

# BILAN MENSUEL DES APPELS REÇUS

ALLO ?  
AIDE SOCIALE

0800 35 243  
NUMÉRO GRATUIT & ANONYME

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



Pour plus d'information, le bilan des appels au numéro vert de janvier à juillet 2022 est disponible via ce lien : [www.fdss.be/fr/publication/bilan-des-appels-allo-aide-sociale-vi-janvier-a-juillet-2022](http://www.fdss.be/fr/publication/bilan-des-appels-allo-aide-sociale-vi-janvier-a-juillet-2022)

## JANVIER 2023

### APPELS ET DEMANDES

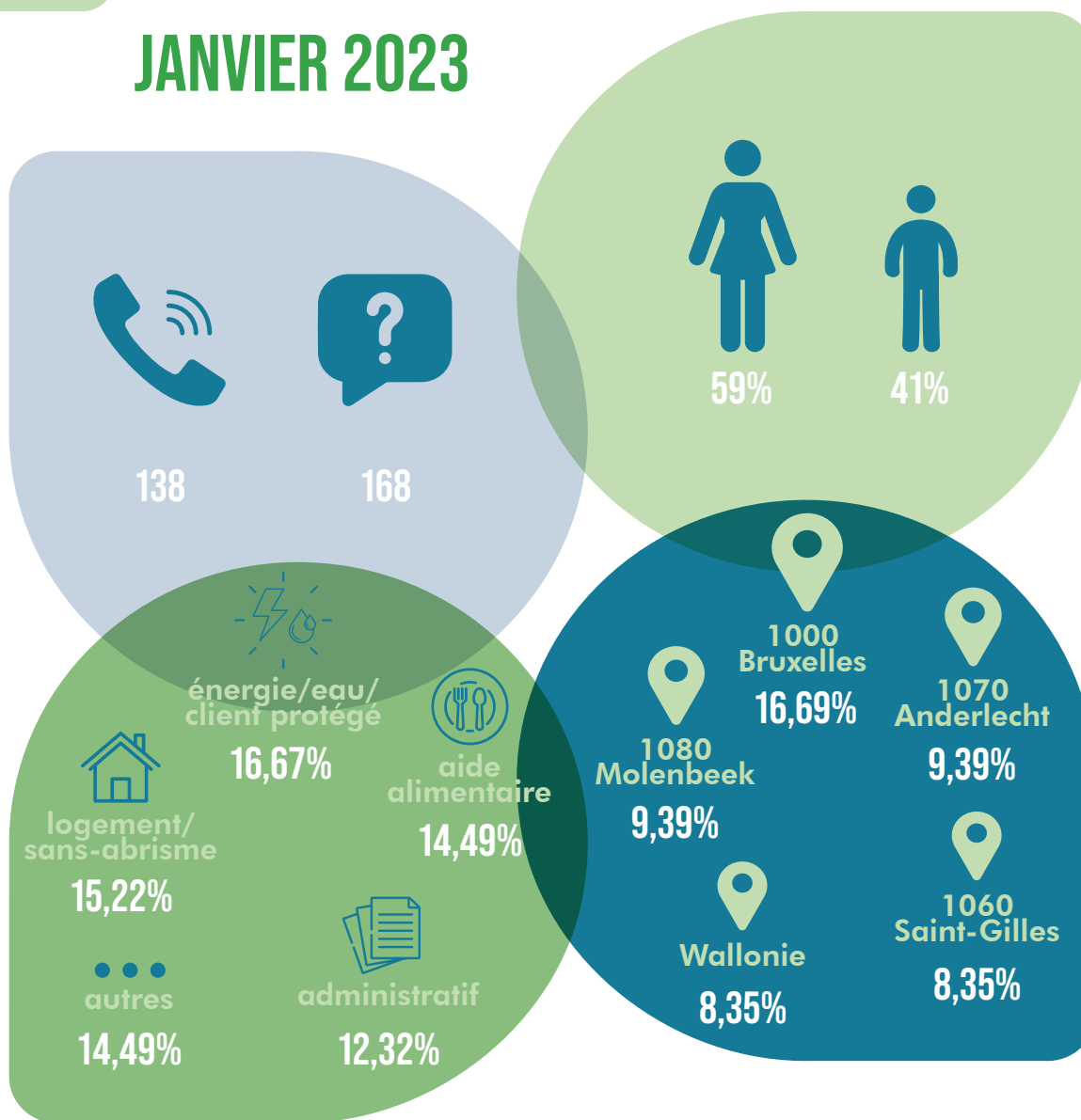
En moyenne depuis l'ouverture du dispositif, le numéro vert reçoit 224 appels/mois et 288 demandes/mois.

Les chiffres actuels des appels et des demandes sont supérieurs aux moyennes de l'année précédente : le numéro vert ayant reçu en moyenne en 2022 132 appels par mois, incluant 173 demandes.

### THÉMATIQUES

Au cours du mois de janvier, nous observons que le nombre d'appel avec une demande liée à l'énergie (Energie/Eau/Client protégé) diminue tout en restant important (23 appels). Le pourcentage d'appel impliquant une demande liée au logement ou au sans-abrisme reste élevé en janvier (15,22% ou 21 appels). On observe par ailleurs une augmentation forte des appels avec une demande d'aide alimentaire (14,49%) et de celles en lien avec les démarches administratives (12,32%).

Comme le mois précédent, on retrouve aussi la catégorie résiduaire « autres » (14,49%) comprenant des demandes de numéro de services/institutions, des erreurs de numéro.



### SEXE DES APPELANT-E-S

En moyenne depuis l'ouverture du dispositif, le numéro vert reçoit 56,5% d'appels de femmes et 43,5% d'appels provenant d'hommes.

### PROVENANCE DES APPELS

Un code postal a été encodé dans 67% des appels pour le mois de janvier. Nous constatons que 1000 Bruxelles et Anderlecht redeviennent les communes comptabilisant la majeure partie des appels reçus au numéro vert : 25 appels au total. La proportion d'appels provenant de Molenbeek reste quant à elle relativement stable (9,39%). Elle est suivie, dans les mêmes proportions (8,35%), par la Wallonie et la commune de Saint-Gilles, concernait par une très forte augmentation puisqu'au mois précédent ses appels représentait 1%.