



Fédération des Centres
de Service Social



RECUEIL DE DONNEES DES SERVICES SOCIAUX WALLONS

Données globales 2011

MARS 2012 - corrigé

FEDERATION DES CENTRES DE SERVICE SOCIAL (FCSS)

49, rue Gheude – Gheudestraat, 49 - 1070 Bruxelles – 1070 Brussel
Tel. : 02/223 37 74 - Fax : 02/223 37 75 - E-mail : info@fcss.be

I. Entrée par les dossiers

1. Nombre total de dossiers

Le nombre total de dossiers est de 6.484.

Remarques : En 2010, on comptait 7.497 dossiers. La réduction du nombre de dossier est due en partie à l'absence de Verviers pour cette année 2011.

2. Année d'ouverture des dossiers

En 2011, 3.535 dossiers ont été ouverts, soit un peu plus de la moitié (54,5%) de l'ensemble des dossiers actifs cette année.

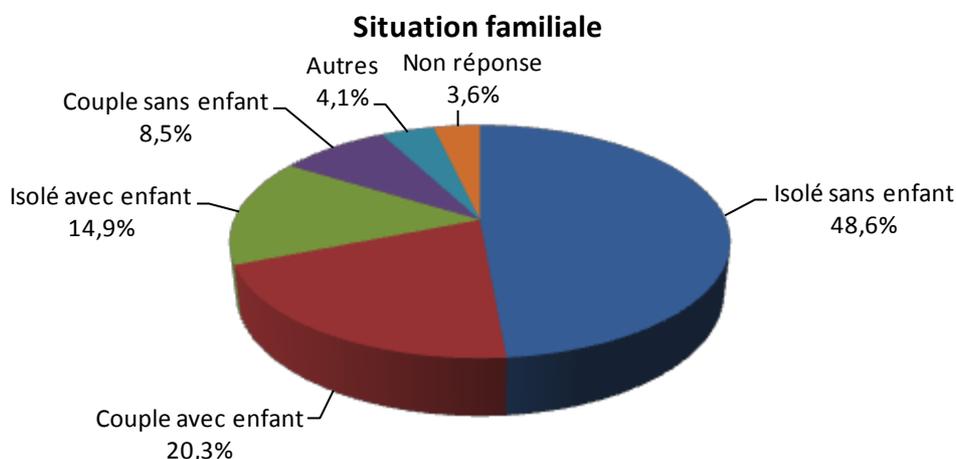
Les $\frac{3}{4}$ des dossiers actifs en 2010 ont été ouverts au cours des trois dernières années. 96,5 % des dossiers actifs en 2011 ont été ouverts dans les dix dernières années. Le plus ancien remonte à 1956.

Remarques : - 3 non-réponses.

3. Situation familiale

Sur l'ensemble des dossiers :

- 48,6 % concernent un isolé sans enfant,
- 20,3 % concernent un couple avec enfant,
- 14,9 % concernent une famille monoparentale,
- 8,5 % concernent un couple sans enfant.



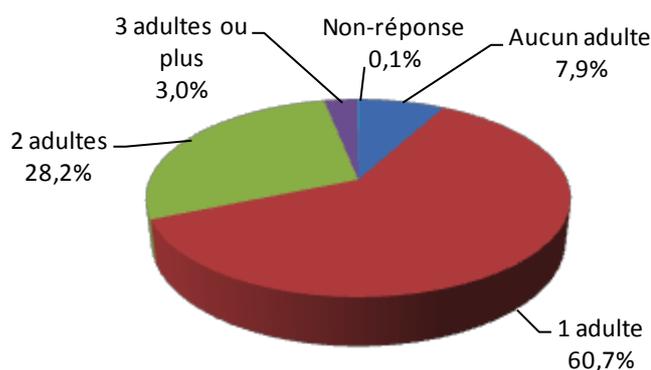
Remarques : Par rapport à 2010, le taux de non-réponse s'est amélioré (5,3 % en 2010). Toutes les catégories s'accroissent à l'exception des familles monoparentales qui diminuent (15,8 % en 2010). La proportion d'isolés sans enfant est en croissance depuis 2009 (47,4 % en 2010 et 45,8 % en 2009).

4. Nombre d'adultes

Sur l'ensemble des dossiers :

- 60,7 % concernent un seul adulte,
- 28,2 % concernent deux adultes,
- 7,9 % n'impliquent aucun adulte,
- 2,9 % impliquent trois adultes ou plus.

Nombre d'adultes



Remarques :

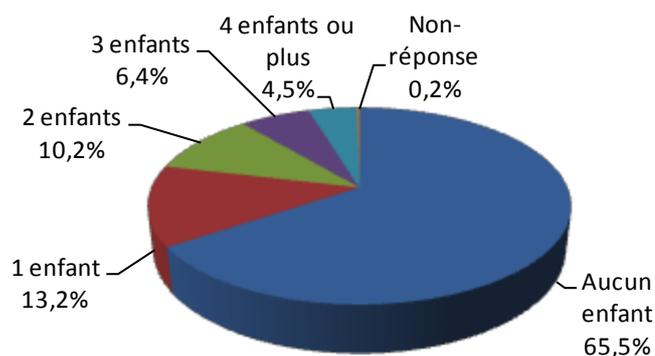
- 7,9 % des dossiers ne concernent aucun adulte. Pourtant, si l'on regarde l'âge des titulaires, seulement 2 % ont moins de 18 ans...
- Un dossier compte 38 et un autre 10 adultes.
- Par rapport à 2010, la proportion de dossiers impliquant 2 adultes s'accroît (26,7 % en 2010).

5. Nombre d'enfants

Sur l'ensemble des dossiers :

- 65,5 % n'impliquent aucun enfant,
- 13,2 % concernent un enfant,
- 10,2 % concernent deux enfants,
- 6,4 % concernent trois enfants,
- 4,5 % concernent 4 enfants ou plus.

Nombre d'enfants



Remarques :

- la situation familiale dénombre 57,1 % d'isolés et couples sans enfants. Or, ici, 65,5 % des dossiers ne comptent aucun enfant. De même, la situation familiale recense 35,2 % des dossiers où il y a un (des) enfant(s) (couple ou isolé). Or, ici, 34,3 % des dossiers seulement compteraient un (ou plus) enfant(s).
- Un dossier dénombre 30 et un autre 20 enfants.

En tout, les dossiers actifs en 2011 concernent 13.107 personnes :
8.324 adultes et 4.783 enfants.

6. Situation socioprofessionnelle

Sur l'ensemble des titulaires de dossiers :

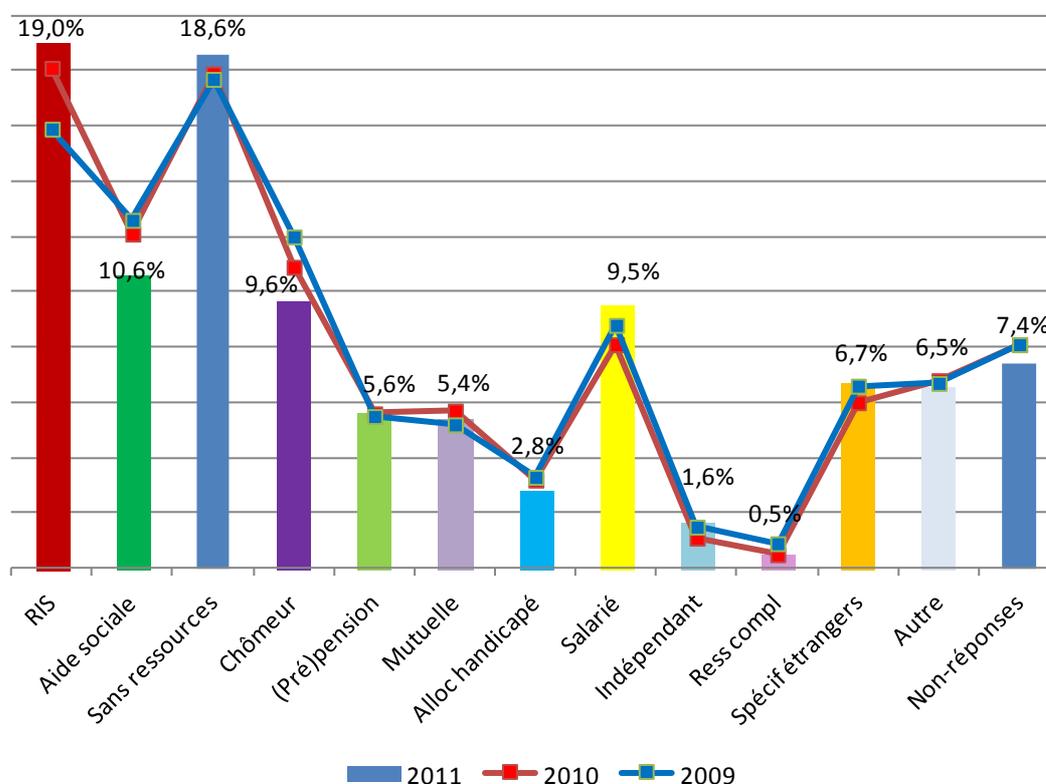
- 19 % bénéficient du RIS,
- 18,6 % sont sans ressources,
- 10,6 % bénéficient d'une aide sociale du CPAS,
- 9,6 % sont chômeurs,
- 9,5 % sont salariés,
- 5,6 % sont (pré)pensionnés,
- 5,4 % dépendent de la Mutuelle
- 2,8 % reçoivent une allocation de handicapé.

Si l'on additionne « salariés » (9,5 %) et « indépendants » (1,6 %), les « actifs » représentent tout de même 11,1 % des titulaires de dossier (9,2% l'année dernière). La proportion de salariés est en hausse significative par rapport aux années précédentes.

Si l'on additionne « RIS » (19 %) et « Aide sociale » (10,6 %), près du tiers (29,6 %) des titulaires de dossier émargent au CPAS. Signalons que la catégorie RIS est en augmentation depuis 2009, tandis que la catégorie aide sociale se tasse sensiblement. Tout comme la catégorie chômeur d'ailleurs.

Enfin, 6,7 % des titulaires de dossiers sont dans une situation spécifique aux étrangers (centre ouvert ou fermé, convention CIRE, ILA-CPAS, centre fédéral ou famille d'accueil).

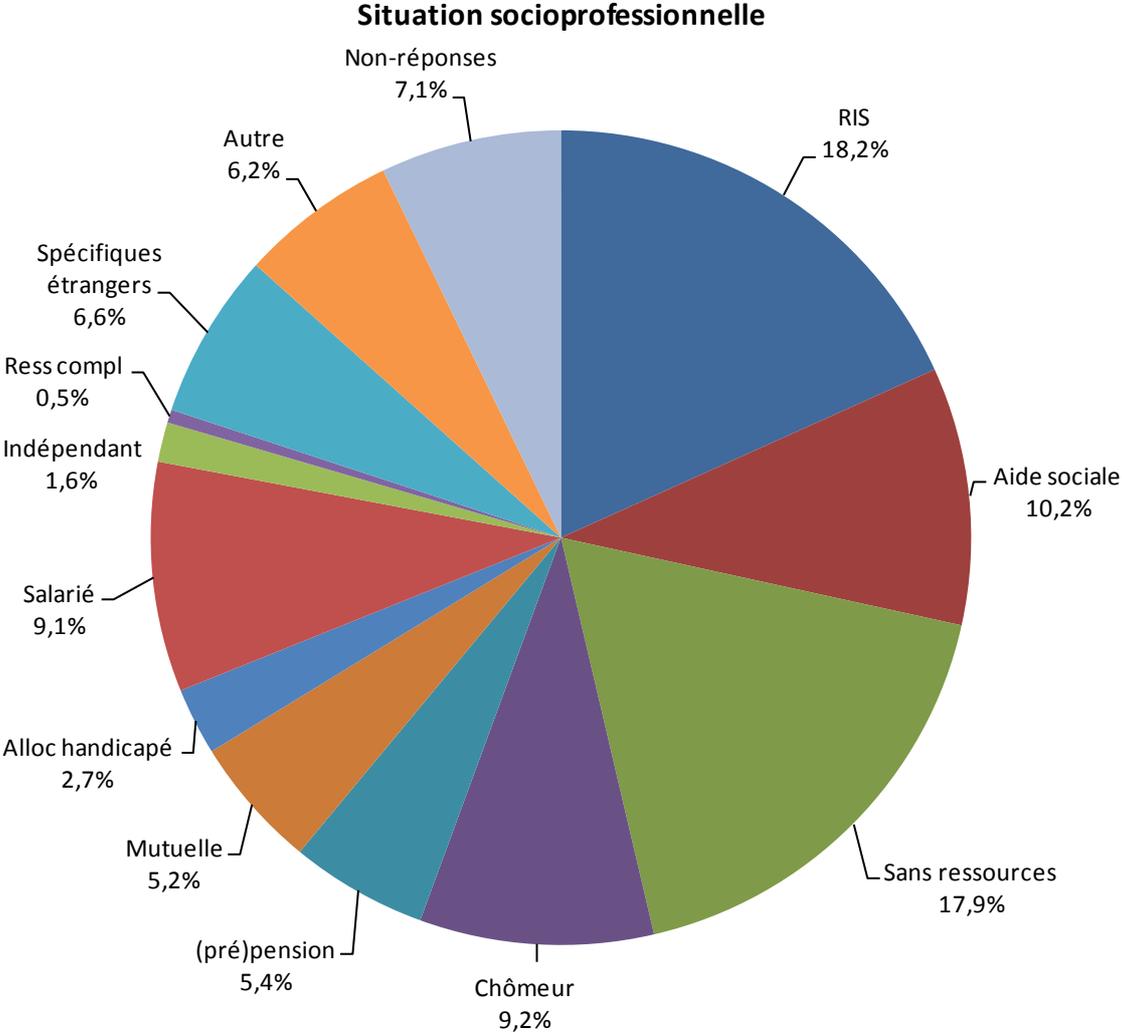
Situation socioprofessionnelle



Remarques :

- On note une proportion importante d'« autre situation socioprofessionnelle » : 6,5 %
- Auquel s'ajoute un taux relativement important de non-réponses : 7,4 % (toutefois en nette amélioration par rapport à l'an dernier).

Certains titulaires de dossier peuvent cumuler plusieurs statuts (6.748 situations pour 6.484 dossiers). Si l'on ramène les chiffres sur une base de 100%, on obtient le camembert suivant. On peut y lire la proportion de chaque situation socioprofessionnelle sur l'ensemble des situations enregistrées (et non plus sur l'ensemble des titulaires de dossiers comme dans le tableau précédent).

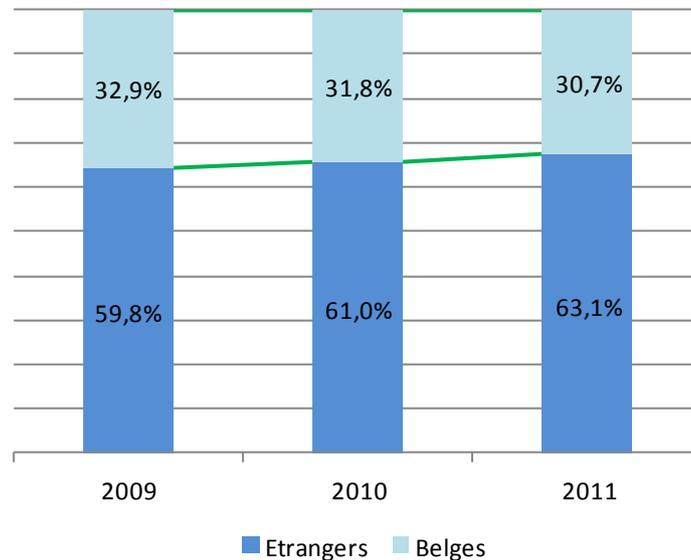


7. Nationalité

Sur l'ensemble des dossiers :

- 30,7 % des titulaires sont belges,
- 63,1 % sont étrangers.

Depuis 2009, la proportion de titulaire étrangers s'accroît.



En termes de régions : au sein des titulaires étrangers :

- 19,8 % proviennent d'Europe ; à savoir :
 - 11 % d'Europe méridionale,
 - 6,6 % d'Europe orientale,
 - 2,2% d'Europe occidentale,
 - 0,1 % d'Europe septentrionale,
 - 7,7 % proviennent du reste de l'UE,
 - 12,2 % du reste de l'Europe.
- 71,3 % proviennent du reste du monde.
 - 54,6 % proviennent d'Afrique,
 - 18,6 % d'Afrique Occidentale,
 - 15,7 % d'Afrique Septentrionale,
 - 15,1 % proviennent d'Afrique Centrale,
 - 5,2 % d'Afrique Orientale.
 - 15,9 % d'Asie
 - 9,9 % d'Asie Occidentale,
 - 4,8 % d'Asie Centre-Sud,
 - 1 % d'Asie Orientale,
 - 0,2 % d'Asie du Sud-Est.
 - Seul 0,8 % provient d'Amérique (principalement latine et Caraïbes)

Au sein des titulaires étrangers, on recense par ordre décroissant :

- 9,5 % du Maroc,
- 9,2 % de Rép Dém congo,
- 6,5 % de Guinée,
- 4,5 % d'Algérie,
- 4% de Russie,
- 3,8 % du Cameroun,
- 3,2 % respectivement du Ghana et du Kosovo,
- 3 % du Togo,
- 2,4 % respectivement d'Irak, du Rwanda et de Tchétchénie,
- 2,2 % d'Arménie,
- 1,6 % respectivement de Côte d'Ivoire et de Macédoine (ancienne République Yougoslave de),
- 1,5 % de Serbie et Monténégro,
- 1,4 % respectivement d'Italie, de France et de Tunisie,
- 1,3 % respectivement de Roumanie et d'Espagne,
- 1,2 % d'Angola,
- 1,1 % du Burundi,
- 1% respectivement d'Albanie, du Pakistan et de l'Inde
- les autres nationalités descendent en dessous du pourcent de l'ensemble des titulaires étrangers.

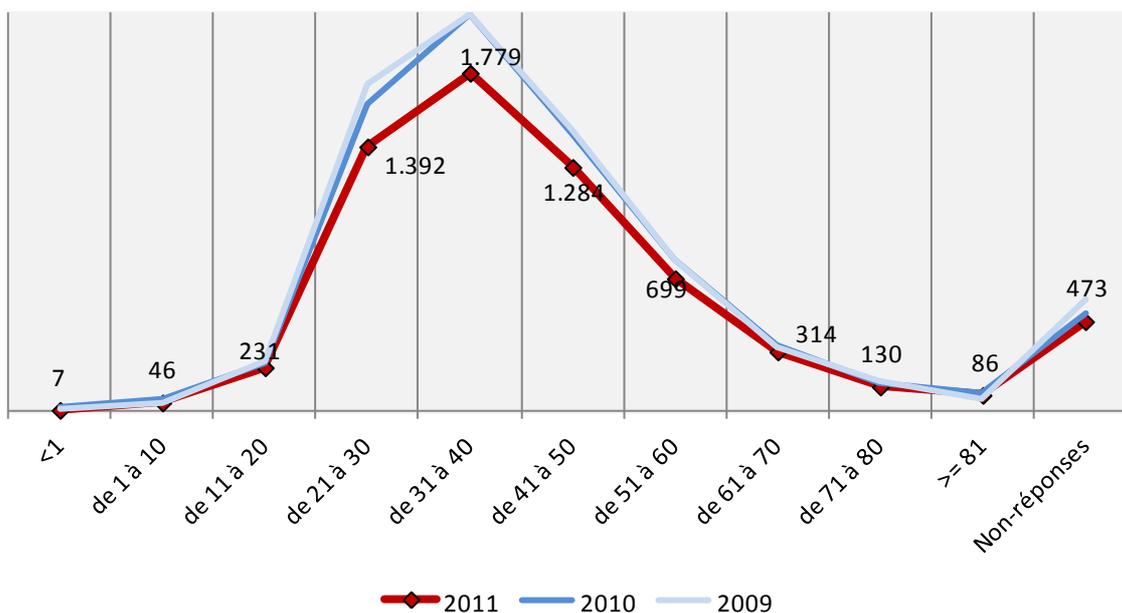
Remarques : - Un taux de non-réponses de 5,8 %. Ce qui représente tout de même un taux de non-réponses de 8,4 % lorsqu'on prend comme base les dossiers de titulaires non-belges.

8. Age

Sur l'ensemble des titulaires de dossier :

- 27,6 % ont entre 31 et 40 ans,
 - 21,6 % ont entre 21 et 30 ans,
 - 19,9 % ont entre 41 et 50 ans,
 - 10,9 % ont entre 51 et 60 ans,
 - les 61 ans et plus représentent 8,2 %,
 - les 66 ans et plus représentent 5,2 %,
 - les 17 ans et moins représentent 2 %
- L'âge moyen s'élève à 40 ans (39,5 en 2009 et 2010)

Age des titulaires



Remarques :

- Taux de non-réponses de 7,3 %,
- La structure d'âge reste similaire. L'écrasement s'explique simplement parce que le nombre global de dossiers est réduit notamment par le fait que les dossiers de Verviers étaient comptabilisés les années précédentes et plus cette année.

9. Sexe

Sur l'ensemble des titulaires de dossier :

- 55,4 % sont des hommes,
- 41 % sont des femmes.



10. Les problématiques des bénéficiaires

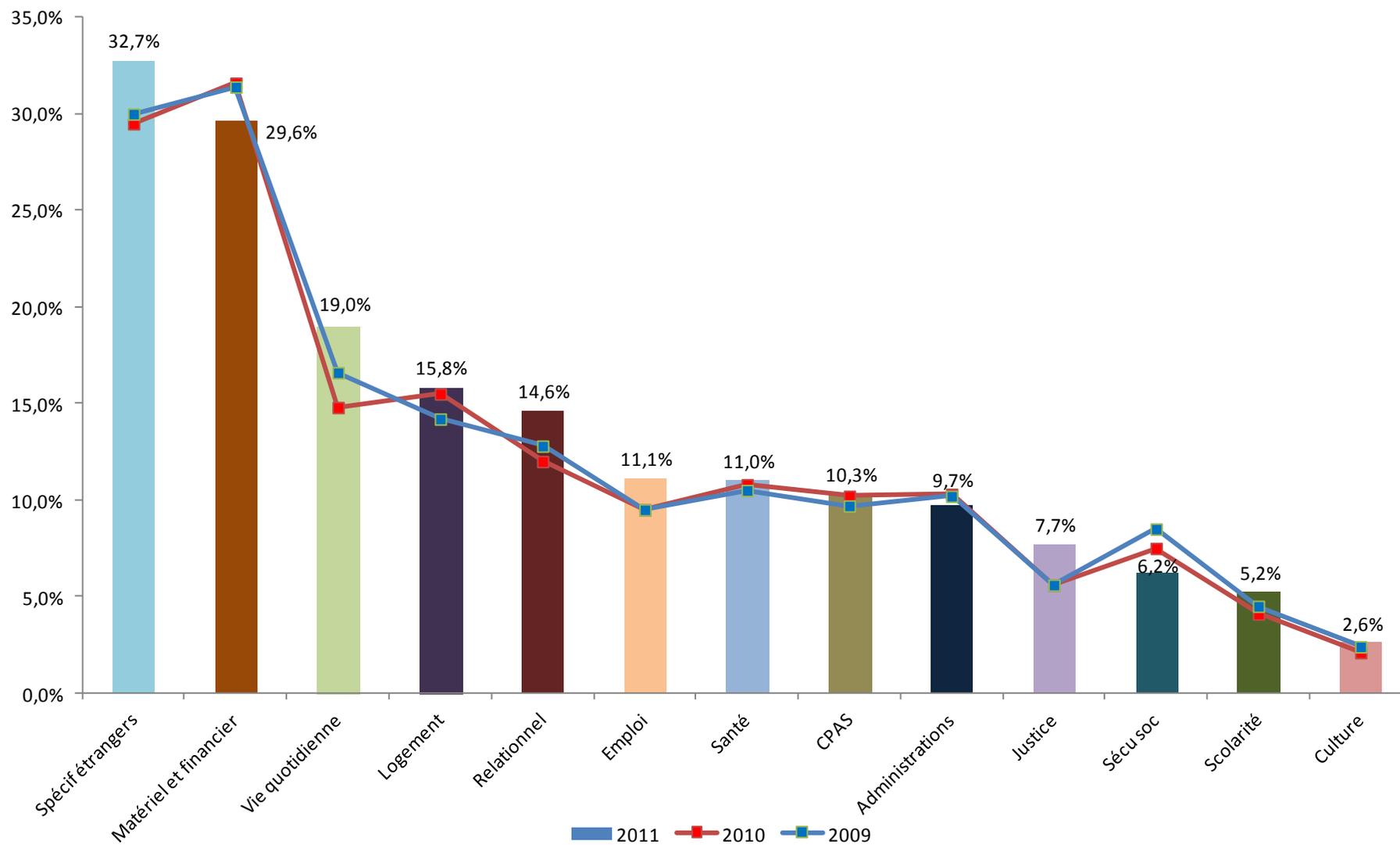
Sur l'ensemble des dossiers :

- 1) 32,7 % par des problématiques « spécifiques étrangers »,
- 2) 29,6 % sont concernés par des problématiques « matérielles et financières »,
- 3) 19 % de « vie quotidienne »,
- 4) 15,8 % de « logement »,
- 5) 14,6 % de « relationnel »,
- 6) 11,1 % d'« emploi »,
- 7) 11 % de « santé »,
- 8) 10,3 % en rapport avec les CPAS,
- 9) 9,7 % en rapport avec l'administration,
- 10) 7,7 % en rapport avec la justice,
- 11) 6,2 % en rapport avec la sécurité sociale,
- 12) 5,2 % de « scolarité »,
- 13) 2,6 % de « culture ».

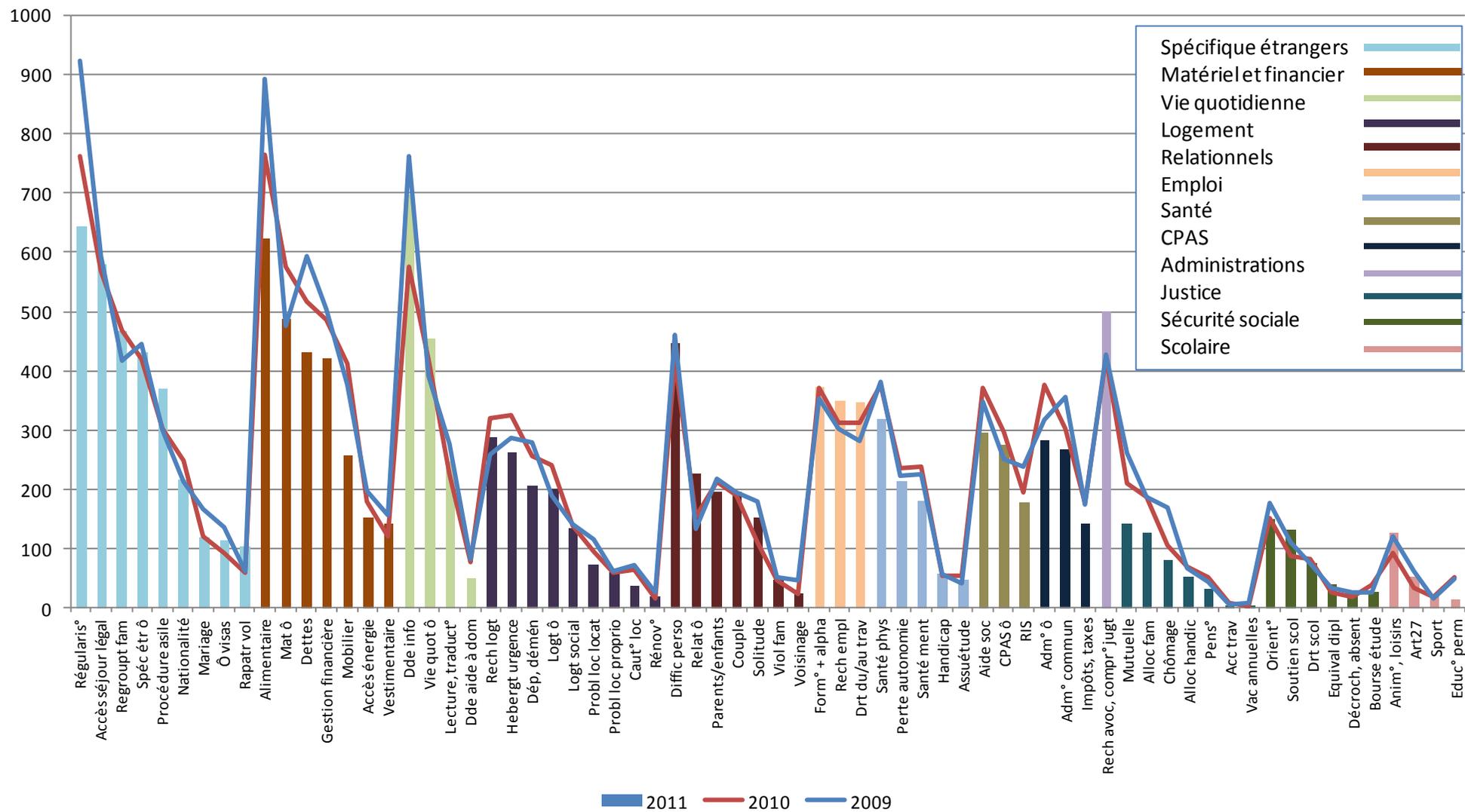
Si l'on s'intéresse au second niveau plus précis des problématiques, les bénéficiaires sont concernés par :

1. un besoin d'informations à raison de 10,8 %,
 2. de régularisation à raison de 9,9 %,
 3. des problèmes matériels alimentaires à raison de 9,6 %,
 4. d'accès au séjour légal (8,9 %),
 5. de recherche d'avocat, de compréhension de jugements etc. (7,7 %),
 6. d'autres problèmes matériels et financiers (7,5 %),
 7. de regroupement familial (7,2 %),
 8. d'autres problèmes de vie quotidienne (7 %),
 9. des difficultés personnelles (6,9 %),
 10. de dette (6,7 %),
 11. d'autres problèmes spécifiques étrangers (6,6 %),
 12. de gestion financière (6,5 %),
 13. de formation (5,8 %),
 14. de procédure d'asile (5,7 %),
 15. de recherche d'emploi ou de droit du/au travail (respectivement 5,4 %),
 16. de santé physique (4,9 %),
 17. des problèmes relatifs à l'aide sociale (4,6 %),
 18. de recherche de logement ou d'autres problèmes administratifs (respectivement 4,4 %),
 19. d'autres problèmes en lien avec le CPAS (4,3 %),
 20. en lien avec les administrations communales (4,1 %),
 21. de matériel meublé ou d'hébergement d'urgence (respectivement 4 %)
 22. de lectures, traductions,... (3,8 %),
 23. d'autres difficultés relationnelles (3,5 %),
 24. des problèmes de perte d'autonomie ou relatifs à la nationalité (respectivement 3,3 %),
 25. de dépannage et déménagement (3,2 %),
 26. d'autres problèmes de logement (3,1 %),
 27. des difficultés relatives aux relations parents-enfants ou des difficultés de couple (respectivement 3 %),
 28. de santé mentale (2,8 %),
 29. de RIS (2,7 %),
 30. de solitude (2,4 %),
 31. d'accès à l'énergie ou d'orientation scolaire (respectivement 2,3 %),
 32. de mutuelle, d'impôts et taxes ou de matériel vestimentaire (respectivement 2,2 %),
 33. de logement social (2,1%),
 34. de soutien scolaire (2 %),
 35. d'allocations familiales ou d'animation et loisirs (respectivement 1,9 %),
 36. de visa (autre) ou de mariage (spécifique étrangers) (respectivement 1,8 %),
 37. de rapatriement volontaire (1,6 %),
 38. de chômage (1,2 %),
 39. des problèmes locatifs en tant que locataire ou de droit scolaire (respectivement 1,1 %),
- Les autres items se situent sous le pourcent.

Problématiques sur les dossiers



Problématiques sur les dossiers (2d niveau)



II. Entrée par les interventions

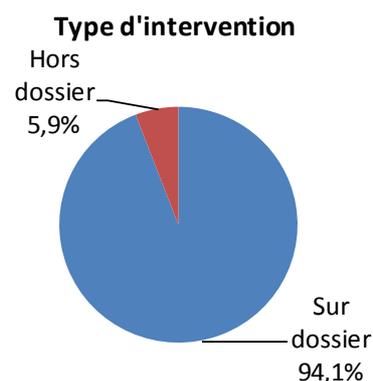
1. Nombre total d'interventions

En 2011, on compte un total de 30.029 interventions.

Remarques : En 2010, on comptait 39.150 interventions. La réduction du nombre de dossier est due en partie à l'absence de Verviers pour cette année 2011.

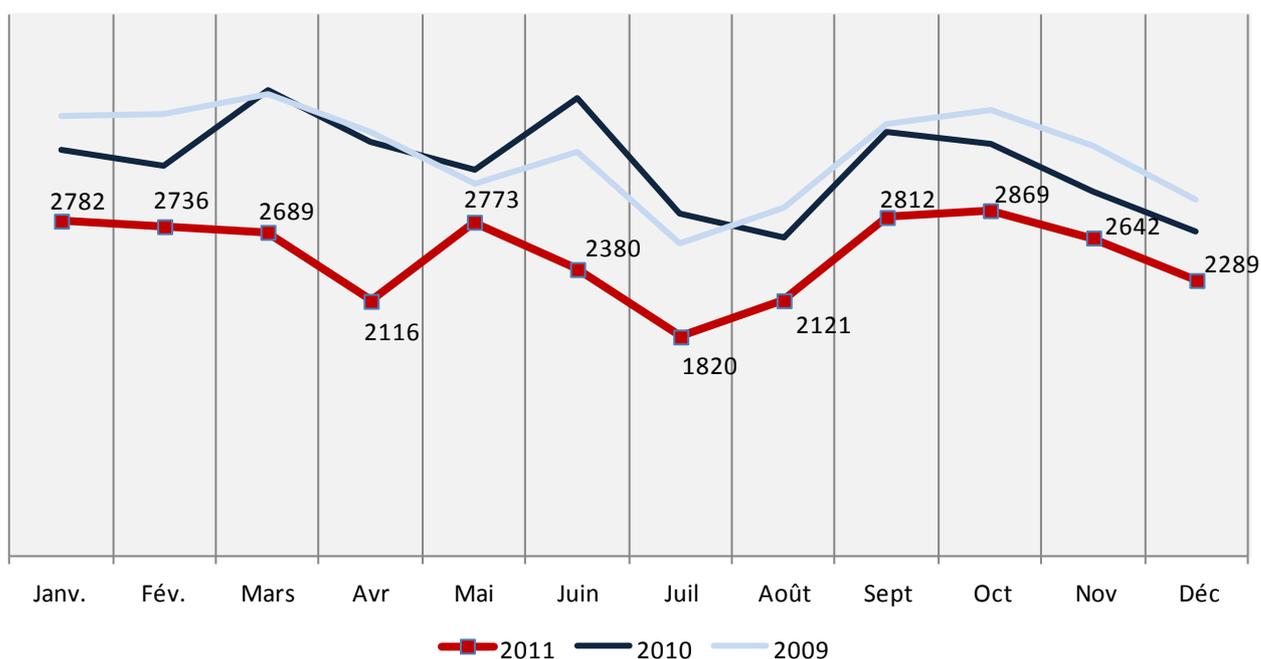
2. Type d'intervention

- 5,9 % des interventions ont été effectuées hors dossier.
- 94,1 % des interventions concernent des dossiers



3. Mois de l'intervention

Les interventions par mois

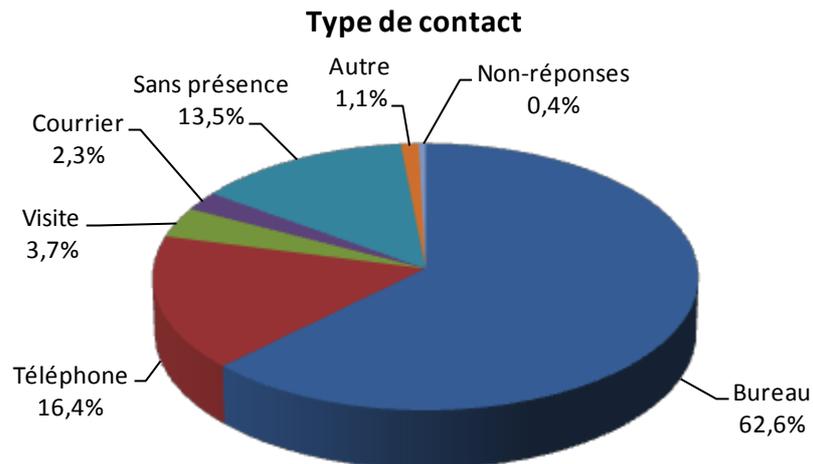


Si le tassement est dû notamment à l'absence des données de Verviers cette année, on observe néanmoins une structure des interventions par mois sensiblement différente aux années précédentes, surtout entre les mois de mars et de juin.

4. Type de contact

Sur l'ensemble des interventions :

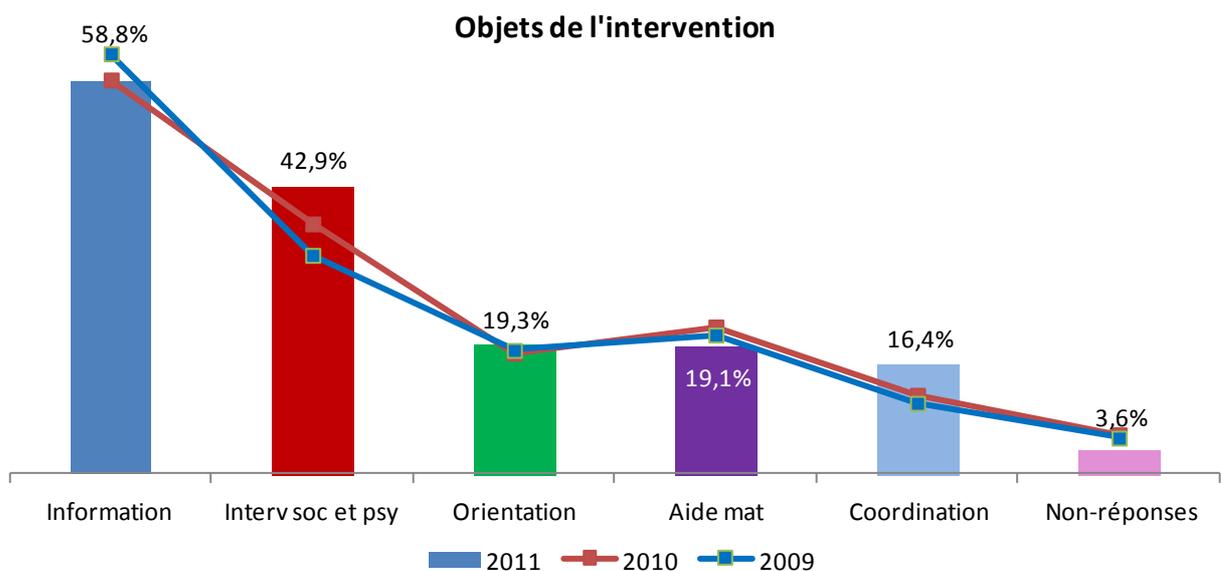
- 62,6 % puisent leur origine dans une visite au bureau,
- 16,4 % dans un contact téléphonique,
- 3,7 % dans une visite à domicile,
- 2,3 % dans un courrier,
- 13,5 % des interventions ont été réalisées sans contact (en l'absence du bénéficiaire).



6. Objets de l'intervention

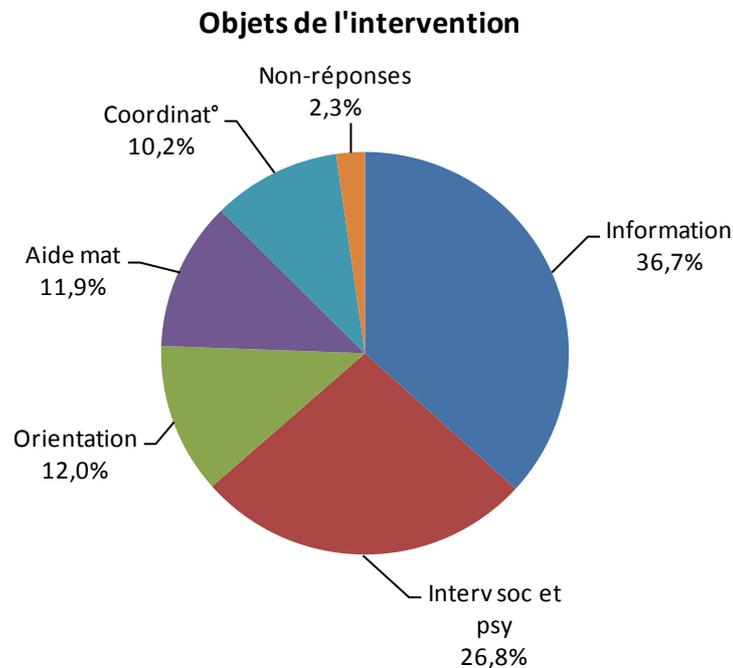
Sur l'ensemble des interventions :

- 58,8 % relèvent de l'information,
- 42,9 % de l'intervention sociale et psychologique,
- 19,3 % de l'orientation,
- 19,1 % de l'aide matérielle,
- 16,4 % de la coordination.



Par rapport aux années précédentes, l'intervention sociale et psychologique, ainsi que le travail de coordination augmentent, tandis que l'aide matérielle et l'information diminuent.

Une intervention peut recouvrir plusieurs objets (30.029 interventions pour 48.098 objets de l'intervention). Par exemple, une seule et même intervention peut donner lieu à une information et à une orientation, Si l'on ramène les chiffres sur une base de 100%, on obtient le camembert suivant. On peut y lire la proportion de chaque objet d'intervention sur l'ensemble des objets enregistrés (et non plus sur l'ensemble des interventions comme dans le tableau précédent).



7. Nombre d'actes techniques

En appui à certains de ces objets de l'intervention, des actes techniques ont été posés. Globalement, en 2011, les services sociaux wallons :

- ont donné 16.763 coups de téléphones (60,3 % des actes techniques posés),
- ont envoyé 10.026 courriers (36,1 % des actes techniques posés),
- ont effectué 994 déplacements (3,6 % des actes techniques posés).

8. Problématiques de l'intervention

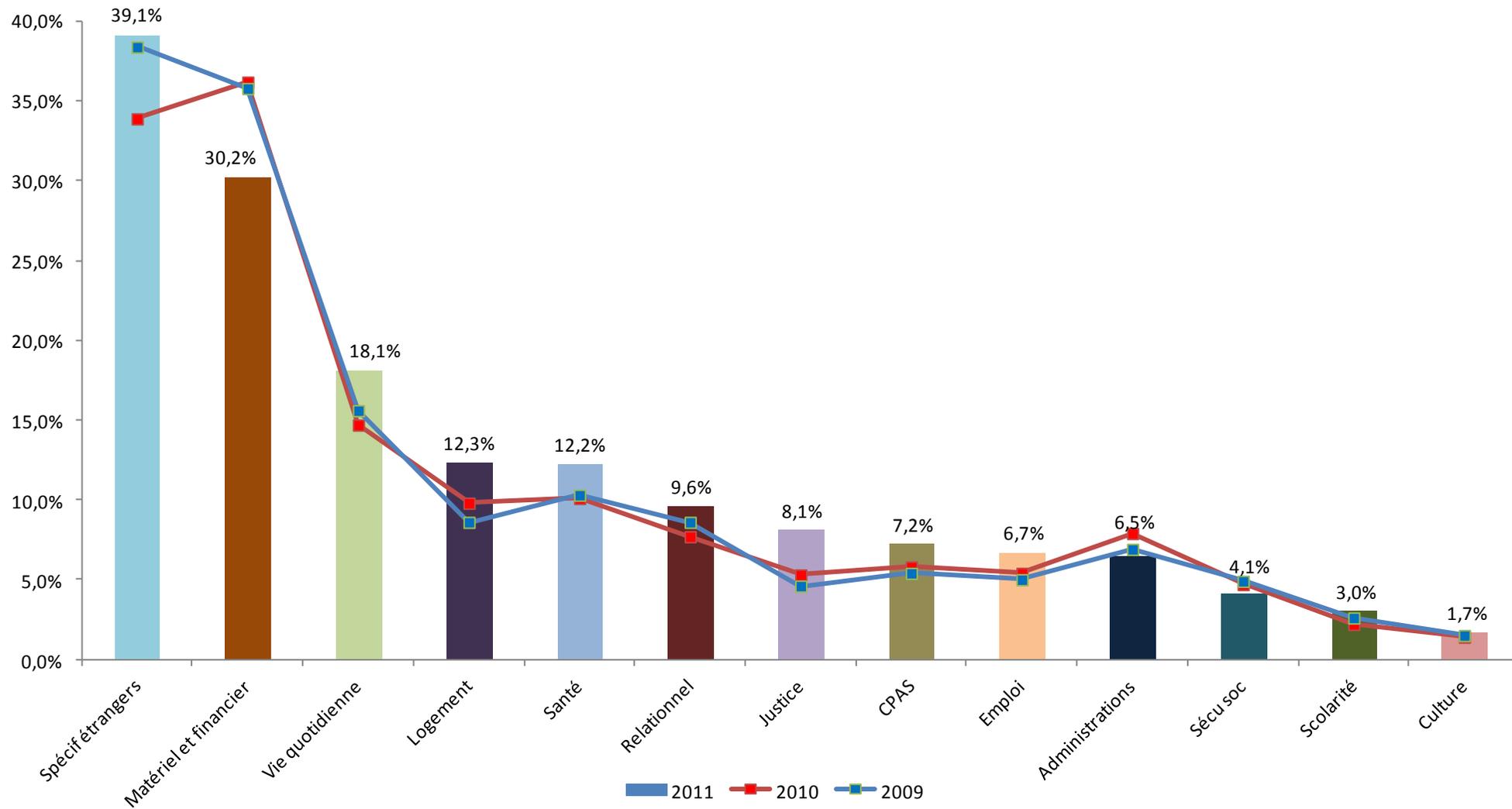
Sur l'ensemble des interventions :

- 1) 39,1 % concernent des problématiques « spécifiques étrangers »,
- 2) 30,2 % des problématiques « matérielles et financières »,
- 3) 18,1 % de « vie quotidienne »,
- 4) 12,3 % de « logement »,
- 5) 12,2 % de « santé »,
- 6) 9,6 % de « relationnel »,
- 7) 8,1 % en rapport avec la justice,
- 8) 7,2 % en rapport avec les CPAS,
- 9) 6,7 % d'« emploi »,
- 10) 6,5 % en rapport avec l'administration,
- 11) 4,1 % en rapport avec la sécurité sociale,
- 12) 3 % de « scolarité »,
- 13) 1,7 % de « culture ».

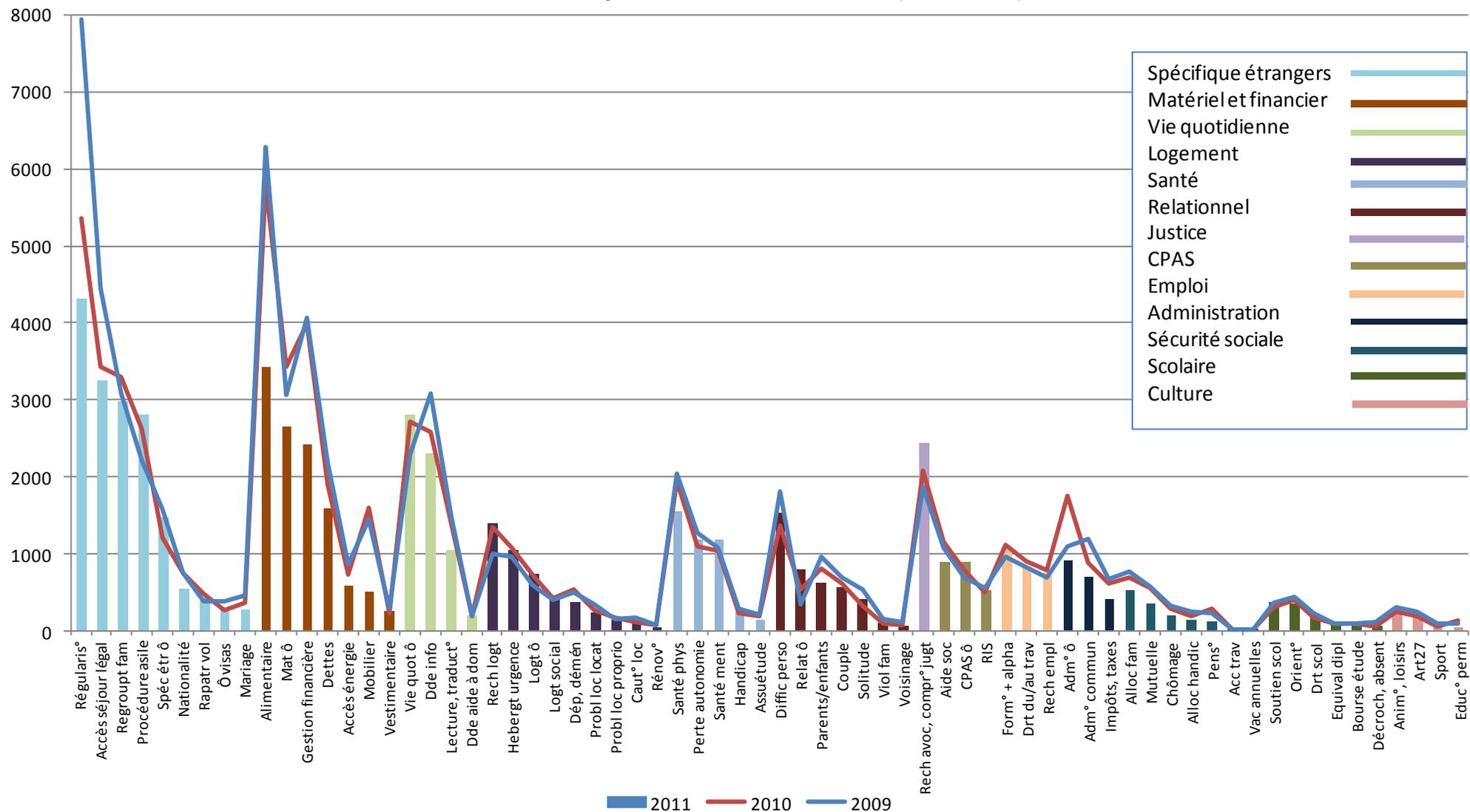
Si l'on s'intéresse au second niveau plus précis des problématiques, les interventions concernent :

1. des problèmes de régularisation à raison de 14,4 %,
 2. des problèmes matériels alimentaires à raison de 11,4 %,
 3. d'accès au séjour légal à raison de 10,8 %,
 4. de regroupement familial (9,9 %),
 5. d'autres problèmes de vie quotidienne (9,4 %),
 6. de procédure d'asile (9,3 %),
 7. d'autres problèmes matériels-financiers (8,8 %),
 8. la recherche d'avocat, compréhension de jugements etc. (8,1 %),
 9. de gestion financière (8 %),
 10. des demandes d'information (7,7 %),
 11. de dettes (5,3 %),
 12. de santé physique (5,2 %),
 13. des difficultés personnelles (5,1 %),
 14. d'autres problèmes spécifiques étrangers (4,9 %),
 15. la recherche de logement (4,6 %),
 16. de santé mentale ou de perte d'autonomie (respectivement 3,9 %),
 17. de formation (y compris alphabétisation) (3,6 %),
 18. d'hébergement d'urgence, ou de lectures, traductions, ... (respectivement 3,5 %),
 19. des problèmes relatifs à l'aide sociale, d'autres problèmes en lien avec le CPAS ou d'autres problèmes administratifs (respectivement 3 %),
 20. de droit du/au travail (2,8 %),
 21. d'autres problèmes relationnels (2,6 %),
 22. de recherche d'emploi (2,5 %),
 23. d'autres problèmes de logement ou en lien avec les administrations communales (respectivement 2,4%),
 24. des difficultés relatives aux relations parents-enfants (2,1 %),
 25. d'accès à l'énergie ou de relation de couple (respectivement 1,9 %),
 26. d'allocations familiales ou de nationalité (respectivement 1,8 %),
 27. matériel mobilier ou de RIS (respectivement 1,7 %),
 28. de logement social, de solitude ou de rapatriement volontaire (respectivement 1,4 %),
 29. de soutien scolaire ou d'impôts et taxes (respectivement 1,3 %),
 30. de dépannage et déménagement ou d'orientation scolaire (respectivement 1,2 %),
 31. de mutuelle (1,1 %),
 32. d'animation, loisir ou de visa (autre) (respectivement 1 %)
- Les autres items se situent sous le pourcent.

Problématiques sur interventions



Problématiques sur les interventions (2d niveau)



III. Les problématiques

Les problématiques peuvent être comptabilisées sur base des dossiers ou des interventions. Dans les deux cas, le nombre de problématiques dépasse le total du nombre de dossier et du nombre des interventions puisque chaque dossier tout comme chaque intervention peut recouvrir plusieurs problématiques.

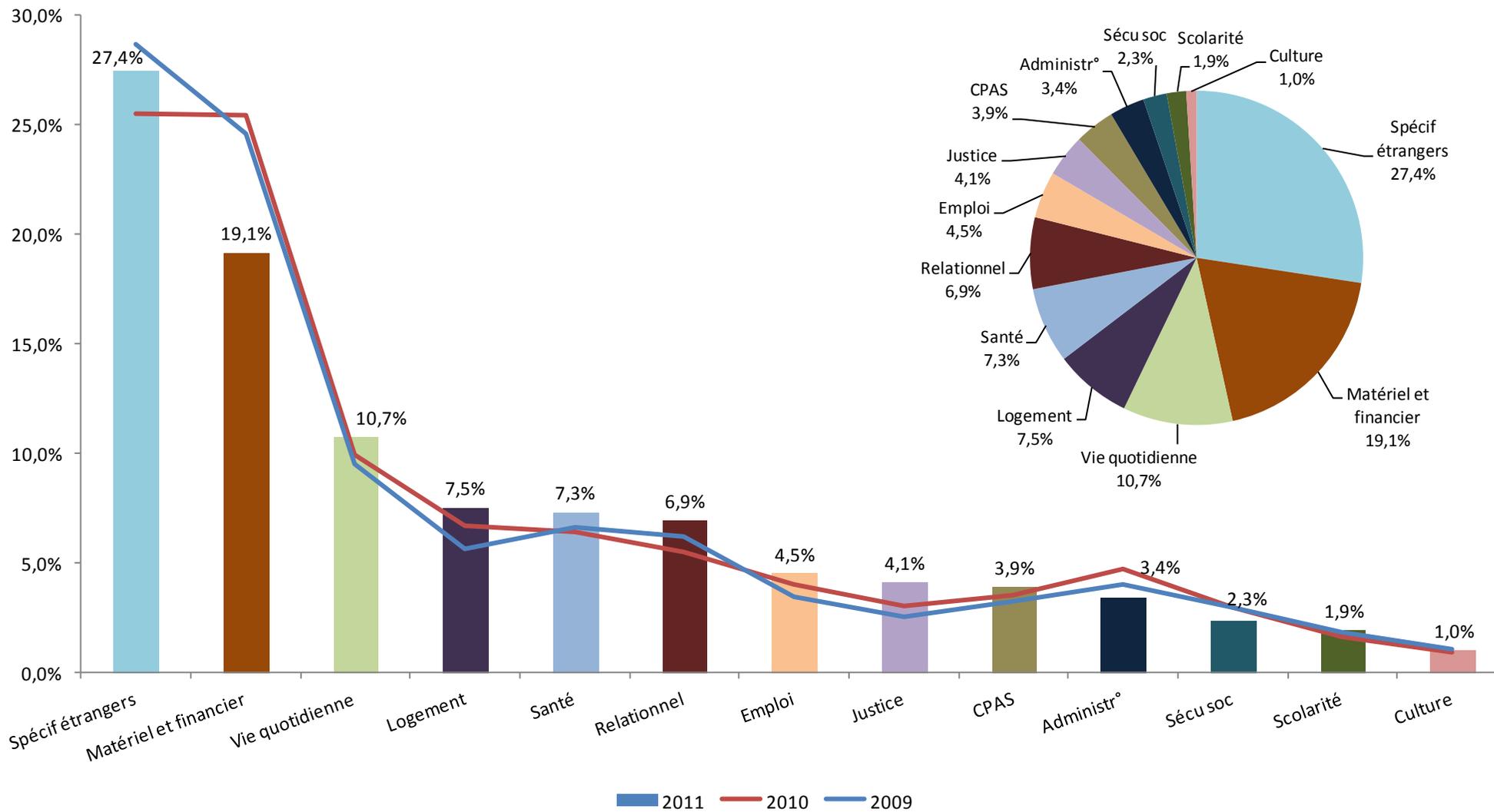
Il est néanmoins possible de faire apparaître la proportion de chaque problématique sur l'ensemble des problématiques évoquées. On obtient alors une base de 100% qui permet de générer un graphique en « camembert ».

On observe alors que les problématiques :

- 1) « spécifiques étrangers » représentent 27,4 %,
- 2) « matérielles et financières » représentent 19,1 %,
- 3) « vie quotidienne » représentent 10,7 %
- 4) « logement » représentent 7,5 %,
- 5) « santé » représentent 7,3 %,
- 6) « relationnel » représentent 6,9 %,
- 7) « emploi » représentent 4,5 %,
- 8) « justice » représentent 4,1 %,
- 9) « CPAS » représentent 3,9 %,
- 10) « administration » représentent 3,4 %,
- 11) « sécurité sociale » représentent 2,3 %,
- 12) « scolarité » représentent 1,9 %,
- 13) « culture » représentent 1 %

de l'ensemble des problématiques évoquées.

Problématiques des interventions sur l'ensemble des problématiques évoquées



Si l'on compare les proportions de problématiques sur les dossiers d'une part et sur les interventions d'autre part, on observe quelques différences :

Certaines problématiques présentent une proportion plus importante sur les dossiers que sur les interventions. Ce qui indique qu'elles représentent une part plus importante dans les préoccupations des bénéficiaires que dans l'ensemble des interventions. Ce qui ne signifie pas nécessairement que ces problèmes intéressent moins les centres ; mais peut-être que leur solution nécessite un nombre moins élevé d'interventions. C'est le cas de :

	% sur l'ensemble des dossiers	% sur l'ensemble des interventions	
Relationnel	14,6	9,6	-5
Emploi	11,1	6,7	-4,4
Logement	15,8	12,3	-3,5
Administration	9,7	6,5	-3,2
CPAS	10,3	7,2	-3,1
Scolarité	5,2	3	-2,2
Sécurité sociale	6,2	4,1	-2,1
Vie quotidienne	19	18,1	-0,9
Culture	2,6	1,7	-0,9

Par contre, deux problématiques représentent une part plus importante des interventions que des dossiers. Ce qui prêche à penser que leur traitement implique un grand nombre d'interventions. Il s'agit de :

	% sur l'ensemble des dossiers	% sur l'ensemble des interventions	
Spécifique étranger	32,7	39,1	+6,4
Santé	11	12,2	+1,2
Matériel et financier	29,6	30,2	+0,6
Justice	7,7	8,1	+0,4

Ces différences se marquent dans la hiérarchie des problématiques.

Hiérarchie par ordre décroissant	% sur l'ensemble des dossiers	% sur l'ensemble des interventions
1	Spécif étrangers	Spécif étrangers
2	Mat et financier	Mat et financier
3	Vie quotidienne	Vie quotidienne
4	Logement	Logement
5	Relationnel	Santé
6	Emploi	Relationnel
7	Santé	Justice
8	CPAS	CPAS
9	Administrations	Emploi
10	Justice	Administrations
11	Sécurité sociale	Sécurité Soc
12	Scolarité	Scolarité
13	Culture	Culture

Remarques : - On constate un taux de non-réponses encore assez important en ce qui concerne les problématiques. Un taux de 5,9 % sur les interventions qui monte à 14,5 % sur les dossiers !