.

C'est une jeune fille qui appelle pour deux amies à elle, qui sont sœurs. Ces dernières vivent chez leurs parents mais semblent subir des violences psychologiques et physiques à domicile. Cette amie souhaite savoir s'il est possible d'obtenir un logement et un revenu pour ces deux jeunes étudiantes de 18 ans (secondaire).

Madame a 18 ans et vient de quitter le domicile familial il y a 4 jours. Sa demande au CPAS pour mise en autonomie est en standby et son assistant social ne revient que le 9 décembre.

Madame souhaite aller à l'université mais son père ne veut pas trop qu'elle aille... Il surveille trop sa fille.

Certains appels font état explicitement de situations d'abus, notamment sexuels, d'un parent ou beau-parent sur un ou une mineure.

C'est un professeur d'école qui appelle concernant une jeune en situation de sans-abrisme. Elle a subi des violences sexuelles de la part de son beau-père. Elle a été suivie par le PMS pour l'aider à obtenir une aide financière du CPAS mais le PMS est à court d'idée pour cette jeune. Le professeur souhaite une association qui peut lui venir en aide.

Orientation vers des services d'aide aux victimes suite à des suspicions de violences sur mineurs.

Parmi ces 143 appels, 65 font explicitement état de **violences conjugales**. C'est un chiffre particulièrement important. Parmi ces appels, 59 (soit 90,5 %) sont le fait d'appelantes qui cherchent à fuir des violences de la part de leur compagnon/mari.

Madame vit en logement social avec son époux et ses enfants. Suite à des années de violences conjugales, elle a fait le choix d'être mise en sécurité avec ses enfants et d'effectuer une demande de divorce. Elle s'interroge de savoir si elle pourra obtenir une mutation auprès de son gestionnaire de logement social pour ne plus devoir vivre avec son compagnon et continuer à bénéficier d'un logement social.

Madame m'appelle avec des questions sur qui nous sommes et quel est le but de notre ligne. Elle parle à demi-mot et je finis enfin par comprendre qu'elle est emprisonnée dans une relation conjugale toxique. Elle est mariée depuis peu et elle m'explique que son mari a changé de visage, est pris d'une addiction au cannabis et peut la passer à tabac lorsqu'il est en crise. Madame est à bout et est partie faire un tour pour prendre l'air et souhaite être orientée pour être mise en sécurité.

Une jeune fille explique qu'elle et sa mère ont quitté le logement la veille car le père est violent. Elles sont à la rue et cherchent une solution de logement.

Il s'agit d'une dame qui vient d'accoucher et son mari la frappe. Elle cherche des aides pour le quitter.

Comme déjà mentionné dans des bilans précédents et par des nombreuses études, les violences intrafamiliales sont loin d'être exceptionnelles et anecdotiques ; elles sont fréquentes et récurrentes. De nombreuses recherches¹⁸ 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 grave. 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.**

MONOPARENTALITÉ ET ISOLEMENT

Les situations de monoparentalité ou d'isolement peuvent charrier des difficultés spécifiques. Expliquer les difficultés par la typologie des ménages serait réducteur ; il s'agit de rappeler que notre société continue à s'inscrire dans des modèles familialistes traditionnels et à favoriser à différents niveaux la norme duoparentale. Les politiques publiques, le marché du travail, l'organisation scolaire, le régime fiscal, le système administratif des organisations sont autant de systèmes pensés en fonction d'une famille constituée de deux parents et deux enfants, travaillant tous les deux, co-équipiers dans la prise en charge de leur vie privée. Ils mettent à mal les situations familiales qui s'écartent de cette norme.

Monsieur appelle pour sa fille qui est maman solo de quatre enfants. Il s'inquiète pour sa fille qui est épuisée et cherche à savoir s'il existe un endroit où elle pourrait souffler.

Monsieur est marié avec trois enfants à sa charge. Il est actuellement en incapacité de travail depuis plus ou moins deux ans. Il était à la mutuelle mais ses revenus ont pris fin sans savoir pourquoi. Il est actuellement en démarche avec un avocat pour résoudre le problème avec sa mutuelle. Il a fait une demande d'aide au CPAS mais l'assistant social l'a informé que son dossier ne sera pas accepté par le comité sans l'avoir au préalable présenté. Il souhaitait savoir si cela est « normal », s'il existe d'autre(s) organisme(s) pouvant l'aider financièrement, etc.

Madame vit dans un petit appartement avec ses 3 enfants. Le propriétaire, qui vit au premier étage, lui reproche le bruit que font les enfants. Il y a beaucoup de tensions entre Madame et le propriétaire. Madame cherche également un logement mais n'arrive pas à en trouver.

LA RECHERCHE D'UN LOGEMENT ADAPTÉ GÉNÈRE DE L'ANGOISSE

Les difficultés psychologiques sont conséquentes des conditions de vie et en particulier celles qui sont liées au logement et aux revenus. 70 appels sur 460, soit 15,5 %, lient les angoisses vécues avec la peur de perdre son logement, ne pas en trouver ou être mal-logé.

Monsieur est en errance depuis plusieurs années. Il souhaite pouvoir trouver un centre d'accueil et pouvoir faire des démarches en vue d'avoir accès à ses droits sociaux.

¹⁸ Janssen, C., Vesentini, F. (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) », Ibsa.brussels, Statistiek Vlaanderen et IWEPS.

Madame contacte notre numéro car elle a découvert que la dame à qui elle loue son garage vit en réalité dedans. Madame souhaite sincèrement apporter son aide pour offrir une solution à la personne.

Madame doit quitter son logement dans deux mois, elle recherche un nouvel endroit depuis qu'elle a reçu son préavis mais n'est confrontée qu'à des refus. Elle est en détresse face à sa situation.

La situation du marché du logement bruxellois actuelle, qui rend l'accès au logement abordable particulièrement difficile, rend la question de la séparation parfois inenvisageable, contraignant des personnes à choisir entre le fait de vivre dans des logements inadaptés et insalubres ou en compagnie de personnes avec qui le lien est dysfonctionnel et parfois violent.

Madame est seule avec deux enfants et a un logement insalubre : elle ne va pas bien du tout. Elle n'arrive pas à obtenir d'aide pour son logement.

Une dame appelle parce qu'elle est en logement de transit, avec ses enfants, et qu'elle veut en changer et qu'elle a reçu une réponse négative de l'AIS. Elle estime que les services d'accompagnement qu'elle a déjà contactés n'ont fait le nécessaire.

Femme au CPVCF (Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales), fille à l'internat Uccle. Elle cherche un logement, elle est hyper angoissée car son mari est violent, elle est sous pression pour trouver un logement, elle a besoin de parler.

Madame souhaite entamer une procédure de divorce. Elle s'interroge sur ses droits juridiques, comment être assistée dans cette procédure. Elle s'inquiète également pour la recherche d'un endroit où vivre car elle perçoit actuellement seulement un mi-temps chômage. Plusieurs questions taraudent Madame.

DES DEMANDES DE CONSULTATIONS ET DE SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT

Au fil des mois écoulés, on constate que des nombreuses personnes contactent le numéro vert pour parler et être écoutées. Des situations parfois lourdes, telle que des menaces de suicide, sont évoquées. Les équipes répondantes réorientent ces demandes vers des numéros spécialisés formés à l'écoute psychologique d'urgence.

C'est une demande d'aide pour trouver une aide familiale. Il s'agit d'une personne qui menace de se suicider.

Une récente étude de la Mutualité chrétienne (2025) portant sur la convention « soins psychologiques de première ligne » (SPPL) en Belgique entre 2019 et 2024 montre qu'« une part croissante de la population a recours aux soins psychologiques de première ligne remboursés. Le nombre de bénéficiaires est passé de 113.578 (1% de la population) en 2022 à 282.937 (2,5 %) en 2024, soit une augmentation de 149 % en deux ans. Il s'agit d'une évolution positive, d'autant plus que ce sont les groupes parmi lesquels les besoins en santé mentale sont les plus importants, qui font le plus appel à cette aide psychologique remboursée. Ce dispositif marque une avancée majeure pour l'accessibilité à la santé mentale. »¹⁹ L'autrice ajoute que « les écarts entre provinces sont significatifs, tant en termes de besoins en santé mentale que de mobilisation effective du dispositif. Bruxelles présente l'un des niveaux de détresse psychologique les plus élevés du pays, avec 39 % de la population dépassant le seuil GHQ 2+. » (Noirhomme, 2025 : 37).

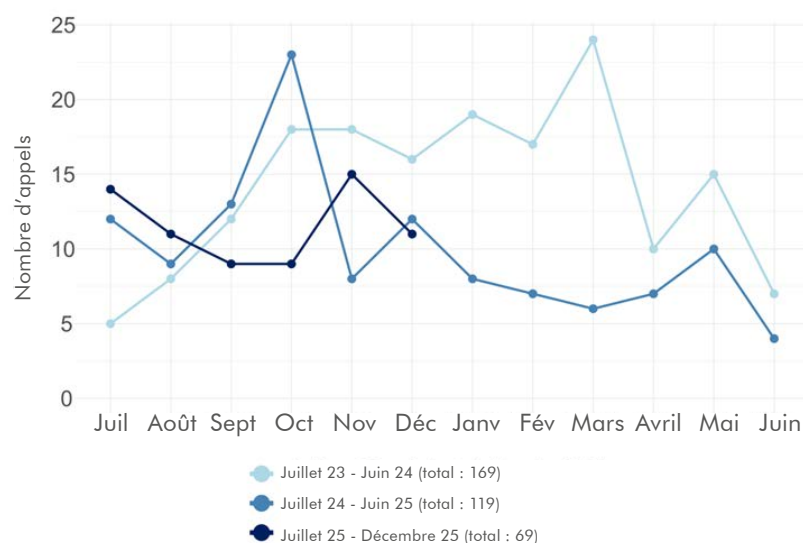
19 Noirhomme, C. (2025), « Convention Soins psychologiques de première ligne : un bilan 2019/2024 », Service études Mutualité Chrétienne.

Plusieurs appels témoignent de ces demandes de recours à l'aide psychologique. Les professionnels et professionnelles qui répondent réorientent ces personnes vers des services de santé mentale présents dans leur commune de résidence, mais également vers d'autres structures qui proposent ponctuellement une aide psychologique (plannings familiaux, services sociaux, etc.).

Une fille de 25 ans dit avoir besoin d'écoute. Elle recherche d'autres services d'écoute à appeler.

Un inspecteur de police appelle pour venir en aide à une personne de son quartier. Il s'agirait d'un homme qui aurait besoin de services psychosociaux et d'aide globale (aide alimentaire, etc.), il aurait du mal à pousser les portes d'un service social, c'est pourquoi c'est son inspecteur de police qui l'aide à faire ces démarches.

AIDE ALIMENTAIRE



Graphique 24 : Évolution du nombre d'appels de la catégorie Aide alimentaire.

Le nombre d'appels reçus au numéro « Allo ? Aide sociale » portant sur l'aide alimentaire accuse une légère baisse depuis le précédent bilan (juillet 2023 – juin 2024).

Dans ce 9^{ème} bilan des appels, 188 appels sont concernés par la thématique de l'aide alimentaire. C'est seulement 19 appels de plus que lors du dernier bilan alors même que la période d'analyse était 6 mois plus courte. Certains mois, les appels liés à l'aide alimentaire ne concernaient que 5% des appels passés au numéro vert, une valeur qui atteignait régulièrement 10% lors de la période précédente.

L'AIDE ALIMENTAIRE : UN PALLIATIF D'URGENCE QUI S'INSTALLE DANS LA DURÉE

L'aide alimentaire sert d'amortisseur durant le temps nécessaire à l'instruction d'un dossier au CPAS, à la résolution d'un blocage administratif ou à la fin d'une sanction. Ainsi, la question « comment manger aujourd'hui ? » sature trop souvent l'espace mental et empêche toute projection vers une sortie de précarité.

Madame a introduit une demande d'aide au CPAS mais en attendant leur réponse elle recherche de l'aide alimentaire gratuite pour aujourd'hui même et pour la fin du mois.

Les extraits témoignent d'une population placée en position d'attente permanente. Ce concept de l'attente est central et régit l'état psychologique et matériel des personnes qui appellent. D'un côté, l'aide alimentaire permet aux personnes en attente

de l'octroi d'une aide sociale plus robuste de subvenir à leurs besoins élémentaires le temps que l'accès à l'aide soit débloqué. De l'autre côté, l'accès à l'aide alimentaire comporte également des moments d'attente : rendez-vous en vue d'évaluer la satisfaction des critères d'accès, liste d'attente d'un service de colis, d'une épicerie, attente dans la file du comptoir d'une organisation... La protection sociale à laquelle aspirent les bénéficiaires de l'aide alimentaire – censée pallier les urgences et être de type « humanitaire » – poussent finalement les publics dans les mêmes situations d'attente et d'incertitude.

L'urgence exprimée est souvent absolue. Les personnes appellent le numéro vert parce qu'ils ont déjà épuisé toutes les solidarités privées (amis et amies, famille, économies). Sans revenus ni moyens pour subvenir aux besoins élémentaires, l'aide alimentaire est un préalable nécessaire pour essayer de faire valoir ses autres droits et sortir de la précarité. Elle est souvent demandée « en attendant d'avoir assez » pour subvenir de manière autonome aux autres besoins élémentaires.

Monsieur attend le chômage depuis 3 mois, il a épuisé ses économies et n'a pas mangé depuis plusieurs jours. J'ai parlé du CPAS, il est allé mais ils ont juste suivi la procédure pour accélérer les démarches au chômage et n'ont pas proposé d'aide.

Cette fonction palliative est d'autant plus sollicitée que le filet de sécurité sociale semble présenter des mailles de plus en plus larges. On observe une cristallisation des situations autour de la rupture brutale de revenus laissant des familles entières, parfois avec de très jeunes enfants, sans aucune alternative matérielle.

Maman seule avec 5 enfants en attente d'une aide CPAS à Ganshoren. Elle est à la recherche d'une aide alimentaire.

La jeune femme est étudiante et vit seule. Elle fait face à de nombreuses factures impayées et bénéficie d'une aide sociale. Elle a besoin, de manière urgente, d'un colis alimentaire en attendant que sa situation soit analysée par son assistante sociale du CPAS.

Madame vient d'obtenir un logement social à Anderlecht. Elle dépendait du RIS de Bruxelles, mais son aide s'arrête aujourd'hui et son dossier transféré à Anderlecht ne sera revu que fin février lors de son rendez-vous. Cependant, Madame est sur le point d'accoucher et ne bénéficie d'aucune autre ressource matérielle ou financière.

Il est crucial de noter que pour une part croissante des usagers et usagères, cette aide « temporaire » se répète ou se prolonge. Les revenus de remplacement, lorsqu'ils finissent par arriver, sont souvent si peu élevés qu'ils ne permettent pas de reconstituer l'épargne épuisée durant l'attente, créant un cycle de dépendance. Les factures impayées accumulées durant la période de carence de revenus forcent les ménages à continuer de solliciter les colis pour pouvoir honorer leurs dettes (loyers, énergie, etc.).

On constate une pression constante et élevée qui pèse sur le secteur. Bien que conçue comme un dispositif de dernier recours pour répondre à une crise ponctuelle, l'aide alimentaire tend à s'imposer comme une composante structurelle de la survie des personnes et des ménages. En parallèle, le degré de saturation des services s'accroît, et le nombre de bénéficiaires d'aide alimentaire stagne depuis 2023 à son plus haut niveau historique²⁰.

20 Habay, A., (2026). « Les chiffres de l'aide alimentaire ». Recherche quantitative. Fédération des Services Sociaux. Concertation Aide Alimentaire www.fdss.be/fr/publication/les-chiffres-de-laide-alimentaire-etude-quantitative-2026

LES DIFFÉRENTS PUBLICS DE L'AIDE ALIMENTAIRE

L'analyse des appels révèle un glissement inquiétant : l'aide alimentaire ne concerne plus uniquement les publics traditionnellement exclus, mais touche désormais des profils « insérés ». Des personnes qui ont un emploi, qui suivent des études ou retraitées sollicitent de plus en plus le numéro vert, signe que les revenus, même réguliers, sont devenus insuffisants face à l'inflation et au coût du logement. La « fin du mois » intervient pour certaines personnes dès les premiers jours après le paiement des factures.

Les travailleurs et travailleuses pauvres ainsi que les familles monoparentales sont en première ligne. Le salaire n'est plus une garantie contre la faim, particulièrement lorsque des charges familiales lourdes s'y ajoutent.

Monsieur travaille (ART60) et a des difficultés pour se nourrir, il n'a plus d'argent.

Monsieur appelle pour une aide alimentaire. Il est papa solo de +/- 50 ans. Il travaille à Bruxelles Propreté et ne s'en sort pas. Sa fille a 20 ans et il doit beaucoup l'aider pour ses études, etc. Il m'explique que le deuxième jour du mois, il n'a plus d'argent.

Les étudiants et étudiantes constituent un autre public en forte croissance. Leurs témoignages soulignent une gestion « sur le fil » où le moindre imprévu ou l'absence de soutien familial fait basculer le budget alimentaire dans le rouge.

Il s'agit d'un étudiant qui vit dans un kot... Il a du mal à boucler ses fins de mois, ses factures sont en ordre mais les courses sont chères.

La jeune femme est étudiante et vit seule. Elle fait face à de nombreuses factures impayées... Elle a besoin, de manière urgente, d'un colis alimentaire.

Plusieurs appels concernent la situation de précarité alimentaire dans laquelle sont plongés des enfants, dont les parents peinent à les nourrir.

Un père de famille a pris contact avec notre service afin de s'informer sur la procédure à suivre pour bénéficier de la réduction sur les repas scolaires de son enfant dans une école communale, en tant que bénéficiaire du statut BIM.

Monsieur a du mal à terminer ses fins de mois et à nourrir ses 5 enfants.

Enfin, les retraités, souvent isolés et confrontés à des frais de santé croissants, voient leur pouvoir d'achat s'effriter au point de devoir recourir à la charité pour leurs besoins élémentaires.

Madame a téléphoné pour une demande d'aide alimentaire. Elle est retraitée, malade et a beaucoup des factures à payer pour ce mois.

Chez les personnes plus âgées, le besoin d'aide alimentaire est non seulement exprimé via une tierce personne qui est en mesure de contacter les services adéquats, mais elle est aussi demandée sous la forme d'une aide à domicile, soulignant l'inadaptation de l'aide classique (colis, files d'attente) aux âges avancés.

Parmi les profils « non-insérés » et les plus précarisés, comme les personnes **sans-papiers, sans-abri** ou en **perte d'autonomie** suite à la maladie et la vieillesse, l'aide alimentaire constitue un rempart contre une précarité encore plus extrême que celle dans laquelle ces publics sont déjà plongés.

Le public sans-papiers illustre l'exclusion la plus radicale. Sans accès au marché du travail légal et sans droit aux revenus de remplacement (RIS, chômage), ces personnes dépendent presque entièrement de la charité dont l'aide alimentaire est une des formes.

Monsieur appelle pour une amie qui a besoin d'une aide alimentaire sur Laeken. Elle a un logement mais n'a pas de titre de séjour donc, ne peut pas travailler. Elle ne trouve pas de travail au black.

C'est une travailleuse qui appelle pour une personne qui héberge chez elle une maman et deux enfants qui sont sans titre de séjour valable en Belgique. Elle a besoin de trouver une aide alimentaire.

Pour les personnes en perte d'autonomie, la distribution de repas à domicile permet non seulement de continuer à se nourrir, mais aussi de continuer à vivre chez-soi.

Un homme appelle pour ses parents qui ont besoin d'une aide à domicile pour leur livrer des plats. Ils ne savent plus cuisiner.

Parallèlement, un certain nombre d'appels concerne des personnes sans-abri pour qui les repas chauds et les restaurants sociaux sont le plus souvent renseignés.

DES APPELS VENANT DE TIERS PROFESSIONNELS ET DE PROCHES

L'aide alimentaire se distingue des autres thématiques par la proportion exceptionnelle d'appels émanant de tiers. Les chiffres sont éloquentes : 20,7 % des appels concernant l'aide alimentaire émanent de personnes professionnelles, soit un taux quatre fois plus élevé que pour les autres thématiques. Mais ce chiffre est complété par des interventions de personnes voisines, commerçantes ou enseignantes qui se font les porte-voix de celles et ceux qui n'ont pas la force ou les codes pour aller chercher l'aide.

Une travailleuse d'une école de devoirs s'est rendue compte qu'un des enfants ne mangeait pas le soir à la maison. Elle a demandé de l'aide concernant l'aide alimentaire.

Les extraits confirment que le numéro vert remplit une fonction de « dernier recours » lorsque les circuits habituels sont à l'arrêt ou saturés. Les personnes professionnelles contactent le service soit pour actualiser leurs propres répertoires, soit parce qu'ils se heurtent à des portes closes.

C'est un assistant social qui demande les adresses pour le colis alimentaire de son bénéficiaire.

Il s'agit d'une professionnelle qui recherche une liste des aides alimentaires sur Bruxelles.

Plusieurs appels sont passés par des personnes disposées à effectuer des dons alimentaires mais ne sachant pas où les écouler.

Un commerçant appelle parce qu'il lui reste du pain et qu'il voudrait voir où, vers quelles associations, il pourrait déposer ces denrées lorsque cela arrive.

Enfin, le numéro vert joue un rôle de suppléance lors des périodes de fermeture (vacances, jours fériés), assurant la continuité d'un service public de l'urgence alimentaire que les structures de proximité, souvent dépendantes du bénévolat, ne peuvent garantir en continu.

C'est une travailleuse de l'ONE qui appelle pour une famille arménienne... Elle a appelé [un service social]. La responsable est en vacances... elle oriente les personnes vers le numéro vert.

En résumé, le numéro vert « Allo ? Aide sociale » remplit toujours un rôle d'information sur les services d'aide alimentaire existants, et sur les moyens d'y accéder. En effet, la majorité des appels de la catégorie aide alimentaire relève d'une recherche d'information sur des services d'aide existants et actifs.

UNE PRESSION MAXIMALE SUR LE SECTEUR DE L'AIDE ALIMENTAIRE

L'analyse transversale des appels reçus au numéro vert confirme une tendance de fond : si l'aide alimentaire constitue une réponse concrète pour les personnes traversant une situation financière critique, elle demeure une solution palliative qui ne peut se substituer à une protection sociale robuste. Pourtant, les données montrent que ce qui devrait être l'exception devient la règle. Le niveau insuffisant des revenus de remplacement (RIS, chômage) et de certaines pensions amène à considérer l'aide alimentaire comme une composante structurelle d'un équilibre financier déjà bien fragilisé.

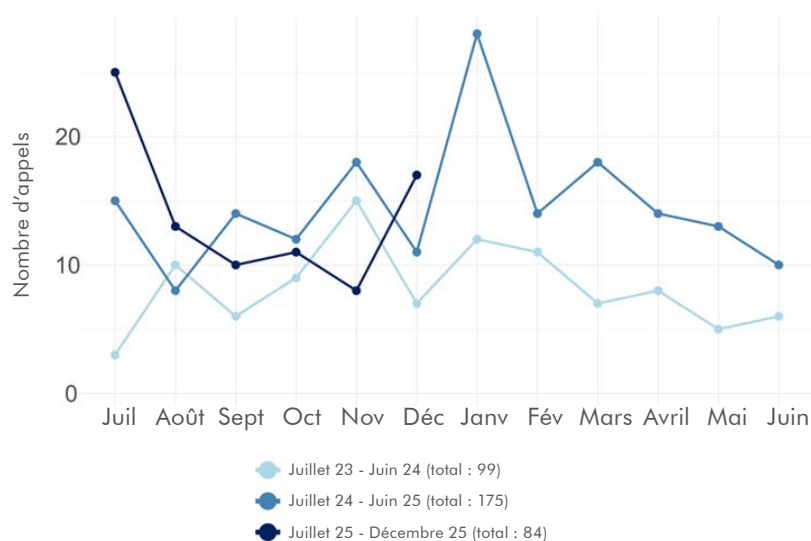
La pression sur les organisations de l'aide alimentaire, qui fonctionnent principalement grâce au travail des bénévoles, à la récolte des invendus et à des soutiens publics est donc maximale. Ces deux dernières années, malgré l'atténuation des crises inflationnistes et des suites du Covid, l'inquiétude est omniprésente au sein des structures. Le maintien d'une **forte demande** pour leur service se conjugue avec une **baisse des approvisionnements**, des financements de plus en plus

incertains, l'épuisement des bénévoles et personnes employées... D'une part, les associations sont confrontées à des **problèmes structurels** qu'elles n'ont pas les moyens et la vocation d'adresser. D'autre part, les trous dans le filet de sécurité sociale deviennent si importants que ces mêmes initiatives n'ont d'autre choix que de se professionnaliser et de se structurer. Avec le peu d'armes et de moyens qui leur sont donnés, il se battent contre l'accroissement de situations de précarité alimentaire et de faim au sein des publics précarisés, de plus en plus nombreuses à Bruxelles.

Il n'est pas attendu d'amélioration de la situation à moyen terme, au contraire. Les budgets alloués dans le cadre du Fond Social Européen (FSE+) à l'aide alimentaire ont baissé considérablement en 2026 suite à la décision du gouvernement fédéral belge de ne pas cofinancer les montants européens, ce qui représentent une **perte de 45 % de financement** alloué à l'aide alimentaire en une année seulement. En parallèle, les besoins d'aide alimentaire ont atteint leur maximum historique en 2023 et stagnent à ce niveau depuis. La conjonction entre forte demande et moyens en baisse constitue le contexte de départ dans lequel se manifesteront les conséquences des exclusions du chômage. Celles-ci ne sont pas encore visibles dans les analyses du présent bilan étant donné que la période d'analyse ne concerne pas 2026, ni la mise en œuvre des nouvelles mesures politiques.

Dans ce contexte, la Concertation Aide Alimentaire (CAA) de la FdSS est de plus en plus sollicitée sur le terrain pour porter la voix des acteurs de l'aide alimentaire qui sont dépassés par le rythme des dégradations des conditions d'exercice de leur service. La campagne médiatique #FrigoVide a permis d'attirer l'attention du grand public sur ce cocktail explosif et a mis en avant trois revendications : garantir le droit à l'alimentation, soutenir et accompagner les personnes les plus vulnérables et renforcer les moyens des structures d'aide alimentaire pour faire face à l'urgence actuelle.

JUSTICE ET PRISON



Graphique 25 : Évolution du nombre d'appels de la catégorie Justice.

Le nombre d'appels concerné par les thématiques Justice et Prison est en augmentation depuis le précédent bilan. Cependant, il convient de noter que la catégorie Prison a été créée pour ce 9^{ème} bilan afin de préciser davantage la nature des appels liés à la justice qui sont passés par des personnes incarcérées. Prise isolément, la catégorie Justice dénombre 243 appels entre juillet 24 et décembre 25. Sur les 12 premiers mois de la période, cela fait 175 appels soit une hausse considérable de 177%.

FAIRE VALOIR SES DROITS EN PRISON

Un faisceau important et majoritaire d'appels concerne des demandes de coordonnées d'avocats ou d'avocates ou de toute autre instance juridique à laquelle les justiciables ont à faire dans leur parcours.

Les personnes qui appellent sollicitent un ou une avocate pour naviguer dans des procédures techniques cruciales (divorce, héritage, bail) ou pour contester des décisions administratives impactant leurs revenus. Ce besoin devient vital lorsqu'il s'agit de se protéger contre des abus de pouvoir, qu'ils soient financiers (endettement, arnaques) ou physiques (violences familiales, violences carcérales). En outre, de nombreuses personnes qui appellent sont en recherche d'un avocat pro deo, dont les tarifs réduits offrent aux personnes précarisées une assistance juridique bienvenue.

Pour les usagers et usagères, la complexité intrinsèque du droit et le caractère hermétique du jargon judiciaire sont de véritables obstacles. Le numéro vert intervient alors comme un traducteur pour clarifier des enjeux dont les implications financières ou statutaires sont lourdes. L'assistance devient cruciale dès lors que le respect des droits fondamentaux est en jeu.

De façon transversale, ces appels expriment des demandes de clarification, ce qu'on observe également dans les appels concernés par la catégorie Questions – démarches administratives. Le vocabulaire juridique est parfois compliqué à comprendre mais aussi crucial dans ses implications pour les personnes. Le numéro vert joue dès lors un rôle important en matière de facilitation de la compréhension des enjeux et du vocabulaire juridique et évite ainsi des situations de déni de droit.

- **Héritage et successions** : la technicité des successions allée à l'importance émotionnelle et matérielle des biens induit un besoin d'accompagnement juridique pour éviter la spoliation ou les erreurs de procédure.
- **Demandeurs/demandeuses d'asiles et sans-papiers** : des appels expriment une demande d'assistance pour élaborer un dossier de demande d'asile, ou pour réagir à des arrêtés d'expulsion.
- **Divorces** : plusieurs appels sont concernés par des demandes de clarification sur ce qui a valeur de preuve ou non, sur les droits et obligations des anciens époux, etc.

Le logement constitue aussi un terrain de litiges permanents où le rapport de force est souvent défavorable aux plus précaires. Les appels dénoncent une insécurité récurrente : du côté locataires, on constate des situations d'abus manifestes tels que la rupture unilatérale du bail, les surfacturations indues ou, plus grave, les mesures d'éviction illégales par changement de serrure. Le numéro vert aide ici à identifier la légalité d'une situation, parfois face aux sociétés de logement social. Côté bailleurs, des petits propriétaires sollicitent également la ligne pour faire valoir leurs

droits face à des impayés de loyer, cherchant une issue légale à une situation financière qui se dégrade.

L'AIDE JURIDIQUE FACE AU RISQUE D'ASPHYXIE FINANCIÈRE

L'analyse des appels souligne le lien entre précarité financière et insécurité juridique. De nombreuses situations d'endettement s'accompagnent quasi systématiquement d'un empilement de contraintes légales (mises en demeure, intérêts de retard, factures multiples, actes d'huissiers/d'huissières, conflits avec la personne administratrice de biens, ...). À la contrainte strictement comptable s'ajoute alors rapidement un ensemble de contraintes juridiques susceptibles d'asphyxier davantage les personnes en situation d'endettement.

Plusieurs appels font état de situations où les personnes qui appellent sont face à des réclamations de sommes dont la légitimité ou l'origine leur paraît contestable, notamment dans le cas d'arnaques ou d'abus de pouvoir. Ils se tournent vers le numéro vert pour identifier les moyens de réaction.

Monsieur a voulu démissionner et demander à partir et son employeur lui a fait signer des papiers comme quoi il lui devait 18 000 euros. Monsieur ne sachant pas bien comprendre et lire le français a signé sans savoir.

À l'inverse, certaines personnes contactent le service avec une intention proactive : utiliser le droit pour récupérer des sommes indûment versées ou pour faire respecter un contrat, notamment dans le secteur du logement :

Questions sur le droit du bail. Les personnes sont en colocation et se sont rendu compte que leur propriétaire indexait le loyer depuis 2020 alors qu'il n'y a pas de certificat PEB à jour et que le contrat de bail n'est pas enregistré. Selon elles, ce n'est pas possible d'indexer le loyer dans ses

conditions. Elles voulaient être sûres de cette information pour demander un remboursement.

Un nombre important d'appels illustre des conflits avec les figures de l'autorité financière que sont les administrateurs et administratrices de biens ainsi que les huissiers et huissières de justice. Les tensions les plus vives apparaissent lorsque la médiation échoue, ou que le cadre légal censé protéger les plus précaires devient lui-même une source de blocage. Concrètement, ces situations prennent la forme d'une rupture de communication avec la personne administratrice de biens, comme dans les cas suivants :

Monsieur m'explique que cela fait des mois qu'il y a un grave manque de communication avec son administrateur et que son avocat éprouve également des difficultés à entrer en contact avec l'administrateur.

Monsieur se plaint de son administrateur de bien, malgré démarche auprès de la justice de paix, d'avocats, Monsieur n'a pas trouvé de solution.

Certains appels permettent de constater le degré d'emballement des situations d'endettement, où le recours au système juridique devient indispensable pour faire face à l'huissier ou de l'huissière.

Enfin, la tension financière est souvent le fruit d'une décision administrative brutale qui coupe les ressources. Ici, le besoin d'aide juridique vise à contester un déclassement de statut (passage au statut cohabitant), la suspension d'indemnités, ou d'autres formes d'aides.

Suite à la décision du médecin-conseil, la personne a vu ses indemnités d'invalidité coupées, alors qu'elle les touchait depuis 4 ans. Plus de ressources financières pour le moment, souhaite contester et comprendre la décision.

La personne a été exclue des colis alimentaires proposés par une ASBL. Elle souhaitait savoir comment porter plainte et où trouver d'autres colis.

Madame appelle pour sa fille qui a eu une reconnaissance de handicap en février 2024. Avant, elle dépendait de la mutuelle qui refuse de lui payer les allocations de fin 2023. Elle a fourni plusieurs preuves à la mutuelle et ne comprend pas.

LES FEMMES EN QUÊTE DE SÉCURISATION EN CONTEXTE DE VIOLENCES FAMILIALES

Un faisceau d'appels repris dans la catégorie Justice concerne les violences faites aux femmes et les situations de divorce/séparation. Ces situations induisent le plus souvent un fort besoin de résolution juridique, comme le révèle l'extrait suivant.

Monsieur appelle pour sa fille. Elle a rencontré un homme au travail, elle est tombée enceinte de lui. Monsieur n'a pas de papier et fait pression sur sa fille pour qu'ils se marient. Il est même allé à l'hôpital et s'est engueulé avec elle. Il explique que sa fille a besoin d'aide car elle paie un avocat qui ne fait rien, elle est très timide et n'ose pas trop parler.

Comme cela a déjà été explicité dans les chapitres précédents, les victimes de violences familiales, conjugales et basées sur le genre appellent le numéro vert en recherche de conseils pour se mettre en sécurité.

Madame ne se sent plus heureuse dans son couple et vit des violences verbales. Elle souhaite connaître ses droits en matière de divorce et aimerait une écoute pour ce qu'elle vit.

Il s'agit d'une dame qui veut faire une procédure d'éloignement car son compagnon est violent. Elle a déjà contacté la police qui lui a dit de faire appel à un avocat mais elle n'a pas les moyens.

Madame souhaite divorcer de son mari. Le bail est au nom de Monsieur. Elle cherche donc un appartement. Elle se pose beaucoup de questions quant à ses droits vis-à-vis de Monsieur, notamment la garde de l'enfant, la contribution alimentaire, etc.

LE MILIEU CARCÉRAL : ROMPRE L'ISOLEMENT ET PALLIER LES RUPTURES DE COMMUNICATION

La plupart des personnes incarcérées qui ont recours au numéro « Allo ? Aide sociale » y trouvent un lien nécessaire avec le monde extérieur. Dans un contexte où les moyens de communication sont strictement limités et les services sociaux internes souvent saturés, la ligne devient un outil logistique et psychologique pour gérer l'urgence du quotidien depuis la prison et préparer l'avenir dans une perspective de sortie.

Le besoin de soutien émotionnel est prédominant. L'importance de ce lien est illustrée par la récurrence des appels de certaines personnes détenues, pour qui la ligne du numéro vert est l'un des rares espaces de parole non censuré et bienveillant, permettant de supporter la solitude de l'incarcération.

Par ailleurs, l'enfermement crée des barrières insurmontables pour des démarches qui sembleraient anodines à l'extérieur. Il peut s'agir de se connecter à internet ou à un site afin de vérifier une information personnelle. La précarité numérique peut aussi entraver les relations parents-enfants.

Elle est en prison et son enfant est dans une maison d'accueil, elle me demande de les contacter [...] elle n'a pas de crédit pour informer des personnes qui ne peuvent pas rendre visite à son fils.

Face à la surcharge des services sociaux des établissements, les détenus et détenues cherchent des alternatives extérieures pour des besoins matériels :

Elle souhaite prendre contact avec la Croix rouge [pour apporter du linge]. Elle dit que le service social de sa prison est trop surchargé.

Le numéro vert est aussi utilisé en préparation de la sortie de prison. L'adresse de référence est le pivot de la réinsertion. Sans elle, souvent, pas de droits sociaux ni de libération ne sont possibles. Le numéro vert épaulé les personnes incarcérées dans cette quête complexe, souvent menée en collaboration avec l'aide aux justiciables.

Pour sortir de prison, il lui faut un logement + adresse. Monsieur n'a pas de famille et amis qui pourraient l'héberger. Monsieur indique qu'il est déjà aidé par l'aide aux justiciables avec qui il effectue des recherches de logement.

Enfin, le numéro vert est un réceptacle pour les plaintes concernant le cadre de vie en détention ou les conflits avec la défense. Dans cet environnement inégalitaire, les personnes détenues cherchent un conseil extérieur pour faire valoir leurs droits fondamentaux ou dénoncer des abus. Cela les conduit par exemple à demander un transfert pour des raisons de proximité ou sécurité.

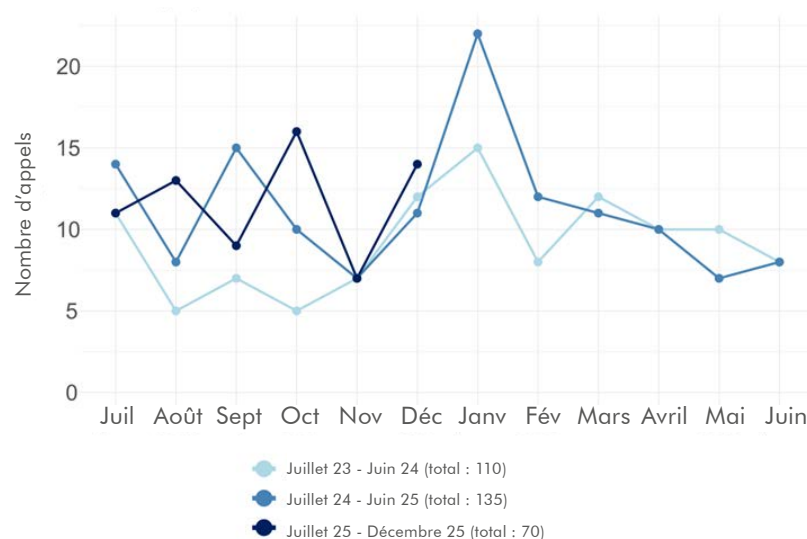
Monsieur est incarcéré et est victime de violence de la part d'un surveillant. Il a déjà entamé d'autres démarches mais en vain.

L'analyse des appels du numéro vert confirme de manière empirique les alertes récurrentes de l'Observatoire international des prisons (OIP) sur la faillite systémique du système pénitentiaire. En Belgique, le taux de surpopulation chronique (frôlant les 115 % en 2025) pèse lourdement sur la mission de réinsertion et confirme de plus en plus la réalité de la peine comme une simple mesure d'exclusion déshumanisante.

Cette saturation entraîne une décomposition des services internes, comme l'illustrent plusieurs extraits ci-dessus. Les difficultés rapportées par les personnes incarcérées pour maintenir un lien familial, comme ce Monsieur qui appelle pour que le dispositif rentre en contact avec son frère, ou sécuriser un logement démontrent que l'enfermement brise encore davantage les derniers filets de sécurité et liens de l'individu.

Dès lors, l'incapacité de l'institution à répondre aux besoins élémentaires des personnes incarcérées plaide pour un changement de paradigme judiciaire comme **le développement des peines alternatives** (travail d'intérêt général, surveillance électronique) qui permettent de maintenir l'ancrage social et professionnel ; **la réduction du recours à la détention préventive**, qui sature les structures pour des personnes encore présumées innocentes ; **l'investissement dans les services de première ligne** à l'extérieur, car chaque appel au numéro vert pour une question de « survie administrative » en prison est la preuve que la solution à la réinsertion trouve en partie sa réponse dans le renforcement des structures sociales de la cité.

SANTÉ PHYSIQUE ET HANDICAP



Graphique 26 : Évolution du nombre d'appels de la catégorie Santé physique & Handicap.

205 appels soit 7,6 % des appels reçus au numéro vert durant la période analysée concernent des questions liées à la santé physique des personnes et au handicap. Ce chiffre suit une courbe légèrement à la hausse : 5 à 10 % des appels sont concernés par ces thématiques chaque mois.

TRANSPORTS, REPAS ET AIDES À DOMICILE POUR PERSONNES ÂGÉES ET PRÉCARISÉES

Les appels liés aux recherches d'aide au transport et d'aides à domicile (repas, lessives), en particulier pour les personnes âgées avec peu de moyens financiers et plutôt isolées concernent un peu plus d'un appel sur 4 (26,3 %) encodés dans cette double thématique (santé physique/handicap) et pour lesquels une explication sur la demande est précisée.

Il est fréquent que ce soient des personnes en charge de l'aide apportée aux personnes dépendantes qui contactent le numéro vert, elles cherchent une aide qui pourrait partiellement les suppléer.

Les questions d'aide à la mobilité sont récurrentes : les chèques-taxi offrent, à ce sujet, une réponse pertinente pour les personnes. Ces chèques sont généralement délivrés par les communes (parfois via le CPAS ou des associations), ils dépendent toutefois du budget annuel régional, fonctionnent à enveloppe fermée et il se peut que leur quota soit épuisé en fin d'année.

Madame demande quel service peut aider dans le déplacement de son papa qui a eu un AVC, il doit aller chez le kinésithérapeute.

Madame cherchait un moyen de se déplacer pour un rendez-vous médical (problème avec chèque-taxi).

Madame cherche un transport mobilité pour accompagner sa belle-mère, qui vit en maison de repos, à l'hôpital le lundi.

Les tâches quotidiennes et ménagères (repas, lessive, nettoyage) posent également des difficultés pour les personnes âgées et/ou malades. Elles sont toutefois difficilement déléguables sans moyens financiers suffisants, ce qui peut mettre les personnes dans des situations de vulnérabilité importantes.

Un couple de personnes très âgées souhaitait accéder à un service de repas à domicile.

Il s'agit d'une personne âgée de 75 ans, isolée, le montant de sa retraite s'élève à 1650 €, le montant du loyer à 1070 €. Suite à divers problèmes graves de santé, Madame est à la recherche d'un service d'aides à domicile et de transport social, avec une très faible contribution.

La personne cherchait une aide pour faire la lessive. Elle est âgée et en mobilité réduite (PMR).

Madame à 80 ans, elle est retraitée, veuve depuis 2 ans. Elle a des problèmes de mobilité et isolée. Elle cherche à avoir de l'aide pour faire les courses, nettoyer ou réaliser des petites maintenances.

Des parents, parfois avec des problèmes de santé, contactent également le numéro vert pour les aider dans la prise en charge de leurs enfants et du foyer, en particulier quand ils sont jeunes et s'ils sont porteurs ou porteuses de handicap. Ces appels,

empreints d'une certaine détresse, témoignent de la difficulté à tout mener de front.

FACTURES ET GESTION ADMINISTRATIVE EN MATIÈRE DE SANTÉ

Le deuxième sous-ensemble d'appels concerne le règlement de factures et la gestion administrative de la santé : mutuelle, reconnaissance handicap, factures, carte médicale, etc. De nombreuses personnes cherchent à organiser la gestion (parfois onéreuse) de leur santé en s'informant, ouvrant des droits, mobilisant des aides, etc.

20 % des appels (soit 23 sur 118) de ces deux catégories qui précisent l'objet de la demande concernant ces questions administratives liées à la santé et au montant des factures d'hôpital.

Monsieur a besoin d'aide pour faire les démarches pour le renouvellement de sa carte médicale.

Monsieur appelle car il a eu une intervention dentaire à l'hôpital et qu'on lui a dit qu'il n'aurait qu'une cinquantaine d'euros à payer. Le restant étant pris en charge par sa mutuelle. Mais finalement, quelques semaines plus tard, il se retrouve avec une facture de 1000 euros à sa charge, entièrement, faute du document permettant l'intervention de la mutuelle. Mais aucun document ne lui a été remis à l'hôpital.

Monsieur n'arrive pas à joindre sa mutuelle. Il n'a pas accès à internet. Il a besoin d'aide administrative et sociale à domicile car il ne sait pas se déplacer.

La maman a des problèmes graves de santé physique et a eu un suivi médical dont les frais sont très élevés (+ de 30.000 euros).

-
61
-

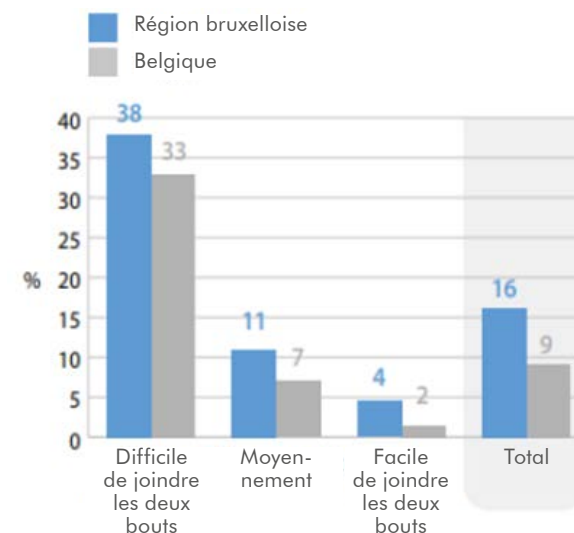
Il s'agit d'une personne en invalidité suite à un accident de travail. Elle est aidée par une connaissance/ami, elle veut connaître les droits à un accès au statut d'aidant proche.

Une dame appelait pour son fils qui est actuellement dans un centre psychiatrique, elle ne sait pas comment le payer. Je lui ai donné des adresses où se renseigner.

REPORTS DE SOINS DE SANTÉ

18 appels sur 118 soit 15,2 % concernent des appels de personnes à la recherche de prestataires (abordables) de santé. Le manque de prestataires conjugué à leur coût (spécialistes, soins non remboursés et non-conventionnés) impliquent que le renoncement aux soins est récurrent, en particulier pour les personnes aux revenus les plus faibles : « Monsieur est malade, il n'a pas de ressource financière pour se soigner. »

Vivalis mentionnait dans un rapport récent que 38 % des Bruxellois et Bruxelloises aux revenus les plus bas postposaient des soins de santé pour raisons financières, contre 16 % au total. La santé est une variable d'ajustement des équilibres financiers précaires, en particulier quand il est question de prévention. L'exemple des passages par le mammographe, directement corrélé à l'âge et aux revenus des personnes, est révélateur de ce déséquilibre en termes de recours aux soins de santé.



Graphique 27 : Pourcentage de ménages qui déclarent avoir du postposer des soins de santé* pour raisons financières, selon leur situation financière, région bruxelloise et Belgique, 2018. * soins médicaux, soins dentaires, médicaments (prescrits), lunettes et/ou soins de santé mentale - Observatoire de la Santé et Social (2026), « Baromètre social 2025 », Vivalis.brussels, p.126 Source : Sciensano, Enquête de Santé & Observatoire de la Santé et du Social.

On observe, dans l'analyse des appels reçus au numéro vert, que plus de la moitié des appels de ce sous-ensemble sont explicitement liés aux soins et traitements dentaires et orthodontistes. Même si ce chiffre est faible (10) dans l'absolu, on constate généralement que les récurrences qu'on observe dans les appels reçus au numéro vert sont révélatrices d'un phénomène plus large. Le Baromètre social 2025 montre, chiffres à l'appui, que 25% des ménages qui ont des difficultés à joindre les deux bouts postposent des soins dentaires.

Monsieur est à la recherche d'une maison médicale près de chez lui.

Une dame appelle car elle a de gros frais dentaires pour sa fille et n'est pas capable de les prendre en charge. Sa fille doit se faire opérer dans l'urgence et elle se sent démunie car elle n'a pas les moyens.

Monsieur cherchait des contacts de médecin généraliste et de dentiste.

Monsieur aimerait avoir des informations pour sa dentition (bon dentiste + aide CPAS).

CONCLUSION

Ce 9^{ème} bilan des appels du numéro vert analyse la période allant de juillet 2024 à décembre 2025. Cette période sensiblement plus longue que dans les bilans précédents ne modifie pas les constats posés les années précédentes. **La plupart des difficultés sociales vécues par les Bruxellois et Bruxelloises sont toujours d'actualité, s'amplifient et participent à massifier la précarité au sein de la capitale européenne.**

La problématique du logement demeure l'une des plus urgentes et des plus fortement représentées dans les appels. Contrairement aux questions relatives à l'énergie ou à l'aide alimentaire au moment de la crise inflationniste de 2022-2023 et après celle du Covid, **le logement s'inscrit durablement et structurellement au sommet des préoccupations de franges de la population toujours plus importantes en région bruxelloise.** Les difficultés – et parfois l'impossibilité – de trouver un logement abordable et qualitatif ont des impacts rapides et multiples sur les personnes : les indicateurs d'une bonne santé mentale chutent, la santé physique est éprouvée, des violences intrafamiliales peuvent survenir ou perdurent, les revenus diminuent... La sécurité d'avoir un chez-soi est un préalable au déploiement des autres droits fondamentaux.

Nous signalions déjà, lors du bilan précédent, que la thématique des questions administratives augmentait de manière fulgurante. Cette tendance s'est poursuivie sur la deuxième moitié de l'année 2024 et en 2025. **Les restrictions et les exclusions votées**

par les gouvernements impliquent une multiplication des démarches ainsi qu'une complexification des critères d'accès à l'aide. Conjuguée à la dématérialisation des services, la situation actuelle de recours à l'aide sociale exclut de facto une partie de la population bruxelloise qui se retrouve sans ressources. En effet, au-delà de la catégorie d'appels Questions – démarches administratives, les questions posées par les appelants et appelantes portent fréquemment sur les services et les personnes à contacter pour obtenir une aide, sur les critères d'accès à ces aides, sur les changements de statuts. Les aides perdues poussent aussi de nombreuses personnes à contacter le numéro vert, dans la détresse et avec l'espoir de trouver une solution de secours.

Dès lors, un nombre croissant de personnes précarisées sont mises sous pression pour trouver des pistes de solutions qui s'amenuisent d'année en année et qui sont de plus en plus inaccessibles du fait de la restriction des aides et des fractures numériques et administratives identifiées dans ce bilan. Les chiffres de la pauvreté, tout comme ceux de l'aide alimentaire²¹, stagnent à leurs plus hauts niveaux historiques²². La part de la population bruxelloise dépendant du RIS s'élève à près de 5 % de la population totale de la région. Ce revenu qui maintient les gens en dessous du seuil de pauvreté ne permet pas d'affronter tous les (sur)coûts de la vie quotidienne en région bruxelloise en 2026. La part croissante des personnes « insérées », disposant

21 FdSS (2026), « Les chiffres de l'aide alimentaire » : www.fdess.be/wp-content/uploads/2026_PRESA_etude.pdf

22 Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2025), « Travailler et vivre en précarité, pauvreté en région bruxelloise », Cahier thématique, Vivalis.brussels.

d'un travail mais ayant malgré tout besoin d'aide alimentaire, s'enlisant dans l'endettement, ne trouvant pas de logement, est le signal d'une **massification de la précarité**.

On constate enfin que le numéro vert remplit toujours ses fonctions essentielles de renseignement et d'information. Chaque mois, ce sont des centaines de personnes qui reçoivent une information de qualité et sur-mesure des démarches qu'elles peuvent entreprendre pour obtenir une aide. Le travail de première ligne des professionnels et professionnelles qui orientent, analysent, informent et accompagnent pour certaines démarches se révèle ici crucial. Il est toutefois nécessaire d'insister : **sans solution d'aide effective, il y a fort à parier que, malgré leur proactivité, leur volonté de s'en sortir et leurs incessantes recherches, les personnes en recherche d'aide sont plus que jamais ballottées d'un service à l'autre sans plus aucun recours possible, leur démontrant qu'elles doivent dès à présent se débrouiller seules pour survivre et faire vivre leur famille, sans aide publique, et avec des moyens d'action limités.**

BIBLIOGRAPHIE

Bruss'help.brussels (2025), « 8e édition du dénombrement des personnes sans chez-soi en région bruxelloise », bruss'help.org/images/Infographie-FR_Denombrement-2024-des-personnes-sans-chez-soi-en-RBC.pdf

Bruxelles Logement (2024), « Rapport d'activités », admin.be.brussels/sites/default/files/2025-07/RA_BL_2024_FR_WEB_OK.pdf

FdSS (2024), « Huitième bilan des appels reçus au numéro Allo ? Aide sociale », www.fdess.be/wp-content/uploads/2024/NUMVERT_PUB_bilan-A4-VIII_FRV05-1.pdf

FdSS (2025), « Rapport Opale. Traitement des données statistiques des Centres d'Action Globale (CASG) et des Centres d'Aide aux Personnes (CAP) en région bruxelloise, 2024 », www.fdess.be/wp-content/uploads/2025_CRAC_Rapport_Opale.pdf

Godart, P., Swyngedouw, E., Van Crielingen, E., van Heur, B. (2023), « Les expulsions de logement à Bruxelles : combien, qui et où ? », Brussels Studies, doi.org/10.4000/brussels.6434

Habay, A., (2026). « Les chiffres de l'aide alimentaire. Recherche quantitative ». Concertation Aide Alimentaire de la Fédération des Services Sociaux, www.fdess.be/fr/publication/les-chiffres-de-laide-alimentaire-etude-quantitative-2026

Janssen, C., Vesentini, F. (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) », Ibsa.brussels, Statistiek Vlaanderen et IWEPS, www.iweps.be/wp-content/uploads/2024/04/RS-HS-GBV-FR.pdf

Joie, C. (2024), « Bruxelles rentière », Médor, bxl-rentiere.medor.coop

Noirhomme, C. (2025), « Convention Soins psychologiques de première ligne : un bilan 2019/2024 », Service études Mutualité Chrétienne, cm-mc.bynder.com/m/1a3ffa3663278691/original/convention-soins-psychologiques-de-premiere-ligne.pdf

Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2025), « Travailler et vivre en précarité, pauvreté en région bruxelloise. Cahier thématique », Vivalis.brussels, www.vivalis.brussels/sites/default/files/2025-12/Rapport%20the%CC%81matique_pauvrete_2025.pdf

Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2026). « Baromètre social 2025 », Vivalis.brussels, www.vivalis.brussels/sites/default/files/2026-04/Barometre-2025-FR_compression_1.pdf

Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2026), « Projet de limitation de la durée d'octroi des allocations de chômage à deux ans : le devenir possible des exclus du chômage et effets potentiels sur les CPAS », www.vivalis.brussels/fr/publication/limitation-duree-octroi-allocations-chomage

Perspective.brussels (2026), « Expulsions locatives en région bruxelloise. Monitoring des expulsions judiciaires fondé sur les données du CPAS (juillet 2023-juin 2024) », N°1 : perspective.brussels/fr/actualites/expulsions-locatives-bruxelles

Sciensano (2024), « Enquête de santé 2018 et Cohorte BelHealth mars-avril 2024 », www.sciensano.be/sites/default/files/bulletin_5_belhealth_fr_v5.pdf

**ALLO ?
AIDE SOCIALE**

0800 35 243
NUMÉRO GRATUIT & CONFIDENTIEL



**Rue Gheude 49
1070 Anderlecht**

02 223 37 74

**info@fdss.be
www.fdss.be**

