

Rapport de Recherche de l'

INEPS

INSTITUT WALLON
DE L'ÉVALUATION,
DE LA PROSPECTIVE
ET DE LA STATISTIQUE

n°15 Avril 2016

INEPS

INSTITUT WALLON
DE L'ÉVALUATION,
DE LA PROSPECTIVE
ET DE LA STATISTIQUE

L'INEPS est un institut scientifique public d'aide à la prise de décision à destination des pouvoirs publics. Par sa mission scientifique transversale, il met à la disposition des décideurs wallons, des partenaires de la Wallonie et des citoyens des informations diverses qui vont de la présentation de statistiques et d'indicateurs à la réalisation d'études et d'analyses approfondies dans les champs couverts par les sciences économiques, sociales, politiques et de l'environnement. Par sa mission de conseil stratégique, il participe activement à la promotion et la mise en œuvre d'une culture de l'évaluation et de la prospective en Wallonie.

La prise en charge de la grande précarité et du sans-abrisme dans six grandes villes wallonnes Premier exercice (2012) de collecte harmonisée des données auprès des services partenaires des Relais sociaux de Wallonie

Anne DEPREZ
Claire SIMON

RÉSUMÉ

Comment les abris de nuit, les dispositifs d'urgence sociale, les services de travail de rue et d'accueil de jour coordonnés par les Relais sociaux de Wallonie sont-ils organisés? Quels profils (âge, sexe, type de ménage, nationalité, sources de revenus, origine géographique, situation de logement ou d'hébergement...) présentent les usagers de ces services? Telles sont les questions auxquelles ce rapport tente d'apporter des réponses.

Les Relais sociaux coordonnent les services destinés aux personnes très précaires dans sept grandes villes wallonnes (Verviers, Liège, Namur, Charleroi, La Louvière, Mons et Tournai). En collaboration avec les Relais sociaux et la Direction générale des Pouvoirs locaux, de l'Action sociale et de la Santé du Service public de Wallonie, l'INEPS mène depuis plusieurs années un travail d'harmonisation de la collecte des données issues de ces services. Ce rapport présente les résultats du premier exercice de collecte de données harmonisées.

Remerciements

L'Iweps remercie toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce rapport :

- les usagers des services (énumérés à l'Annexe 1) qui ont accepté de communiquer des informations sur leur situation familiale et sociale, apportant ainsi le matériau indispensable à l'élaboration de la base de données agrégées exploitée dans ce rapport ;
- les travailleurs sociaux qui ont collecté des informations dans leur service respectif (voir Annexe 1), qui ont apporté des critiques constructives et qui, afin de permettre l'harmonisation de la collecte des données, ont dû parfois accepter de modifier un outil de collecte qui convenait pourtant à la gestion de leur service depuis longtemps. La liste de tous les services ayant transmis des données utilisées dans le cadre de ce rapport figure en fin de rapport ;
- les directeurs des services (énumérés à l'Annexe 1) qui ont permis la collecte des données, et qui ont participé tant à la collecte d'informations qu'aux débats relatifs à l'harmonisation de cette collecte ;
- les coordinateurs des Relais sociaux de Wallonie qui ont encouragé et aidé leurs services partenaires à harmoniser la récolte des données et à faciliter les échanges entre les services des différents Relais sociaux ;
- les représentants des Relais sociaux qui ont centralisé les données au niveau local, participé à nos nombreuses réunions visant la concrétisation de l'harmonisation des données et défendu leur point de vue de manière extrêmement constructive;
- la direction et le personnel de la DGO5 qui ont accompagné et soutenu le processus depuis le début en participant aux débats, en apportant son expertise dans le secteur de l'action sociale et en rassemblant des informations pertinentes ;
- les collègues de l'IWEPS qui ont collaboré au projet en fournissant des données contextuelles démographiques ou socioéconomiques, des cartes géographiques, des conseils méthodologiques, en participant aux réunions, aux débats ou en relisant les épreuves.

Liste des sigles et abréviations

AIS	Agence immobilière sociale
AJ	Accueil de jour
AWIPH	Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées
CLSS	Centre liégeois de Service social
DNC	Données non communiquées
DUS	Dispositif d'urgence sociale
EDR	Educateur(s) de rue
ETP	Equivalent temps plein
FEANTSA	Fédération européenne des associations nationales travaillant avec les Sans-abri
HU	Hébergement d'urgence
PGF	Plan grand froid
RIS	Revenu d'intégration sociale
ROI	Règlement d'ordre intérieur
RSC	Relais social de Charleroi
RSPL	Relais social du Pays de Liège
RSULL	Relais social urbain de La Louvière
RSUMB	Relais social urbain Mons-Borinage
RSUN	Relais social urbain Namurois
RSUT	Relais social urbain de Tournai
RSV	Relais social urbain de Verviers
SWL	Société wallonne du logement
TR	Travail de rue

Table des matières

1. Introduction	7
2. La méthodologie, ses apports et ses limites	10
2.1. LA VOLONTÉ D'ALIMENTER LES OBSERVATOIRES DE LA PRÉCARITÉ	10
2.2. UN FOCUS SUR DES POPULATIONS QUI ÉCHAPPENT AUX RÉCOLTES DE DONNÉES TRADITIONNELLES	10
2.3. UN TRAVAIL DE CO-CONSTRUCTION VERS UN LANGAGE COMMUN ENTRE RELAIS SOCIAUX.....	10
2.4. LA NÉCESSITÉ D'ASSOCIER LES TRAVAILLEURS SOCIAUX.....	11
2.5. LA STRUCTURATION, L'AGRÉGATION ET LA PÉRIODICITÉ DES DONNÉES	12
2.6. LE SCHÉMA DE PRÉSENTATION DES DONNÉES DANS LE RAPPORT	12
3. Le contexte local des activités.....	14
3.1. POPULATION ET TERRITOIRE COUVERT PAR LES RELAIS SOCIAUX.....	14
3.2. LA POPULATION WALLONNE EN 2012	15
3.3. LA PART DES FAMILLES MONOPARENTALES	16
3.4. LE REVENU MÉDIAN	17
3.5. LE CHÔMAGE	18
3.6. LA PART DES BÉNÉFICIAIRES DU REVENU D'INTÉGRATION SOCIALE	20
3.7. LE LOGEMENT PUBLIC.....	21
3.8. LES ADRESSES DE RÉFÉRENCE	22
3.9. CONCLUSION	23
4. L'offre de services dans les relais sociaux	24
4.1. LES SERVICES PRODUCTEURS DE DONNÉES	24
4.2. LE POUVOIR ORGANISATEUR DES SERVICES	25
4.3. L'EMPLOI DANS LES SERVICES	26
5. L'hébergement d'urgence.....	28
5.1. L'OFFRE DE SERVICES	28
5.2. L'OFFRE DE LITS	29
5.3. L'UTILISATION DES SERVICES.....	30
5.3.1. Les nuitées par catégorie en 2012.....	31
5.3.2. Les nuitées selon le type de service.....	33
5.3.3. Les refus d'hébergement.....	35

5.4.	LE PROFIL DES USAGERS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT D'URGENCE	36
5.4.1.	Le nombre d'utilisateurs par service et par sexe	36
5.4.2.	La répartition entre les hommes et les femmes.....	39
5.4.3.	L'âge des utilisateurs.....	40
5.4.4.	Les utilisateurs selon le type de ménage	42
5.4.5.	La nationalité des UTILISATEURS	45
5.4.6.	La répartition des hébergés étrangers selon la possession d'un titre de séjour.....	46
5.4.7.	Les revenus des utilisateurs	48
5.4.8.	La situation de logement ou d'hébergement à l'entrée dans le service.....	50
5.4.9.	L'origine géographique des utilisateurs à l'entrée dans le service	52
5.4.10.	Les types de difficultés rencontrés par les utilisateurs	54
5.4.11.	L'orientation des usagers vers le service	56
5.4.12.	Les orientations proposées par les services d'hébergement d'urgence.....	57
5.5.	CONCLUSIONS	60
6.	Le travail de rue	66
6.1.	OFFRE DE SERVICES	66
6.2.	L'UTILISATION DES SERVICES DE RUE	67
6.2.1.	Les types d'interventions.....	67
6.2.2.	Les interventions tout au long de l'année.....	69
6.3.	LE PROFIL DES USAGERS RENCONTRÉS PAR LES SERVICES DE RUE	70
6.4.	CONCLUSIONS	87
7.	L'accueil en journée	90
7.1.	L'OFFRE DE SERVICES	90
7.1.1.	L'aide alimentaire	90
7.1.2.	L'accueil en journée de bas seuil	91
7.1.3.	L'aide et l'accompagnement aux personnes en lien avec la prostitution.....	92
7.1.4.	L'accueil en journée « Santé »	92
7.1.5.	L'accueil en journée d'accompagnement social à la recherche ou au maintien dans le logement.....	92
7.2.	L'UTILISATION DES SERVICES D'ACCUEIL DE JOUR.....	93
7.3.	LE PROFIL DES UTILISATEURS	100
7.4.	CONCLUSIONS	147
8.	Le dispositif d'urgence sociale.....	155
8.1.	L'OFFRE DE SERVICES	155
8.2.	UTILISATION DES SERVICES	155
8.2.1.	Les types d'interventions effectuées par les DUS	155
8.2.2.	Les interventions tout au long de l'année	158
8.3.	LE PROFIL DES UTILISATEURS	159
8.4.	CONCLUSIONS	172
9.	Conclusions générales	174

10. Bibliographie	178
11. Table des illustrations.....	179
12. Annexes	188
12.1. ANNEXE 1 : LISTE DES SERVICES PARTENAIRES AYANT CONTRIBUÉ À LA RÉCOLTE DE DONNÉES.....	188
12.2. ANNEXE 2 : HÉBERGEMENT D'URGENCE	191
12.3. ANNEXE 3 : TRAVAIL DE RUE.....	193
12.4. ANNEXE 4 : ACCUEIL DE JOUR.....	196
12.5. ANNEXE 5 : URGENCE SOCIALE	200

1. Introduction

Cette publication est le fruit du premier exercice de collecte harmonisée des données issues des partenaires des Relais sociaux de Wallonie. Le travail d'harmonisation avait été entamé en 2009 suite à une demande du Ministre wallon de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances. À l'époque, les rapports d'activités des différents Relais sociaux présentaient les activités des services et le profil des usagers sur une base locale non standardisée. Il était donc très difficile d'effectuer des constats et de poser des questions au niveau wallon, ce niveau wallon devant être entendu non comme la couverture de tout le territoire wallon mais comme l'agrégation des informations relatives à l'ensemble des Relais sociaux wallons.

Pour rappel, les Relais sociaux sont reconnus officiellement par le *Décret wallon sur l'insertion sociale* du 17 juillet 2003 suivi de l'*Arrêté du Gouvernement wallon relatif à la reconnaissance et au subventionnement des relais sociaux* du 29 janvier 2004. Aujourd'hui au nombre de sept, les relais sociaux urbains de Wallonie sont compétents dans les arrondissements, d'Est en Ouest, de Verviers, Liège, Namur, Charleroi, La Louvière, Mons Borinage et Tournai. Il s'agit uniquement de relais sociaux *urbains* même si le législateur wallon prévoyait la possibilité de créer des relais sociaux *intercommunaux* dans les zones plus rurales de Wallonie.

- **Le « sans-abrisme » et la « grande précarité »**

Les Relais sociaux de Wallonie coordonnent les activités et promeuvent le partenariat entre différents services publics et associatifs accueillant des populations décrites dans les textes officiels comme étant « en situation de grande précarité sociale »¹, « en situation d'exclusion »² ou encore, « sans-abri »³. Autant d'expressions qui renvoient toutes à des formes de marginalisation sociale sans les définir précisément. En fonction de l'hétérogénéité des populations ciblées par les Relais sociaux et des multiples débats tenus avec eux, nous nous référons à deux définitions, celle du « sans-abrisme » formulée par la FEANTSA et celle de la précarité caractérisée par les sociologues Robert Castel et Régis Pierret.

Depuis 2005, la FEANTSA a opté pour une définition large du sans-abrisme ayant abouti à la construction d'une *typologie de l'exclusion du logement* (ETHOS) et permis la récolte de données, l'analyse et l'évaluation des politiques sociales dans de nombreux pays européens. Cette définition élargie inclut non seulement les « sans-abri » vivant en rue et/ou recourant aux services d'hébergement d'urgence mais aussi les « sans logement » ne disposant que d'un abri temporaire (maison d'accueil, logement de transit, d'insertion,...), les personnes en « logement précaire » (logées chez un tiers ou disposant d'un logement mais menacées d'expulsion ou encore menacées de violences domestiques) ainsi que les personnes en « logement inadéquat » (logement insalubre ou inhabitable, logement surpeuplé, abri de fortune,...). Les données présentées dans ce rapport permettront de préciser quelles catégories de logement sont les plus fréquentes parmi les usagers qui recourent à un service partenaire d'un Relais social⁴.

¹ AGW relatif à la reconnaissance et au subventionnement des relais sociaux du 29 janvier 2004, art. 3 (Le Moniteur belge du 19/04/2004).

² Décret relatif à l'insertion sociale du 17 juillet 2003 (Le Moniteur belge des 28/07/2003 et 5/09/2003)

³ AGW du 23 mai 2013 modifiant l'AGW du 29 janvier 2004 relatif à la reconnaissance et au subventionnement des relais sociaux. Cet AGW prévoit « l'organisation d'un dispositif spécifique pour la prise en charge des personnes sans-abri durant la période hivernale appelé plan grand froid » (art. 2).

⁴ Pour plus de précisions, consulter ETHOS 2007, Typologie européenne de l'exclusion liée au logement téléchargeable sur le site <http://www.feantsa.org>. Cette typologie recourt à trois grandes dimensions du logement, la dimension physique, la dimension sociale et la dimension légale, « dont l'absence pourrait constituer une forme d'exclusion liée au logement ».

La « précarité » est une notion nettement moins mesurable et « éminemment (plus) subjective » que le sans-abrisme tel que défini par la FEANTSA.⁵ Le sociologue français Régis Pierret a retracé l'historique de cette notion, C'est dans les politiques publiques des années 80 que cette dernière prend sa source avant d'être réappropriée par les sciences sociales. Deux grandes approches de la « précarité » voient alors le jour dans la littérature sociologique, toutes deux partageant la même dimension d'incertitude face à l'avenir. Celui qui n'est pas précaire aujourd'hui peut le devenir demain, tant se restreint le volume de personnes protégées. La première approche, prédominante dans la littérature internationale, situe la précarité essentiellement dans le champ de l'emploi. Celle-ci a mis en exergue l'existence de « travailleurs pauvres » et de « salariés de la précarité »⁶. La seconde approche, qui nous semble plus appropriée aux publics des services partenaires des Relais sociaux situe la précarité dans le cadre global « des mutations de la société industrielle » entamées dans les années 70 et ayant abouti à « un nouveau régime du capitalisme (...) qui affecte les modes de régulation qui s'étaient imposés sous le capitalisme industriel »⁷. Cette approche souligne le délitement des liens sociaux (incluant notamment celui de la sécurité sociale d'après-guerre) et la solitude en tant que « revers de l'individualisme ».

La précarité est une notion beaucoup plus large que celle de pauvreté même si la précarité « peut englober la pauvreté ». Selon Pierret, la précarité peut aussi se décliner en « haute, moyenne et basse précarité ». Dans la haute précarité (nous dirions la « grande précarité » en Wallonie), l'individu ne se maintient qu'au prix d'une lutte permanente pour ne pas mourir. La journée est scandée par la « manche », par l'appel au 115⁸, par le passage de la camionnette des Restos du cœur ». Dans la « moyenne précarité », l'individu possède un toit mais « n'a aucune existence sociale ». C'est dans cette situation pouvant déboucher sur l'errance sociale que se retrouve le sans abri relogé qui perd subitement tous ses repères de lutte pour la survie. Dans la « basse précarité », l'individu « vit dans la crainte du basculement » ; tel est le cas du travailleur social qui s'occupe des « hauts » précaires mais a peur de perdre son emploi en cas de restructuration de son service. Dans le présent rapport, nous nous pencherons, non pas sur les travailleurs sociaux qui ont récolté des données, mais exclusivement sur les usagers des services souvent qualifiés de « précaires » ou « grands précaires ». Un des apports importants de ce travail nous semble-t-il, consiste à préciser certaines caractéristiques des profils de ces usagers. Et donc de cerner *a posteriori* certains traits de la grande précarité.

- **Un premier exercice d'harmonisation de la collecte des données**

Un premier exercice implique souvent quelques imperfections à améliorer dans les exercices ultérieurs. Cela est d'autant plus vrai que l'on se préoccupe ici de publics très précaires pour lesquels il n'existe pratiquement pas d'informations chiffrées en dehors de celles récoltées ici, qui permettraient la comparaison. Ces publics sont en outre réputés difficiles à saisir statistiquement parce qu'ils n'entrent pas ou plus dans les catégories administratives dominantes de la sécurité sociale, de l'emploi, de la fiscalité... Ce rapport contient donc en plus des résultats de nombreuses remarques méthodologiques et questions relatives à l'interprétation de certains items, au mode de saisie des données, au nombre d'usagers pris en compte afin de parfaire l'harmonisation entre les relais sociaux dans les années à venir. De commun accord avec les Relais sociaux, nous avons opté pour le maintien des « inconnus » dans les tableaux et graphiques publiés dans ce rapport afin de distinguer les items pour lesquels il est plus facile de récolter des données et ceux pour lesquels ce travail est plus difficile ou plus sensible.

⁵ PIERRET Régis, Qu'est-ce que la précarité, in Socio. La nouvelle revue des sciences sociales, 2013, n° 2, p. 307-330.

⁶ Citons parmi nombre d'auteurs PAUGAM Serge, *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*. Paris, P.U.F., 2000, d'après PIERRET Régis, Op. cit, p. 309.

⁷ CASTEL Robert, *La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu*. Paris, éd. Du Seuil, 2009, p. 13. Un des représentants importants de seconde approche est Robert Castel (d'après PIERRET Régis, Idem).

⁸ n° d'urgence applicable partout en France pour obtenir une place d'hébergement d'urgence.

- **La structuration du rapport**

Le présent rapport comporte sept chapitres. Les trois premiers chapitres posent les balises générales. Le premier aborde la méthodologie du travail d'harmonisation de la collecte des données, en précise les apports et les limites. Le deuxième chapitre décrit le contexte socioéconomique local en quelques indicateurs cadrant le travail social effectué au sein des services partenaires. Le troisième chapitre décrit l'offre globale de ces services coordonnés par les Relais sociaux. Il répartit les services selon les axes d'activités identiques pour tous les relais sociaux (hébergement d'urgence, travail de rue, accueil de jour et urgence sociale) et met déjà en évidence quelques particularités des relais sociaux. Les chapitres suivants constituent le cœur du rapport en proposant un état des lieux statistique structuré selon le découpage en axes d'activités tel qu'utilisé dans les documents officiels. Le quatrième chapitre traite de l'hébergement d'urgence, le cinquième chapitre du travail de rue, le sixième de l'accueil de jour et le septième des dispositifs d'urgence sociale (DUS). Ils présentent les données des services selon un ordre identique, d'abord les informations relatives à l'offre détaillée de services, ensuite les données d'utilisation de ces services, et enfin, celles décrivant le profil des utilisateurs. Dans la mesure du possible, les données sont présentées d'une part au niveau wallon, et d'autre part, par relais social. Les tableaux non présentés dans le corps du rapport sont reportés en annexe.

La fin de ces quatre derniers chapitres, un par axe d'activité, se termine par des conclusions en deux temps. Le premier temps est consacré aux avancées ou aux problèmes constatés au niveau de la saisie et de la couverture des données ainsi qu'au niveau de l'interprétation des variables et des items. Lors du second temps, sont synthétisées les tendances marquantes de l'utilisation des services et du profil des usagers. Quelques questions restées en suspens peuvent aussi être formulées.

Les conclusions générales ne reproduiront pas ces conclusions détaillées par axe et secteur d'activités. Elles se limiteront aux questions qui nous semblent essentielles, à quelques constats transversaux et quelques pistes pour la poursuite des travaux.

La conception de ce rapport poursuit avant tout l'objectif de rassembler quelques informations encore inédites en Wallonie sur les publics difficiles à saisir dans les enquêtes et les statistiques administratives traditionnelles, les publics sans-abri au sens large ou simplement très précarisés par les politiques socioéconomiques. C'est dans le cadre de la mission d'observatoire de la précarité des Relais sociaux de Wallonie que ce rapport s'inscrit.

2. La méthodologie, ses apports et ses limites

2.1. La volonté d'alimenter les observatoires de la précarité

La demande ministérielle formulée en 2009 visait avant tout l'harmonisation des rapports d'activités annuels des différents Relais sociaux. Ensemble, il fallait se mettre d'accord sur un canevas commun de données et d'indicateurs afin de rendre comparables les informations issues de chacun des relais sociaux.⁹

Le travail mené avec les Relais sociaux a largement dépassé le cadre de cette demande initiale afin de caractériser le plus précisément possible les utilisateurs et les modes d'utilisation des services. En ce qui concerne la présentation des données de profil des usagers, les items sélectionnés de commun accord avec les relais sociaux dépassent les contraintes des rapports annuels. Ainsi, l'origine géographique des utilisateurs ou les orientations proposées par le service sont des variables supplémentaires qui peuvent apporter des éléments de réponses à des questions posées au sein des relais sociaux ou des services partenaires. Le recours à ces variables n'est pas obligatoire dans un rapport d'activités. Par contre, il alimente en informations pertinentes les observatoires de la grande précarité que constituent les relais sociaux.

2.2. Un focus sur des populations qui échappent aux récoltes de données traditionnelles

Toutes les données traitées dans ce rapport proviennent de services sociaux, publics ou associatifs¹⁰. Autrement dit, nous ne disposons de données relatives aux usagers que si un service existe, au(x) lieu(x) et aux moments où celui-ci fonctionne. En ce sens, les données sont effectivement conditionnées par l'existence des services. Néanmoins, il faut aussi préciser que, sans cet apport de données *via* les services, nous n'aurions presque pas de renseignements relatifs à des populations très précaires qui échappent le plus souvent aux récoltes traditionnelles de données, par enquête (telle l'enquête européenne EU-SILC sur les revenus et les conditions de vie) ou par voie administrative (telle la banque carrefour de la sécurité sociale).

2.3. Un travail de co-construction vers un langage commun entre relais sociaux

Chargé de fournir un appui méthodologique, l'IWEPS a préféré travailler en collaboration avec les acteurs concernés plutôt qu'en vase clos. En effet, derrière les chiffres, il y a des réalités de terrain connues des seuls relais sociaux et des services partenaires. Il y a bien sûr des êtres humains, les « utilisateurs des services », qui ont des besoins, des difficultés, des qualités, une expérience, qui ont confiance ou se méfient des demandes d'informations. Il y a aussi des travailleurs sociaux qui peuvent saisir certaines informations après avoir gagné la confiance des usagers.

L'harmonisation de la collecte des données est tout d'abord le fruit d'un travail collectif, d'une co-construction entre les sept relais sociaux et l'IWEPS. La DGO5 s'est également impliquée dans les étapes importantes du processus pour valider certaines options et surtout pour soutenir le travail notamment lors de l'organisation de deux séminaires, l'un en 2012 et l'autre en 2013, réunissant les travailleurs sociaux dans le but d'améliorer la collecte des données et d'adapter les items à la réalité de terrain.

⁹ Les relais santé, partenaires des relais sociaux ne sont pas évoqués ici. C'est l'Observatoire wallon de la Santé qui réalise actuellement ce travail en collaboration avec tous les relais santé.

¹⁰ Et le plus souvent, seuls les services subventionnés par les Relais sociaux ont fourni des données (voir 3. L'offre de services dans les Relais sociaux).

Chaque relais social récoltant des données quantitatives, un inventaire des variables utilisées par les uns et par les autres a été réalisé dans un premier temps afin de repérer le tronc commun¹¹. La diversité des items et de leur signification entre les relais sociaux était telle qu'il nous a paru préférable de construire ensemble un outil nouveau plutôt que d'essayer de prélever les items communs. Prenons à titre d'exemple le mot apparemment très simple d'« écoute » ! Ce terme partagé par tous les relais renvoie cependant à des significations de terrain bien différentes selon les équipes de travail de rue présentes dans les différents relais sociaux. Un autre exemple est celui de la variable « âge » apparemment objectivable facilement. Pourtant, les uns publiaient dans leur rapport d'activités l'âge des populations aidées par groupes décennaux, d'autres en trois grandes catégories qui se chevauchaient parfois d'un relais social à l'autre et n'étaient donc ni comparables ni additionnables au niveau wallon.

S'ils portent la même étiquette, celle de « relais social urbain », les différents relais de Wallonie présentent des caractéristiques et des réalités bien différentes. Il y a les grands et les petits relais sociaux. Ceux de Liège et Charleroi, aussi les plus anciens, disposent d'un grand nombre de services et de moyens humains et matériels supérieurs à ceux disponibles dans les relais sociaux établis dans de plus petites villes wallonnes. L'histoire de chacun d'entre eux influence jusqu'aujourd'hui leur mode de fonctionnement. Les rapports entre les services publics et les services associatifs se sont édifiés plus ou moins facilement ou difficilement selon les contextes et les enjeux locaux. La situation géographique des relais modifie aussi les caractéristiques d'une partie de leurs publics. Là où sont implantées des maisons d'accueil pour familles, comme à Verviers, la population féminine recourant à l'hébergement d'urgence augmente en conséquence. Les relais sociaux des grandes villes de Liège et Charleroi et ceux proches des pays frontaliers accueillent davantage de publics d'origine étrangère. Ces multiples diversités entre les relais induisent des pratiques sociales et des partenariats entre services différents d'un Relais social à l'autre. Les différences et les spécificités des Relais expliquent, du moins en partie, les diverses significations attribuées aux mêmes items ou le recours à des intitulés distincts pour désigner un même objet.

L'apport le plus important de ce travail commun entre relais sociaux et l'IWEPS consiste, nous semble-t-il, à avoir échangé sur des pratiques sociales locales et sur des manières de saisir les informations relatives aux utilisateurs de ces services locaux, puis lentement, progressivement, à construire un langage commun qui permet de dépasser le niveau local pour exprimer des constats, des besoins, des difficultés au niveau wallon. Pour rappel, le niveau « wallon » doit ici être compris comme étant l'agrégation des données issues des différents relais sociaux wallons.

2.4. La nécessité d'associer les travailleurs sociaux

Jusqu'en 2012, ce travail de co-construction entre les relais sociaux et l'IWEPS n'a impliqué que des liens indirects entre les services partenaires et l'Iweeps. Après nos réunions de travail où nous nous accordions et définissions progressivement les items pour lesquels il fallait récolter des données, les Relais sociaux retournaient chacun vers leurs partenaires locaux pour leur demander d'appliquer les changements dans la collecte des données tout en recueillant leurs remarques critiques.

Une catégorie d'acteurs essentielle, les travailleurs sociaux, ne pouvaient donc pas participer directement à nos discussions. Or ce sont les travailleurs sociaux qui sont en contact direct avec les publics, qui les connaissent bien et qui saisissent toutes les informations relatives tant à ces publics qu'à l'utilisation des services.

¹¹ Cette méthode qui consiste à partir de ce qui est équivalent dans les systèmes d'encodage de données des différents partenaires a été utilisée à Bruxelles par le *Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri*. Il s'agissait de repérer les équivalences entre trois systèmes d'encodage de données relatives à l'hébergement d'urgence, celui de la Communauté flamande, celui de la Commission communautaire commune (Cocom) et celui de la Commission communautaire française (Cocof). Pour plus de précisions, consulter la publication du Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri *Recueil central de données des maisons d'accueil et des centres d'hébergement d'urgence en Région de Bruxelles-Capitale Données des séjours des personnes sans abri accueillies en 2011*, Bruxelles, 2013. <http://www.lstb.be/pdf/laStradaRecueilcentraldonnees2011.pdf>

Il nous fallait tenter de combler cette lacune pour trois raisons essentielles. Tout d'abord, les travailleurs sociaux doivent être partie prenante du processus si nous voulons obtenir des données fiables sur le profil des usagers. Ensuite, les travailleurs sociaux sont les mieux placés pour décrire leur métier et les services qu'ils offrent aux usagers. Enfin, ils sont aussi les plus expérimentés pour interpréter les données en connaissance des réalités de terrain. Cependant, l'utilité de la récolte et de la publication de données au niveau régional ne leur paraissait pas évidente d'autant plus que cela engendrait un surcroît de travail et l'obligation de modifier des pratiques locales de saisie de données. Les séminaires organisés en 2012 et 2013 visaient donc l'échange avec les travailleurs sociaux de tous les Relais, la confrontation des différentes expériences locales permettant de mettre en perspective les similitudes et les spécificités de terrain dans un contexte régional.

2.5. La structuration, l'agrégation et la périodicité des données

Progressivement, un nouveau « formulaire d'encodage » commun à l'ensemble des relais sociaux a vu le jour, chaque item suscitant des discussions, des négociations puis des décisions, rendant indispensable mais difficile la réalisation d'un glossaire. Ce travail d'harmonisation a nécessité de nombreuses réunions communes pour se mettre d'accord sur la structuration des informations en trois parties, offre de services, utilisation des services et profil des usagers, puis sur chacune des variables et sur chacune de leurs modalités. Les items relatifs au profil des usagers sont identiques pour tous les axes d'activités, ce qui permet une certaine comparaison des tendances principales, entre les différents axes d'activités. Les informations relatives à l'offre de services et les données relatives à leur utilisation varient en fonction de la spécificité de chaque axe d'activité.

Les relais collectent ces données le plus souvent individuelles avant de les envoyer à l'WEPS sous forme agrégée par service. Il s'agit donc d'un état des lieux statistique à la fois simple - pas de croisement de variables à l'exception de l'âge et du sexe des utilisateurs des services-, et relativement complet, tous les types de services et tous les items pour lesquels nous disposons de données étant traités dans ce rapport. Dans les années à venir, une sélection pourra être opérée parmi toutes les variables, mais, dans le cadre de ce premier exercice, il nous fallait sous-peser chacune d'entre elles, distinguer les données faciles à récolter, qui fournissent des données fiables et comparables entre les Relais et celles qui sont plus sensibles ou plus difficiles à harmoniser.

La périodicité des données est annuelle pour le profil des utilisateurs et mensuelle pour l'offre et l'utilisation des services¹². En ce qui concerne les données de profil, le présent rapport offre une photographie (à un moment donné) des usagers et de leurs caractéristiques sociodémographiques en 2012¹³. Lorsque les données de plusieurs années seront disponibles, on pourra retracer les évolutions dans le temps de ces caractéristiques. En ce qui concerne les données relatives à l'offre et l'utilisation, elles sont traitées mensuellement dans la mesure où elles ont été effectivement récoltées sur une base mensuelle. Les fluctuations de l'offre et de l'utilisation au cours d'une année peuvent donc être repérées.

2.6. Le schéma de présentation des données dans le rapport

Le lecteur trouvera en annexe le formulaire d'encodage (tel que nous l'avons envoyé aux relais sociaux pour récolter les données selon les variables et les items décidés en réunion) avant remplissage) comportant la liste complète des items. Nous ne passerons donc pas ici en revue les différentes variables et leurs modalités.

Après une brève présentation générale de l'ensemble des services (nombre de services par axe d'activité et par relais social, informations relatives à l'emploi et au bénévolat,...) dans le chapitre 3, le schéma de présentation des données est identique pour tous les axes d'activités. Par axe d'activité, nous précisons d'abord l'offre et l'utilisation des services avant de caractériser le profil des utilisateurs.

¹² L'offre et l'utilisation de l'hébergement d'urgence en période hivernale (du 1^{er} novembre au 31 mars) peuvent donc être repérées lorsque les données sont représentées mensuellement. Cependant, nous attirons l'attention sur le fait que le PGF est à cheval sur deux années civiles. En outre, la mensualité des données relatives à l'utilisation des services n'a pu être garantie partout en 2012. Par contre, des données annuelles sont disponibles pour pratiquement tous les services.

¹³ Recueillies sur base déclarative la plupart du temps et parfois complétées par les travailleurs sociaux qui connaissent bien les usagers.

Pour chacune des variables, le schéma de présentation reste identique. Nous commençons par définir brièvement l'item lorsque son interprétation peut être ambiguë. Lorsque cela est nécessaire, nous précisons ensuite la couverture et la qualité des données. Par couverture, il faut comprendre la représentation des données par rapport à l'ensemble des relais sociaux, par rapport à l'ensemble des services recensés pour un axe d'activité donné et par rapport à l'ensemble des utilisateurs des services (pour quelle part des utilisateurs dispose-t-on de l'information ?¹⁴). Des remarques spécifiques à la saisie des données sont aussi rapportées dans cette rubrique.

Ensuite, les données sont présentées et interprétées au niveau wallon, c'est-à-dire tous relais confondus, puis pour chacun des relais sauf lorsque le nombre de services est trop faible (tel est le cas pour certains types de services de l'accueil de jour). Il n'y a pas dans ce rapport d'informations spécifiques à un seul service sauf si, comme pour les dispositifs d'urgence sociale (DUS), un service unique représente à lui seul un axe d'activité dans un relais social.

Excepté les tableaux reprenant le nombre d'utilisateurs par service et par relais, toutes les données de profil sont présentées en chiffres relatifs (en %).

Enfin, les chapitres 4, 5, 6 et 7, abordant chacun un axe d'activité se terminent en guise de conclusion par la mise en évidence de quelques tendances importantes, de questions restant en suspens ou de pistes pour poursuivre l'analyse.

¹⁴ Aussi, pour un même service, et donc un même relais social, le nombre d'utilisateurs utilisé dans les traitements peut-il varier selon la variable analysée. Par exemple, un service récolte des données sur l'âge, le sexe, le type de ménage des utilisateurs mais par sur la nationalité de ces derniers...

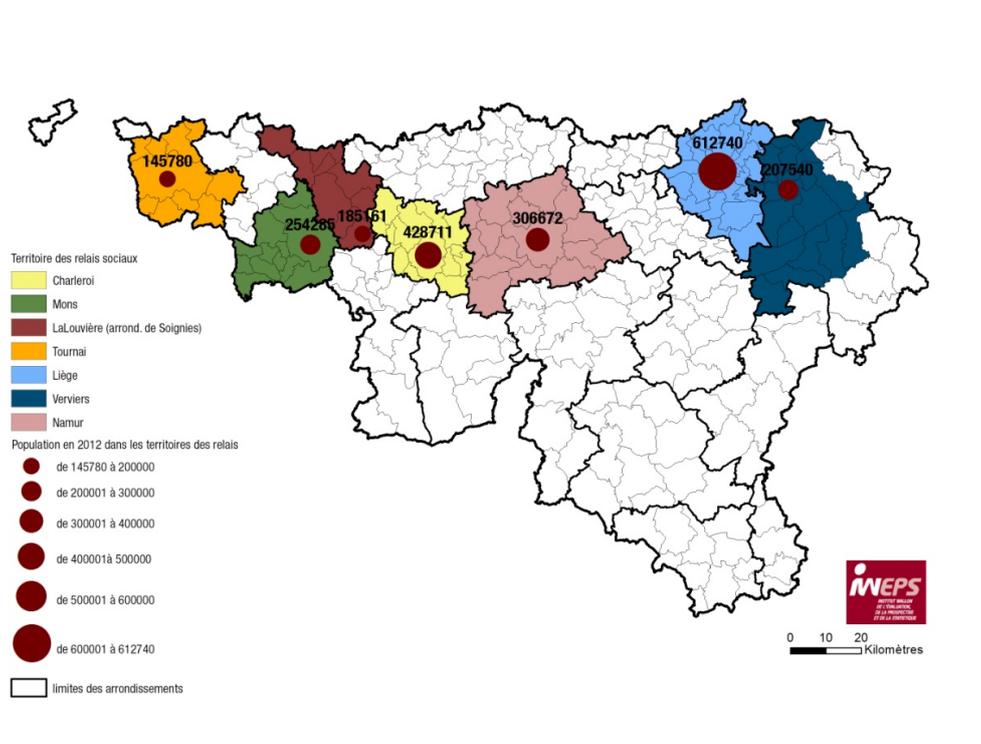
3. Le contexte local des activités

En quelques indicateurs, ce chapitre brosse le contexte local dans lequel les services et les projets des relais sociaux sont développés.

3.1. Population et territoire couvert par les Relais sociaux

Les Relais sociaux sont situés dans sept grandes villes wallonnes (Charleroi, Liège, Namur, Verviers, Mons, La Louvière et Tournai). L'arrondissement administratif est le territoire couvert par le relais social. Cependant, le Relais social de Verviers (RSV) ne couvre pas les communes germanophones de l'arrondissement de Verviers. Au départ, les services étaient surtout développés dans les villes principales, puis, au fur et à mesure, des partenariats se sont développés avec des services localisés dans d'autres communes que la ville siège du relais social, avec des CPAS notamment.

Carte 3.1. Territoire et population des Relais sociaux en Wallonie



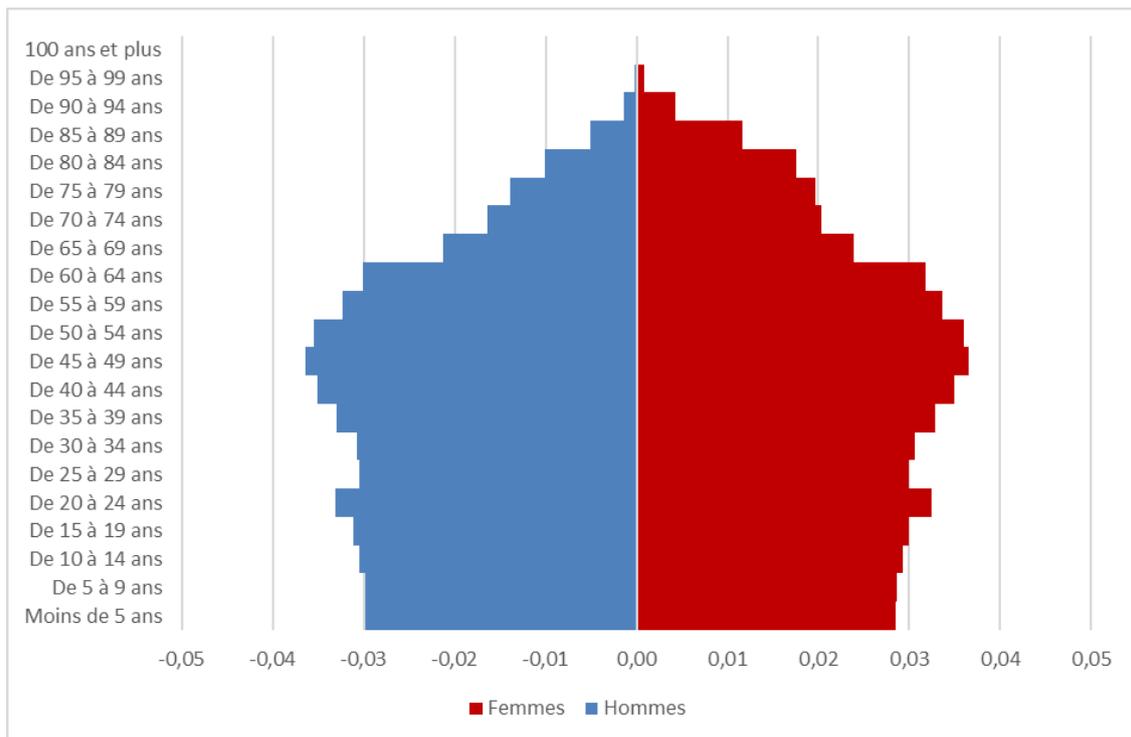
La couverture territoriale des Relais sociaux est partielle. L'observation de la carte localisant les Relais sociaux sur le territoire wallon met en évidence leur présence le long de la dorsale wallonne, sauf dans les arrondissements administratifs de Huy et de Waremme. Les Relais sociaux sont absents également dans le Sud du pays plus rural.

Par contre, la couverture démographique des Relais sociaux est plus importante que la couverture territoriale. En 2012, la population de l'ensemble des arrondissements comportant un relais social représente *grosso modo* 60% de la population wallonne.

3.2. La population wallonne en 2012

Afin de pouvoir comparer, dans les limites du possible, la structure par âge et par sexe de la population wallonne et celles des usagers des services partenaires des Relais sociaux, la pyramide des âges de la population wallonne dans son ensemble est reprise ci-dessous en chiffres relatifs et pour l'année 2012¹⁵.

Graphique 3.1. La pyramide des âges de la population wallonne au 1/01/2012 (en%)



Source : Direction générale statistique – Statistics Belgium, calculs IWEPS.

Mode de lecture : les hommes âgés entre 20 et 24 ans accomplis représentent environ 3% de la population totale wallonne, hommes et femmes réunis (ne pas tenir compte du signe négatif à la gauche du zéro en abscisse, présent uniquement pour la réalisation du graphique).

Loin de prétendre épuiser le sujet démographique, contentons-nous de relever quelques caractéristiques de cette pyramide. Dans l'ensemble, la population féminine est très légèrement supérieure à la population masculine (51% de femmes contre 49% d'hommes tous âges confondus). Ce n'est qu'à partir de l'âge de 50 ans, que la part des femmes dépasse celle des hommes, très faiblement d'abord, puis beaucoup plus nettement aux grands âges.

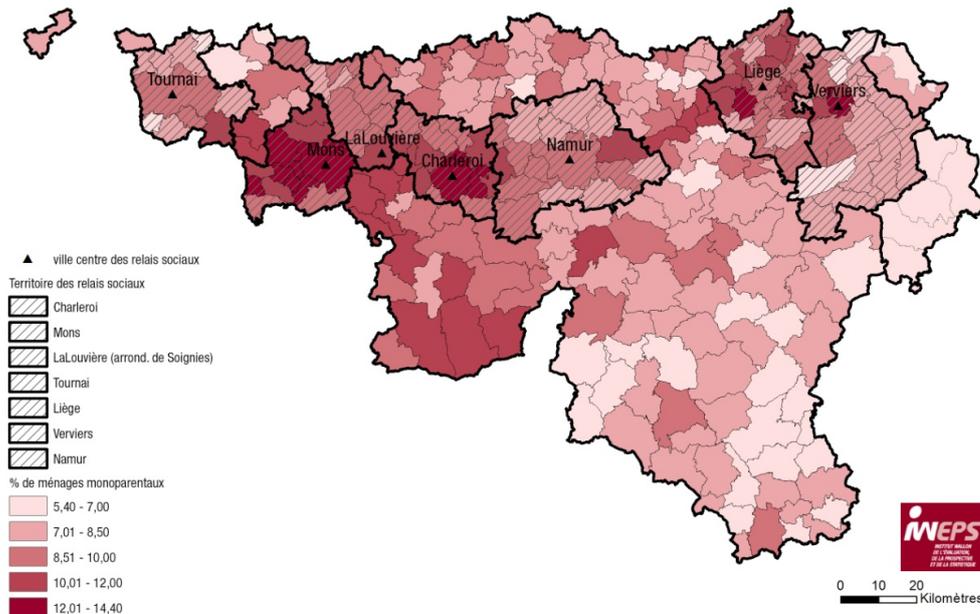
Les effets du baby boom de l'après Deuxième Guerre mondiale sont bien visibles sur la pyramide, dont les classes d'âges de 35 à 65 sont proportionnellement plus nombreuses. Le groupe d'âge 20-24 ans est également plus important tant chez les hommes que chez les femmes.

Grosso modo, la population wallonne peut être subdivisée en trois grands groupes plus ou moins égaux, celui des jeunes de moins de 25 ans, celui des 25-49 ans et celui des 50 ans et plus.

¹⁵ Pour ceux qui souhaiteraient des informations démographiques plus récentes, la pyramide des âges au 1/01/2015 est disponible sur le site de l'IWEPS <http://www.iweps.be/pyramide-des-ages-de-la-population>.

3.3. La part des familles monoparentales

Carte 3.2. La part des familles monoparentales en Wallonie en 2012 par commune
(en % du total des ménages privés)¹⁶



Source : Registre national, Cytise (DEMO-UCL), SPF économie – DG Statistique / Statistics Belgium, calculs DEMO-UCL

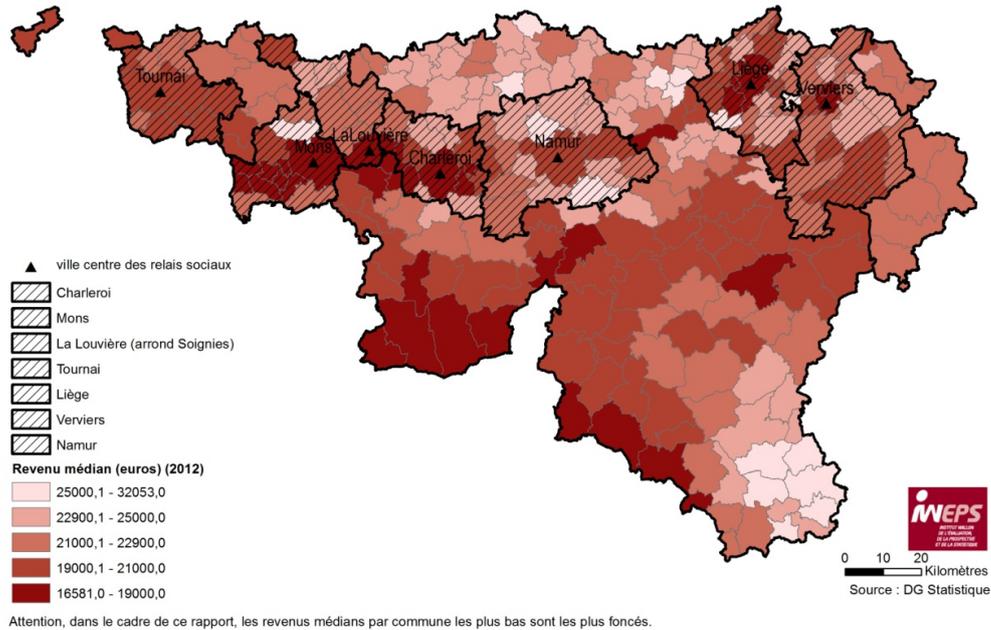
La monoparentalité est considérée comme un facteur contributif de la précarité et qui augmente fortement le risque de pauvreté¹⁷. La carte ci-dessus indique que les communes présentant les plus grandes proportions de familles monoparentales (entre 12 et 14% des ménages) sont situées dans des zones couvertes par les relais sociaux, notamment les villes et communes de Verviers, Seraing, Charleroi, Mons, Saint-Guislain ... La monoparentalité semble proportionnellement un peu moins fréquente à Namur et à Tournai. Par contre, celle-ci est fréquente dans des communes non couvertes par des relais sociaux, telles celles de Quievrain, Chimay, Couvin, Viroinval et Dinant.

¹⁶ Seuls les ménages monoparentaux féminins sont repris.

¹⁷ GUIO Anne-Catherine et MAHY Christine, *Regards sur la pauvreté et les inégalités en Wallonie. Un éclairage sur les différences interrégionales et les sous-populations les plus fragilisées, avec des témoignages de personnes en situation de pauvreté et d'acteurs de terrain, relayés par le Réseau wallon de Lutte contre la Pauvreté*, dans *Working Paper de l'IWEPS*, 2013, n° 16, p. 17.

3.4. Le revenu médian

Carte 3.3. Le revenu médian en Wallonie en 2012 par catégorie de revenu et par commune en 2012



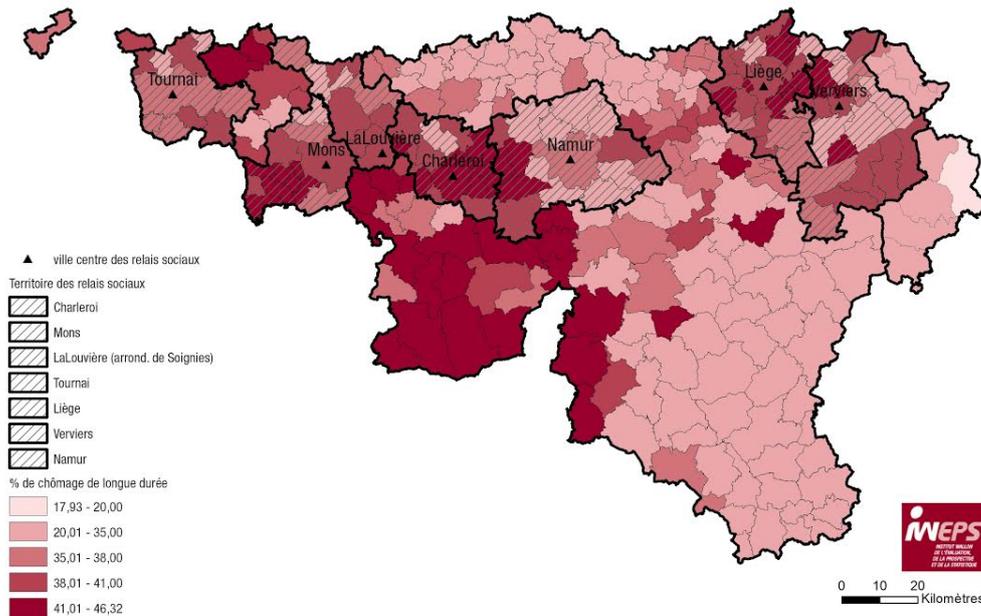
Attention, dans le cadre de ce rapport, les revenus médians par commune les plus bas sont les plus foncés.

Source : SPF économie – DG Statistique / Statistics Belgium, calculs IWEPS.

La médiane partage la population en deux parts égales : 50% de la population gagne moins et 50% de la population gagne plus que la catégorie de revenu médian indiqué par commune sur la carte. A l'exception de Namur et de Tournai où le revenu médian est un peu plus élevé, les villes centres des Relais sociaux sont reprises dans la catégorie de revenu médian la plus basse (entre 16 581 et 19 000 euros par an). En dehors des territoires couverts par les relais, d'autres communes appartiennent aussi à cette catégorie la plus basse (Huy en province de Liège ; La Roche-en-Ardenne, Bouillon et Florenville dans la province de Luxembourg ; Hastière, Dinant, Vresse-sur-Semois, Couvin et Viroinval dans la province de Namur ; Momignies, Chiny, Binche, Anderlues et Morlanwelz dans la province du Hainaut).

3.5. Le chômage

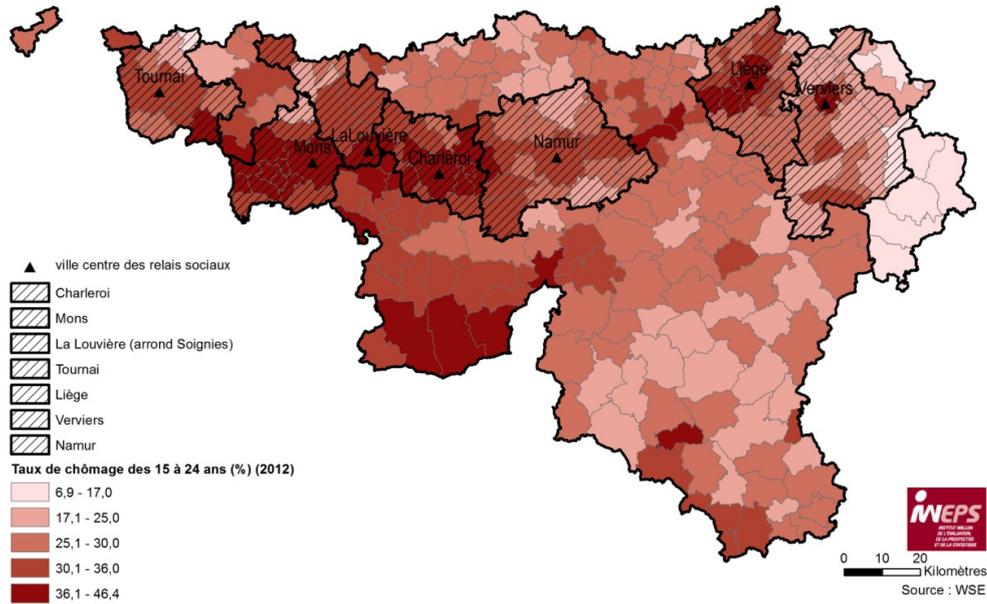
Carte 3.4. La part des chômeurs de longue durée (2 ans et plus) dans l'ensemble des chômeurs en 2012 (en %)



Source : FOREM, ADG ; calculs WEPS.

La part des chômeurs de longue durée sur le total des chômeurs est répartie de manière très inégale sur le territoire wallon. Le sud de la Wallonie, le Brabant wallon et plusieurs communes de la périphérie namuroise et de la zone proche de la frontière allemande sont peu affectées par ce phénomène. Parmi les communes les plus affectées (comportant entre 41 et 46% de chômeurs depuis au moins deux ans dans le total des chômeurs) figurent bel et bien certaines communes des arrondissements où les Relais sociaux sont constitués (entre autres, Dour, Frameries, Quaregnon, Quiévrain... dans l'arrondissement de Mons ; la ville de Charleroi et sa périphérie, l'est de l'arrondissement de Namur jouxtant la province du Hainaut et plusieurs communes des arrondissements de Liège et Verviers. Cependant, la carte met aussi en évidence la forte concentration de communes affectées par le chômage de longue durée en dehors des zones couvertes par les Relais sociaux : la botte du Hainaut et de la province de Namur ainsi que les communes au sud de Houyet (Beauraing, Gedinne, Vresse-sur-Semois).

Carte 3.5. Le taux de chômage administratif des 15-24 ans par commune en 2012

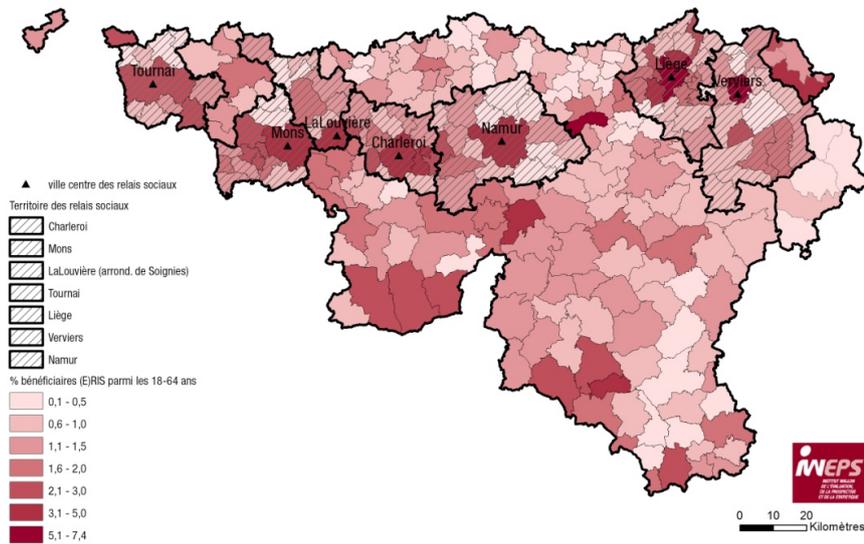


Source :Steunpunt (WSE), calculs IWEPS

Le « chômage administratif » comptabilise tous les chômeurs inscrits et pas uniquement les chômeurs indemnisés. Seuls, les jeunes de 15 à 24 ans sont repris sur la carte ci-dessus. Celle-ci met bien en évidence la situation défavorable du sillon entre Sambre et Meuse où sont implantés les Relais sociaux. Néanmoins quelques communes de la botte du Hainaut et de la province de Namur. Chimay, Couvin, Viroinval ainsi que Herbeumont dans le Luxembourg comptent également entre 36 et 46% de chômeurs inscrits au sein de la population active de moins de 25 ans.

3.6. La part des bénéficiaires du Revenu d'intégration sociale

Carte 3.6. Les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale en Wallonie en 2012 par commune (en % de la population adulte)



Source : SPP Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté, Economie Sociale et Politique des Grandes Villes, calculs WEPS

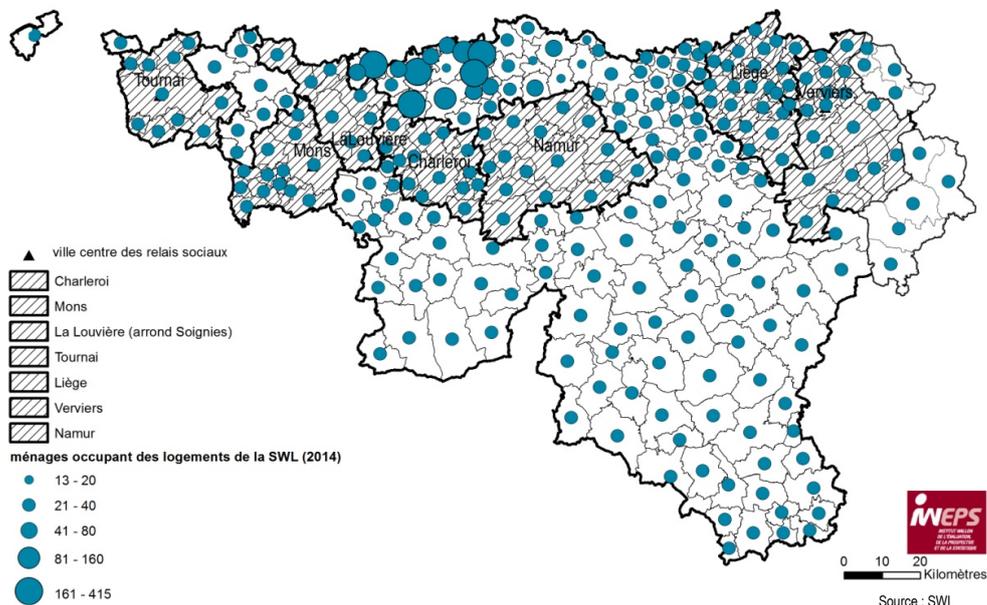
Choisie en tant qu'indicateur de précarité sociale, la proportion de la population adulte bénéficiaire du revenu d'intégration (RIS) est importante dans toutes les villes où sont établis les Relais sociaux ainsi que dans plusieurs communes environnantes (en rouge foncé sur la carte). En dehors de ces territoires, quelques autres communes comportent aussi des taux de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale compris entre 3 et 7,55% de la population adulte (Bertrix, Bouillon, Herbeumont et Virton dans la province du Luxembourg ; Dinant, Couvin et Viroinval dans la province de Namur ; Huy (et Eupen en région germanophone) dans la province de Liège ; Mouscron et Chimay dans la province du Hainaut).

3.7. Le logement public

En Wallonie, le logement public ne représente que 6 % du parc du logement (23% du parc du logement locatif) en 2014, renvoyant nombre de ménages vers le parc privé des logements¹⁸. Les agences immobilières sociales (AIS), intermédiaires entre des propriétaires privés et des locataires modestes, garantissent elles aussi un loyer modéré aux locataires tout en offrant au propriétaire la garantie du versement régulier de ce loyer. Cependant, le nombre de logements loués via une AIS ne dépasse pas 4350 sur tout le territoire wallon.¹⁹

En fonction de ces remarques, les indicateurs de demande et d'utilisation du logement public sont sélectionnés ci-dessous pour illustrer (sans l'épuiser) la dimension sociale du logement.

Carte 3.7. Le nombre de ménages locataires d'un logement public par commune en 2014



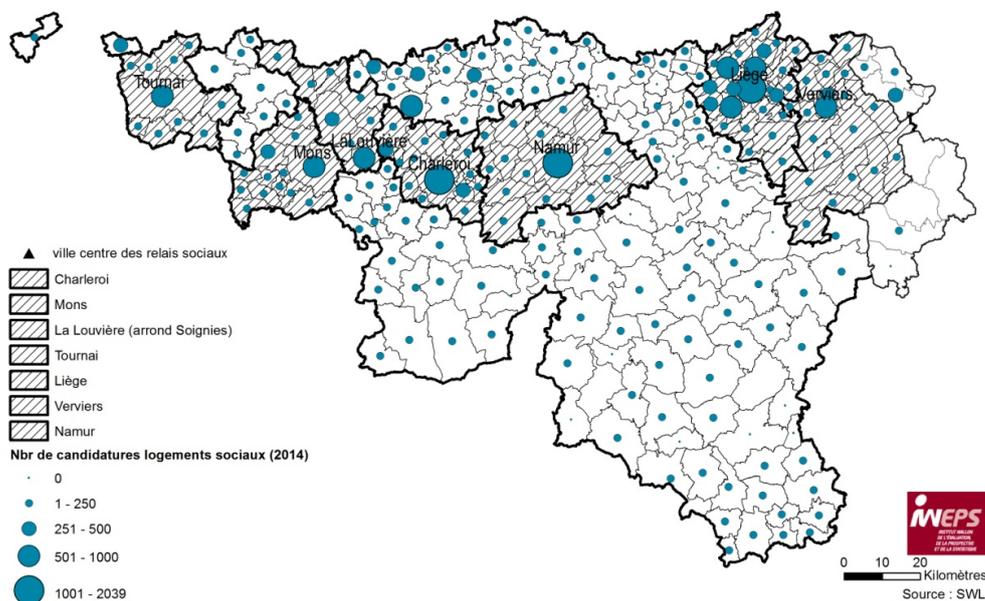
Source : SWL, calculs IWEPS.

Les données de la SWL présentées ci-dessus dépendent de l'offre de logements publics. Celles-ci indiquent que le logement public est réparti sur tout le territoire wallon bien que de manière plus concentrée le long de l'axe Sambre et Meuse, aussi plus densément peuplé que le reste de la Wallonie. Les communes présentant les plus grands nombres de locataires sont situées dans le Brabant wallon en dehors des territoires couverts par les Relais sociaux.

¹⁸ SWL, La Société wallonne du Logement, c'est... Bilan 2014. <http://www.swl.be/images/ralight/ra-light-web.pdf>

¹⁹ Chiffres 2013. Source : Fonds du Logement des Familles nombreuses (FLW).

Carte 3.8. Le nombre de candidatures à un logement public en 2014



Source : SWL, saisie au 20/03/2014, calculs IWEPS.

Cet indicateur fournit le nombre de candidatures à un logement social 'actives' par entité de premier choix. Depuis le 01.01.2013, les candidats sont amenés à sélectionner un maximum de 5 communes classées par ordre de préférence. Les données présentées ici font référence à la seule commune de premier choix. Les informations proviennent de la base de données centralisée des candidatures pour un logement social auprès des SLSP.

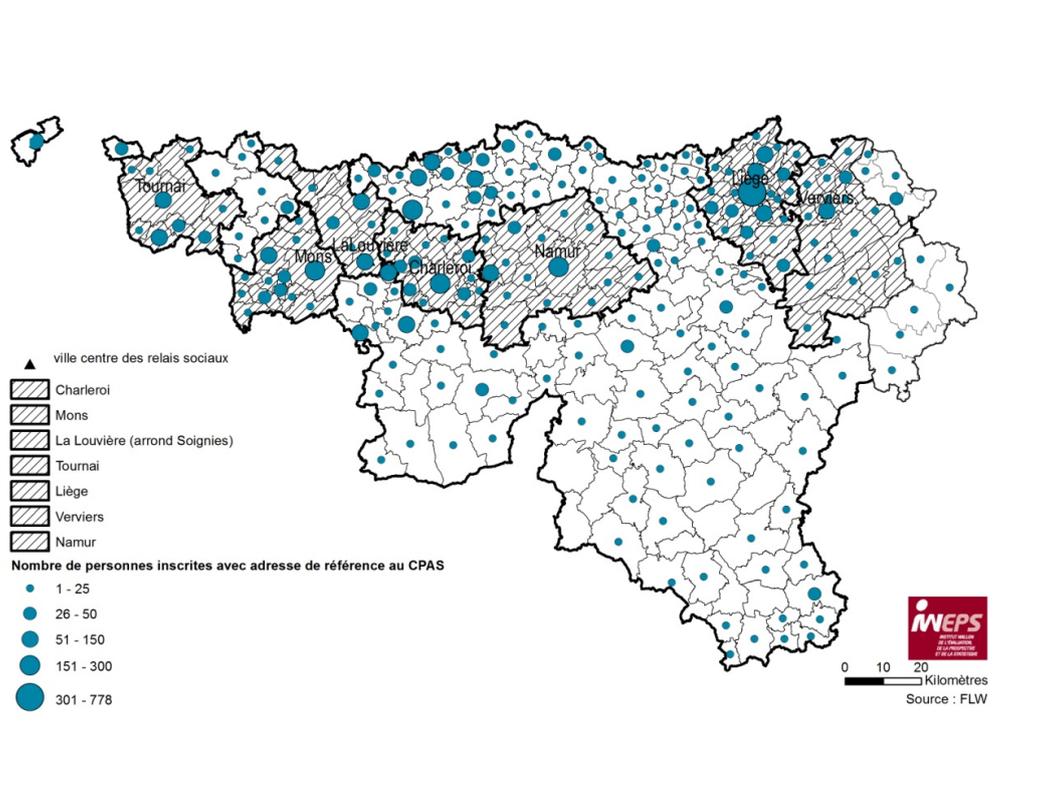
Cet indicateur reste dépendant de l'offre de logements publics puisque les candidatures ne peuvent être déposées que là où il y a des logements publics. A l'exception de quelques communes du Brabant wallon, les villes sièges des Relais sociaux centralisent les plus grands nombres de candidatures à un logement public.

3.8. Les adresses de référence

Par « adresse de référence », il faut comprendre l'adresse d'une personne physique ou celle d'une association (ASBL), d'une fondation ou d'une société à finalité sociale (parmi lesquelles figurent les CPAS) à laquelle une personne sans résidence fixe est inscrite. La personne physique ou morale s'engage à transmettre le courrier à la personne sans résidence. Les adresses de références sont attribuées à des personnes « qui par suite de manque de ressources suffisantes n'ont pas ou n'ont plus de résidence » mais pas uniquement. Sont aussi concernées les populations nomades (forains, bateliers,...) et des civils ou des militaires devant séjourner à l'étranger²⁰.

²⁰ D'après Banque Carrefour de la Sécurité sociale (BCSS), Description des données du Registre national et du Registre BCSS, TI-024 Adresse de référence, p. 54 consultable sur le site internet : <https://www.ksz-bcss.fgov.be/binaries/documentation/fr/documentation/general/cbss-manual-fr.pdf>.

Carte 3.9. Le nombre d'adresses de référence par commune (au 1/01/2013)



Source : SPF Intérieur- Service Population et cartes d'identité, calculs IWEPS.

A l'exception de quelques communes du Brabant wallon, ce sont les territoires couverts par les Relais sociaux qui recensent les plus grands nombres d'adresses de référence. Avec 626 adresses de références (soit +/- 10% du total des 5963 adresses de référence au niveau wallon), Liège apparaît comme étant la ville qui enregistre le plus grand nombre de ces adresses. Dans les autres villes sièges des Relais sociaux, les nombres d'adresses atteignent 207 à Charleroi, 212 à Mons, 257 à Namur, 133 à La Louvière, 81 à Verviers et 85 à Tournai.

3.9. Conclusion

Des cartes présentées dans ce chapitre, deux éléments essentiels peuvent être retenus. Premièrement, les relais sociaux sont situés dans des arrondissements densément peuplés et dans lesquels les problèmes sociaux liés à l'insuffisance des revenus et la monoparentalité sont importants. Par contre, les cartes mettent aussi en évidence l'existence de problèmes sociaux fréquents dans des zones non couvertes par les relais sociaux essentiellement au sud du sillon Sambre et Meuse (Dinant, la botte du Hainaut, les communes du sud du pays proches de la frontière française, telle la ville de Bouillon).

4. L'offre de services dans les relais sociaux

L'offre de services prédétermine en partie l'utilisation qui en est faite et les profils des populations qui recourent à ces services. A titre d'exemple, une maison d'accueil destinée aux familles influencera à la hausse le poids des femmes et des mineurs d'âge dans les statistiques. Par contre, l'offre ne satisfait pas entièrement les besoins des populations précaires. L'ouverture d'un abri de nuit, la mise sur pied d'une équipe de travail de rue ou de tout autre service sont réclamées là où ces services n'existent pas encore. L'offre de services attire les personnes précaires, mais ne peut être considérée comme le seul facteur explicatif de la précarisation à un endroit donné.

Dans ce chapitre, c'est l'offre globale de services qui est présentée. Pour combien de services par relais social dispose-t-on de données ? Comment ces services sont-ils répartis entre les relais sociaux et par axe d'activité ? Qui organise ces services ? Que peut-on dire, à ce stade, de l'emploi et du recours au bénévolat ? Telles sont les questions auxquelles ce chapitre apporte des éléments de réponse. L'offre et l'utilisation de ces services seront plus détaillées du point de vue des activités et des aides proposées aux usagers dans les chapitres suivants.

4.1. Les services producteurs de données

Les Relais sociaux coordonnent un grand nombre de services qui n'ont pu être tous pris en compte dans ce rapport. Les données émanent presque exclusivement des services subventionnés par les Relais sociaux²¹. Ce sont ces services qui apparaissent dans les tableaux et figures de ce rapport.

Tableau 4.1. Le nombre de services par relais social et par axe d'activités en 2012

Relais social	Axes d'activités				Total par Relais
	AJ	DUS	HU	TR	
RSC	5	1	4	1	11
RSPL	13	2	4	3	22
RSULL	3	1	2	1	7
RSUMB	1	1	1	1	4
RSUN	1	1	1	1	4
RSV	2	1	2	DNR (**)	5
RSUT (*)	2	1	DNR (**)	DNR (**)	3
Total par axe	27	8	14	7	56

(*) Les informations relatives aux services du RSUT émanent du Rapport d'activité 2012 du RSUT.

(**) Données non récoltées.

Les quatre grands axes d'activités (accueil de jour, dispositif d'urgence sociale, hébergement d'urgence et travail de rue) ne sont pas représentés de manière égale dans tous les Relais sociaux. A Tournai et à Verviers, il n'y a pas d'abri de nuit bien que l'hébergement d'urgence y soit organisé notamment via les « lits d'urgence » dans les maisons d'accueil²². Par ailleurs, là où il existe des abris de nuit, des lits d'urgence en maison d'accueil peuvent s'ajouter. Ceux-ci ne sont pas tous comptabilisés en 2012.

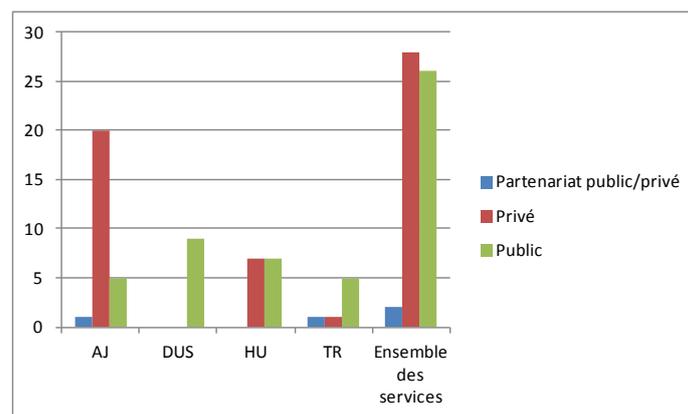
²¹ Parmi les services dont nous disposons des données, seuls quatre d'entre eux ne sont pas subventionnés par les Relais sociaux. Il s'agit de l'Abri de nuit de Liège, du Resto du cœur de Liège, de l'Abri de jour de Seraing et de l'association Saint-Vincent de Paul (aide alimentaire) du RSUN. A Namur, seules trois équipes sur les quatre comprises en travail de rue sont subsidiées en 2012.

²² Par ailleurs, des lits d'urgence en maison d'accueil peuvent aussi s'ajouter à l'offre de lits en abri de nuit. Tel est le cas à Liège où, au cours de l'année 2012, 8 lits d'urgence en maison d'accueil ont totalisés 1530 nuitées qui ne sont pas comptabilisées dans ce rapport.

Le nombre de services par axe varie aussi fortement. Si le dispositif d'urgence sociale (DUS) est généralement unique par relais social (sauf au RSPL qui compte deux DUS, l'un à Liège, l'autre à Seraing), l'accueil de jour offre à l'opposé un grand nombre de services. Cette quantité plus importante s'explique par le développement du secteur associatif en accueil de jour et par la grande diversité des types de services offerts et des publics ciblés. Des quatre axes, l'accueil de jour est de loin le plus grand « melting pot ». Par souci de cohérence, les relais sociaux ont décidé de subdiviser l'axe de l'accueil de jour en cinq sous-catégories en fonction du public ciblé ou de l'objet principal du service. Ces cinq catégories sont : l'accueil de « bas seuil » qualifié également d'« inconditionnel »²³, l'aide alimentaire, l'accompagnement social à la recherche et au maintien dans le logement (intitulé « logement » dans la suite du rapport par simplification), l'accompagnement des personnes en lien avec la prostitution et la « santé » regroupant des services accueillant des personnes présentant des problèmes de santé physique, de santé mentale ou d'addiction²⁴. Dans les chapitres suivants, la présentation des données respecte ce découpage par axe d'activités et par sous-catégorie de l'offre de services en journée. Il convient encore de relever que ce redécoupage en cinq axes d'activités entraînera un changement d'axe pour deux services liégeois, Icar et Sida Sol. Repris sous l'axe « travail de rue » en 2012, ces deux services rejoindront l'accompagnement des personnes en lien avec la prostitution dans les prochaines éditions du rapport.

4.2. Le pouvoir organisateur des services

Graphique 4.1. Le nombre de services par pouvoir organisateur et par axe d'activités en 2012



Le graphique ci-dessus distingue nettement les axes d'activités selon les pouvoirs organisateurs. Emanations de CPAS (sauf à Namur où le DUS émane de la Ville), les DUS relèvent tous du service public. Les équipes de travail de rue sont presque toutes dans le secteur public sauf à Namur où fonctionne un partenariat public / privé²⁵. L'accueil de jour relève majoritairement du secteur associatif et propose des services extrêmement variés. L'hébergement d'urgence combine à parts égales des services publics et des services privés associatifs²⁶.

²³ Mais l'obligation de respecter le règlement d'ordre intérieur du service subsiste !

²⁴ Mais non les « Relais santé », dont la collecte spécifique des données est actuellement élaborée par l'Observatoire wallon de la Santé en partenariat avec les Relais santé. Les services « santé » repris dans ce rapport ne traitent pas tous des problèmes de santé, mais tous accueillent les personnes dont les problèmes de santé nécessitent une infrastructure adéquate.

²⁵ Le partenariat public/privé renvoie à l'organisation du travail conjointe par des services publics et des services associatifs.

²⁶ Certains services « privés » sont des émanations du secteur public organisées en intercommunales.

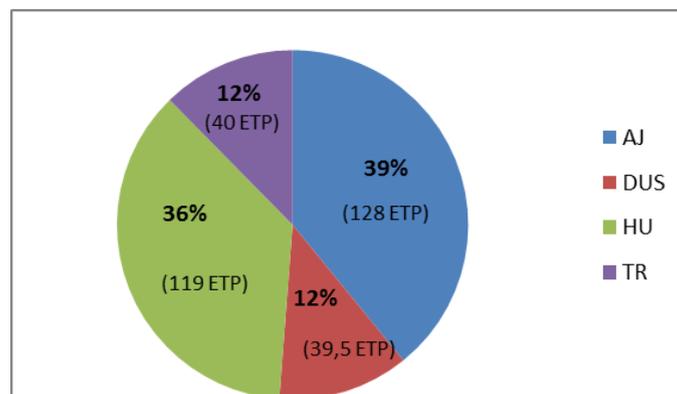
4.3. L'emploi dans les services

Couverture et qualité des données

Le volume de l'emploi mesuré en nombre d'équivalents temps plein (ETP) a été calculé à partir des données issues de 55 services. Un service d'accueil de jour, Interface Logement du RSV n'a pu collecter l'information.

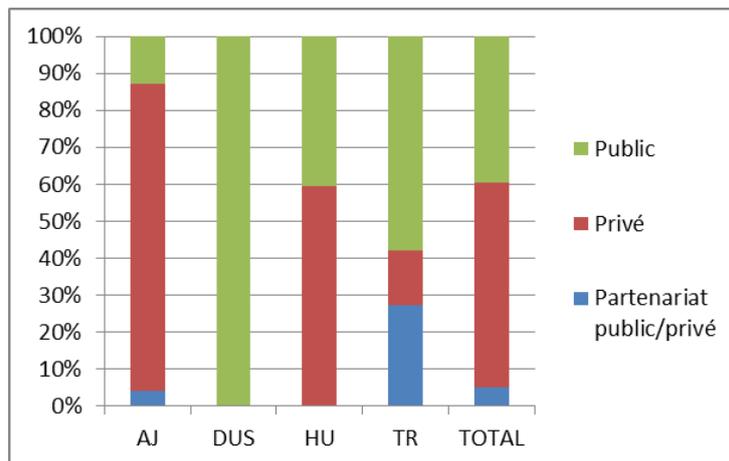
Idéalement, tous les emplois doivent être pris en considération dans le calcul des ETP (personnel social, paramédical, administratif, d'entretien,...). En ce qui concerne l'année 2012, les emplois n'ont pu être comptabilisés partout de la même manière tout particulièrement là où le personnel ne travaille pas uniquement dans le service partenaire et fait partie d'une entité plus grande. Dans l'avenir, il importe de veiller à ce que les données soient saisies de manière homogène.

Graphique 4.2. L'emploi salarié total par axe d'activité en 2012 (ETP, en chiffres absolus et en %)



Tous services confondus, le volume d'emploi salarié totalise 327 ETP. L'accueil de jour (39% des ETP) et l'hébergement d'urgence (36%) occupent la plus grande part de l'emploi.

Graphique 4.3. La répartition de l'emploi en 2012 selon le pouvoir organisateur et l'axe d'activité (en %)



La répartition des emplois par pouvoir organisateur reflète fidèlement l'organisation des services par pouvoir organisateur (voir Graphique 4.1.). L'ensemble des services recourt majoritairement à l'emploi privé. En effet, 56% des 327 ETP relève du secteur associatif. Le secteur public regroupe 39% de l'emploi salarié et les partenariats public-privé 5%. L'emploi privé est prépondérant en accueil de jour (84% de l'emploi en accueil de jour) et en hébergement d'urgence (59% de l'emploi de cet axe). Par contre, l'emploi public domine en travail de rue (58% de l'emploi du travail de rue) et bien sûr dans les DUS où la totalité des emplois sont publics.

Tableau 4.2 Part de l'emploi subsidié par les Relais sociaux en 2012

Axe d'activités	Total ETP (ch. absolu)	ETP subsidiés (ch. absolu)	ETP subsidiés (en %)
AJ	128,0	49,0	38,3
DUS	39,5	22,8	57,6
HU	119,3	43,5	36,5
TR	40,3	20,2	50,0
Total général	327,1	135,4	41,4

L'emploi subsidié par les Relais sociaux représente 41% du total de l'emploi salarié. L'emploi est plus fortement subsidié dans les DUS (58% des ETP subsidiés) et le travail de rue (50% des ETP subsidiés), les deux axes où l'emploi public est déjà dominant. Par contre, l'emploi subsidié par les Relais sociaux est minoritaire dans les services d'accueil de jour et d'hébergement d'urgence²⁷.

En 2012, on recense un total de 576 bénévoles occupés dans les services tous axes confondus et quel que soit leur temps de travail. Le bénévolat est essentiellement présent en accueil de jour (82,5% des bénévoles) et dans une moindre mesure en hébergement d'urgence (17% des bénévoles)²⁸.

²⁷ Cette répartition ne se retrouve pas partout au niveau local. A Charleroi, ce sont au contraire l'hébergement d'urgence et l'accueil de jour qui sont les plus subventionnés par le Relais social.

²⁸ Néanmoins, selon les données récoltées, les 100 bénévoles recensés en hébergement d'urgence travaillent tous dans un seul service, Opération Thermos du RSPL.

5. L'hébergement d'urgence

L'hébergement d'urgence offre un lit pour la nuit temporairement et, contrairement aux maisons d'accueil, sans obligation d'accepter un projet d'insertion. L'utilisateur doit cependant respecter le règlement d'ordre intérieur propre à chaque service et ne pas dépasser un quota de nuitées variable selon les services. L'abri de nuit constitue le type de service principal de l'hébergement d'urgence. Tous les abris de nuit agréés par le Service public wallon sont couverts par cette collecte harmonisée des données.

5.1. L'offre de services

L'hébergement d'urgence est organisé dans tous les relais sociaux même si des abris de nuit ne sont pas institués partout. Le cas échéant, l'hébergement d'urgence est effectué dans des maisons d'accueil disposant d'un certain nombre de places qualifiées de « lits d'urgence ». Les données relatives à ces lits d'urgence ne sont disponibles que pour les maisons d'accueil de Verviers²⁹.

S'il existe de l'hébergement d'urgence en dehors des abris de nuit, on observe également que, par manque de place dans les maisons d'accueil, des personnes sont orientées provisoirement vers des abris de nuit en attendant qu'une place se libère en maison d'accueil.

Au total, les six relais sociaux organisent quatorze services d'hébergement d'urgence³⁰. En ce qui concerne le pouvoir organisateur, le secteur public et le secteur associatif se partagent l'organisation des services (si on tient compte uniquement du nombre de services, non du nombre de lits). Relèvent du secteur public, trois abris de nuit sur quatre à Charleroi, les abris de nuit de Mons et de Namur. A La Louvière et à Verviers, seul l'hébergement d'urgence organisé par le DUS relève du secteur public. A Liège, seul l'abri de nuit supplétif en période hivernale est public, les trois autres services relevant du secteur associatif.

A l'exception du service Opération Thermos (subventionné uniquement dans le cadre du Plan Grand Froid (PGF)) et de l'Abri de nuit de Liège, tous deux partenaires du RSPL, l'hébergement d'urgence est subventionné par le Relais social.

En ce qui concerne le nombre de jours d'ouverture par année, il faut distinguer essentiellement deux catégories, les services « annuels » ouvrant tout au long de l'année (sauf période de vacances éventuelle) et les services supplétifs ouverts uniquement dans le cadre des PGF mis sur pied du 1er novembre au 31 mars de chaque année. La dernière colonne du tableau ci-dessous illustre cette distinction.

En ce qui concerne le public cible, les services d'hébergement d'urgence sont généralement ouverts à tous. Seuls quelques services ciblent des publics particuliers. Dans ce cas, les résultats relatifs au profil des usagers seront influencés par l'offre locale. Tel est le cas à Verviers où la maison d'accueil *L'Accueil* est destinée aux femmes en difficulté et à leurs enfants. Tel est aussi le cas de la Structure d'accueil socio-sanitaire du Relais de Charleroi destinée aux personnes souffrant de problèmes de santé mentale et/ou physique.

²⁹ Seuls deux lits d'urgence sont actuellement répertoriés dans les maisons d'accueil du CPAS de Tournai. RSUT, Rapport d'activités 2012, 2013, p. 32 et 47. Cependant, en dehors de ces quelques informations relatives à l'offre de services, nous ne disposons pas actuellement de données provenant des services partenaires du Relais social de Tournai.

³⁰ En plus des 14 services pour lesquels nous disposons de données, il faut ajouter les données partielles provenant de l'hébergement d'urgence du DUS de Verviers.

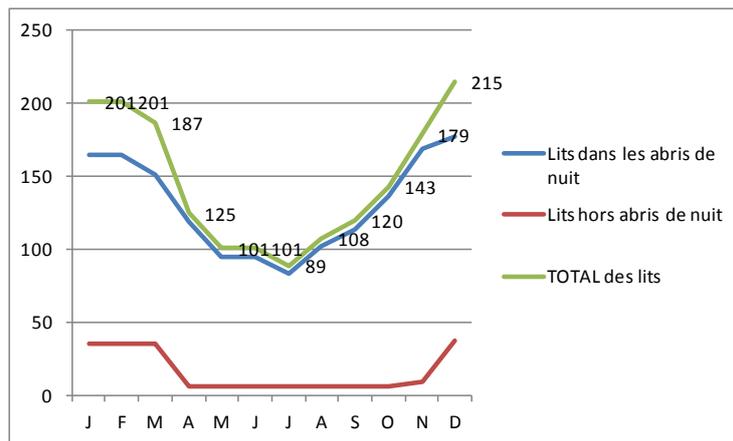
Tableau 5.1. Services d'hébergement d'urgence par relais social, pouvoir organisateur et nombre de jours d'ouverture

Relais social	Service	Pouvoir organisateur	Subventionné par le Relais social	Nombre de jours d'ouverture en 2012
Charleroi	Abri de nuit Douklet	Public	Oui	366
	Structure d'accueil socio-sanitaire Triangle	Public	Oui	364
	Abri de nuit supplétif (PGF)	Privé	Oui	366
	Abri de nuit supplétif (PGF)	Public	Oui	151
Liège	Abri de nuit de Liège ASBL	Privé	Oui	298
	Opération Thermos	Privé	Oui	190
	Un toit pour la nuit	Privé	Oui	304
	Abri de nuit supplétif (PGF)	Public	Oui	122
La Louvière	Abri de nuit Le Tremplin	Privé	Oui	362
	Hébergement d'urgence du DUS	Public	Oui	366
Mons Borinage	Abri de nuit	Public	Oui	366
Namur	Abri de nuit (Ville de Namur - Service de Cohésion sociale)	Public	Oui	346
Verviers	L'Accueil ASBL	Privé	Oui	366
	Maison Marie Louise	Privé	Oui	366
	Hébergement d'urgence du DUS	Public	Non	366

5.2. L'offre de lits

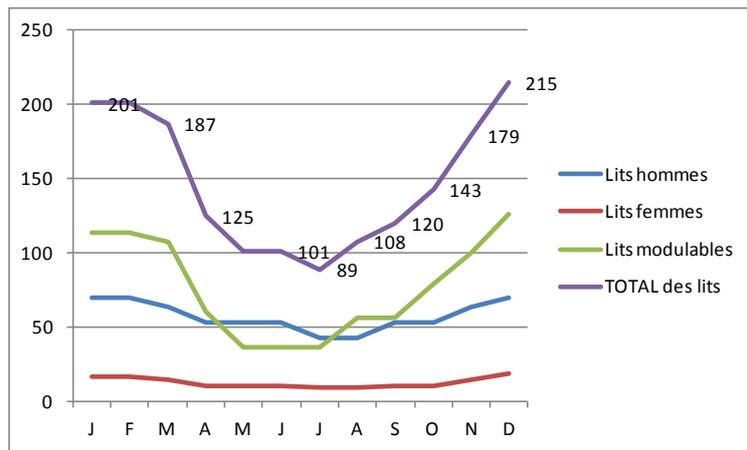
L'offre de lits varie selon le mois de l'année, selon les modalités des lits (lits hommes, lits femmes, lits modulables), selon le type d'hébergement (abri de nuit et « hors abri de nuit »).

Graphique 5.1. L'offre de lits en 2012 dans et en dehors des abris de nuit tout au long de l'année (en chiffres absolus)



Le graphique ci-dessus montre que l'offre totale de lits a varié entre un maximum de 215 lits par jour en décembre et un minimum de 89 lits par jour en juillet. On remarque également que la courbe des lits en abris de nuit est très proche de celle du total des lits, cette proximité indiquant que l'essentiel de l'offre est localisée dans les abris de nuit. L'offre en dehors des abris de nuit augmente en période hivernale. Il s'agit essentiellement des lits supplémentaires dans le cadre des PGF. Les quelques lits hors abris de nuit restants sont presque exclusivement les lits d'urgence dans des maisons d'accueil. Leur nombre varie de 9 lits par jour en août et en septembre à 19 lits par jour en décembre. Pour rappel, nous ne disposons pas en 2012 de la totalité des données relatives aux lits d'urgence en maison d'accueil.

Graphique 5.2. L'offre de lits selon le sexe des destinataires en 2012 (en chiffres absolus)



Tout au long de l'année, les lits réservés aux hommes (entre 43 lits par jour en juillet et en août contre 70 lits par jour en période hivernale) sont nettement plus nombreux que ceux réservés aux femmes (entre 9 et 19 lits par jour selon la période). Quant aux lits dits « modulables » (destinés aux hommes ou aux femmes selon les besoins), ils sont majoritaires presque toute l'année sauf entre mai et juillet, période au cours de laquelle les lits masculins dominent. Selon la période, les lits modulables représentent entre 79 et 83% du total des lits.

5.3. L'utilisation des services

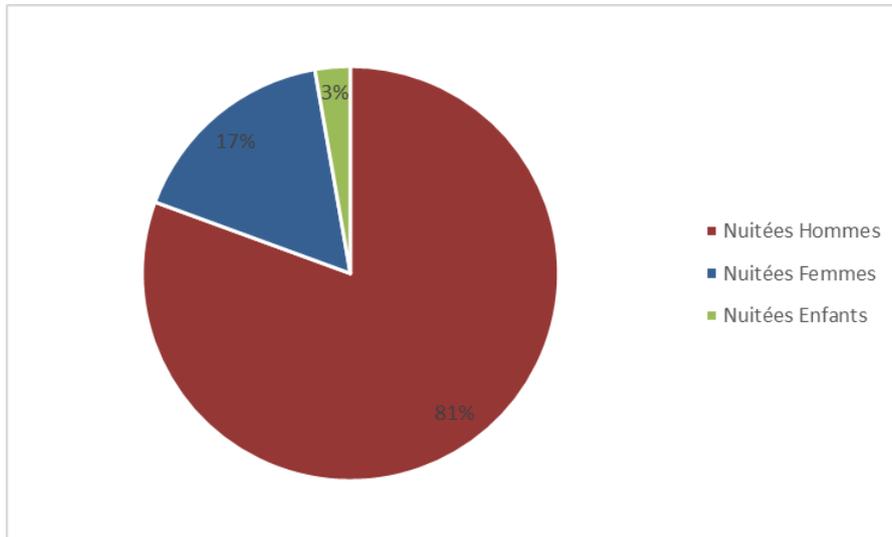
Les nuitées recensées dans ce rapport restent probablement légèrement sous-estimées. La couverture des données est totale pour les abris de nuit agréés en Wallonie (tous sont partenaires de relais sociaux) et pour l'hébergement hors abri de nuit subventionné par les relais sociaux. Mais certains projets d'hébergement échappent à la récolte.³¹

Presque tous les services sont subsidiés par les relais sociaux (sauf l'Abri de nuit de Liège), ce qui facilite l'implication des services dans la collecte harmonisée des données.

³¹ N'est pas couvert par la récolte harmonisée des données le « projet hébergement » développé à Liège. Dans le cadre de ce projet, ce sont 1530 nuitées en 2012 qui ne sont pas répertoriées dans ce rapport. Ces nuitées sont réparties entre 4 maisons d'accueil (Sans Logis (Hommes), Sans Logis (Femmes), Oxygène et la Maison familiale de Grâce-Hollogne). Dans les années à venir, nous disposerons de plus de données issues de ce projet.

5.3.1. Les nuitées par catégorie en 2012

Graphique 5.3. Les nuitées « hommes », « femmes » et « enfants » en Wallonie en 2012 (en % du total)



Au niveau wallon, 60 159 nuitées sont comptabilisées en 2012 selon les données récoltées et incluant le « projet hébergement » de Liège. Cependant, ne disposant pas du détail par sexe pour ce projet liégeois, nous l'avons exclu du graphique ci-dessus, qui a donc été réalisé sur un total de 58 629 nuitées. 81% de ces nuitées concernent les hommes (soit 47 260 nuitées), 17% les femmes (soit 9 767 nuitées féminines) et 3% les enfants (soit 1 602 nuitées « enfants »). La comptabilité wallonne mettant en avant l'utilisation à dominante masculine des services gomme cependant une relative diversité locale.

Graphique 5.4. Les nuitées par Relais social en 2012 (en % du total)

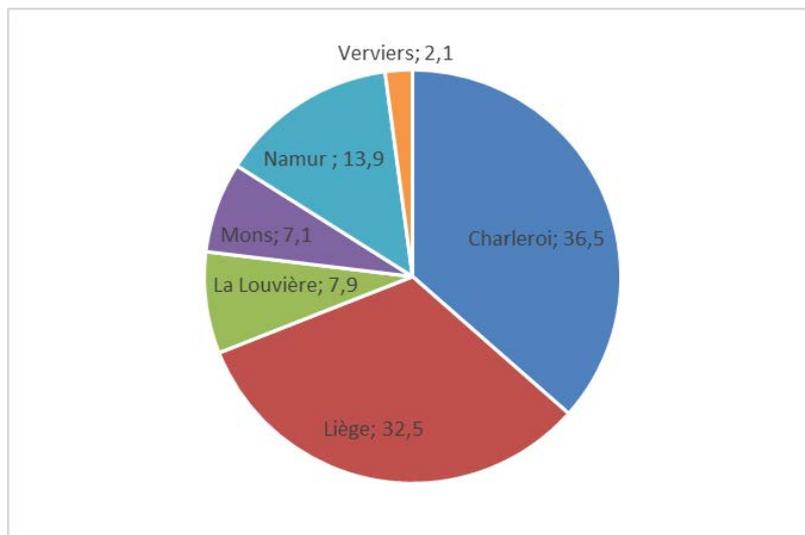


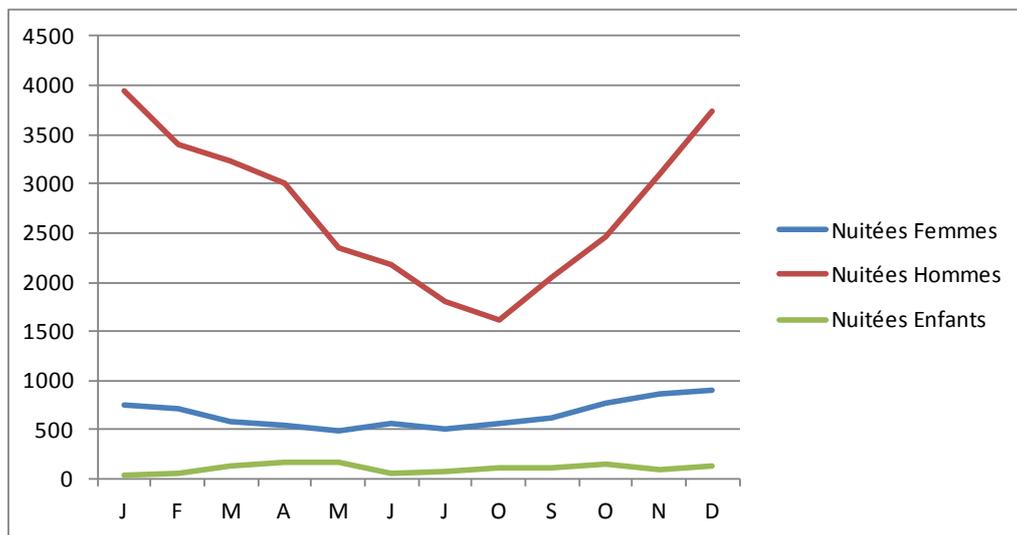
Tableau 5.2. Nombre de nuitées en abri de nuit par relais social et par catégorie en 2012 (en chiffres absolus)

	Charleroi	Liège	La Louvière	Mons	Namur	Verviers	ENSEMBLE
Nuitées Enfants	938	(*)	277	1	0	386	1602
Nuitées Femmes	3213	2104	2120	835	924	571	9767
Nuitées Hommes	17262	16929	2261	3315	7206	339	47260
TOTAL H-F-E	21413	19033	4658	4154	8130	1296	58629

(*) L'Abri de nuit de Liège a comptabilisé 45 nuitées « Enfants », mais celles-ci sont intégrées dans les nuitées des adultes par genre. La catégorie « Enfants » n'est pas précisée dans les autres services du RSPL.

Le graphique 5.4 et le tableau 5.2 ci-dessus illustrent tout d'abord l'inégale répartition géographique des nuitées. Les deux grandes villes wallonnes, Liège et Charleroi, totalisent à elles seules 40 446 nuitées, soit 69 % du total wallon. Avec 8 130 nuitées, le RSUN enregistre près de 14% des nuitées wallonnes. Les nuitées dans les Relais restant représentent par ordre d'importance 8% des nuitées à La Louvière, 7% à Mons et 2% à Verviers.

Le tableau indique aussi que la tendance masculine majoritaire reste nettement marquée à Charleroi, Liège, Mons et Namur. Les nuitées féminines sont dominantes à Verviers et presque à égalité avec celles des hommes à La Louvière. Est-ce uniquement l'offre de services destinée aux familles qui caractérise la situation de ces relais ou y a-t-il d'autres facteurs à mettre en lumière ? Les nuitées « enfants » sont enregistrées dans ces deux Relais, mais aussi à Charleroi où les 938 nuitées « enfants » sont recensées. Aucune nuitée « enfant » n'est comptabilisée à Namur et presque aucune à Mons. Dans ces deux relais sociaux, les familles avec enfants semblent donc être prises en charge en dehors de l'hébergement d'urgence.

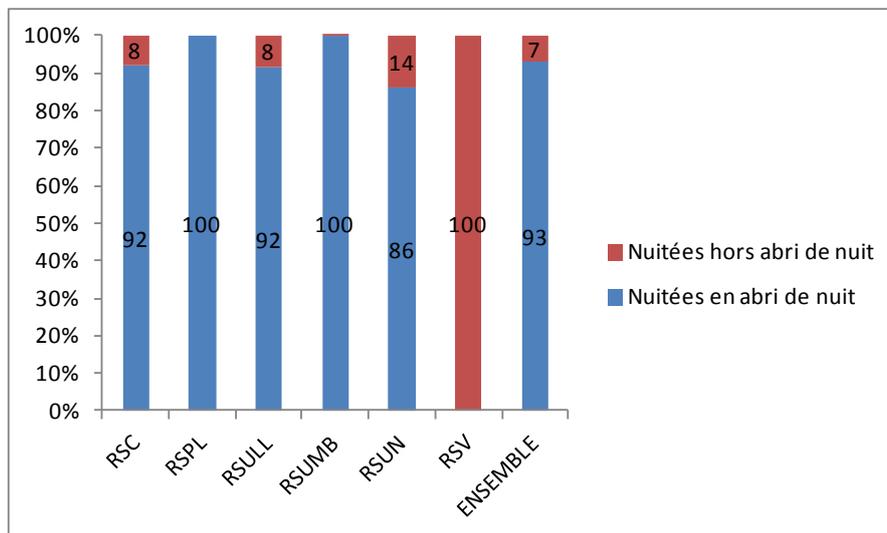
Graphique 5.5. Evolution mensuelle du nombre de nuitées par catégorie en 2012 (en chiffres absolus)

Le graphique ci-dessus n'a pu être effectué qu'à partir d'un nombre incomplet de nuitées (42 811) hommes, femmes et enfants tous relais confondus. Plus que les nombres précis des nuitées, c'est la tendance bien distincte entre nuitées hommes et nuitées femmes (et enfants) qu'il est intéressant de relever. Alors que les nuitées hommes fluctuent durant l'année en fonction de l'offre (nettement plus de nuitées en période hivernale bénéficiant de lits supplémentaires et d'abris de nuit supplétifs), les nuitées femmes et les nuitées enfants s'avèrent plus stables tout au long de l'année renforçant l'hypothèse selon laquelle les problèmes vécus par les hommes et par les femmes ne sont pas les mêmes ou pas traités de la même manière. Une autre explication renvoie à l'offre dans la mesure où la plupart des dispositifs hivernaux accueillent essentiellement des hommes. Les femmes doivent alors recourir à d'autres solutions que l'hébergement d'urgence.

5.3.2. Les nuitées selon le type de service en 2012

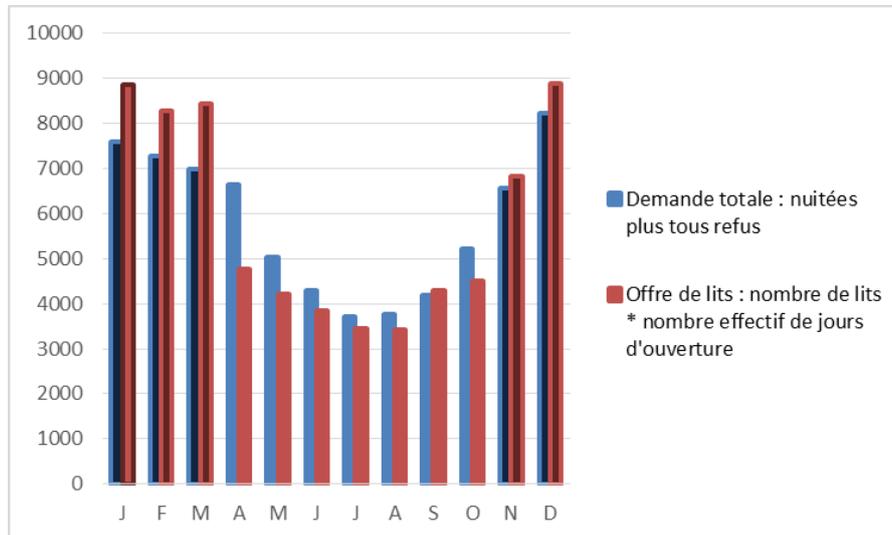
Au niveau wallon, selon les données récoltées, l'hébergement d'urgence est réalisé essentiellement dans les abris de nuit. Par abri de nuit, il faut entendre les abris de nuit agréés par l'administration wallonne et les abris de nuit dits « supplétifs » ouverts uniquement en période hivernale. Les nuitées « hors abri de nuit » regroupent toutes celles effectuées dans les autres lieux dans lesquels l'hébergement d'urgence est organisé. Cette catégorie regroupe les « lits d'urgence » dans les maisons d'accueil (Relais de Verviers) et les nuitées en hôtel.

Graphique 5.6. Répartition des nuitées selon le lieu par relais social en 2012 (en %)



Le graphique ci-dessus indique tout d'abord que la grande majorité des nuitées ont lieu en abri de nuit (93 % des nuitées wallonnes). Ensuite, il souligne la particularité du relais de Verviers (RSV) qui ne dispose pas d'abri de nuit proprement dit. L'hébergement d'urgence a lieu dans deux maisons d'accueil (*L'Accueil* et *Marie-Louise*) ou *via* le DUS pour lequel les données n'ont pu être récoltées. Le graphique pose enfin la question de la couverture des données qui semblent plus faciles à récolter dans les abris de nuit agréés ou les maisons d'accueil partenaires des relais sociaux. Quelle part de l'hébergement d'urgence hors abri de nuit n'est pas reprise dans les données des relais sociaux et sommes-nous en mesure de l'estimer ? Dans les années à venir, un recensement plus complet des « lits d'urgence » apportera probablement des éléments de réponse.

Graphique 5.7. Evolution mensuelle de l'offre et de la demande totale d'hébergement d'urgence en 2012 (en chiffres absolus)(*)



(*) Les données en période de PGF sont représentées par les bâtonnets plus foncés.

Le graphique ci-dessus met en parallèle offre et demande totale de places (nuitées et tous types de refus (par manque de place, pour non-respect du règlement, pour arrivée hors horaire, pour quota dépassé ou pour une autre raison)) en hébergement d'urgence. Avant toute interprétation, rappelons notre hypothèse de sous-estimation du nombre de nuitées en Wallonie, tous les « lits d'urgence » en dehors des abris de nuit n'étant pas recensés.

Au niveau wallon, l'offre dépasse la demande totale pendant la durée des PGF, *grosso modo* de novembre à mars. L'offre de lits supplémentaires en période hivernale s'accompagne d'une forte augmentation des nuitées.

Le nombre de refus augmente dès la fin de la période hivernale au cours de laquelle les refus liés aux quotas ne sont plus pratiqués. Un pic dans la demande est observable en avril et coïncide avec une forte diminution de l'offre.

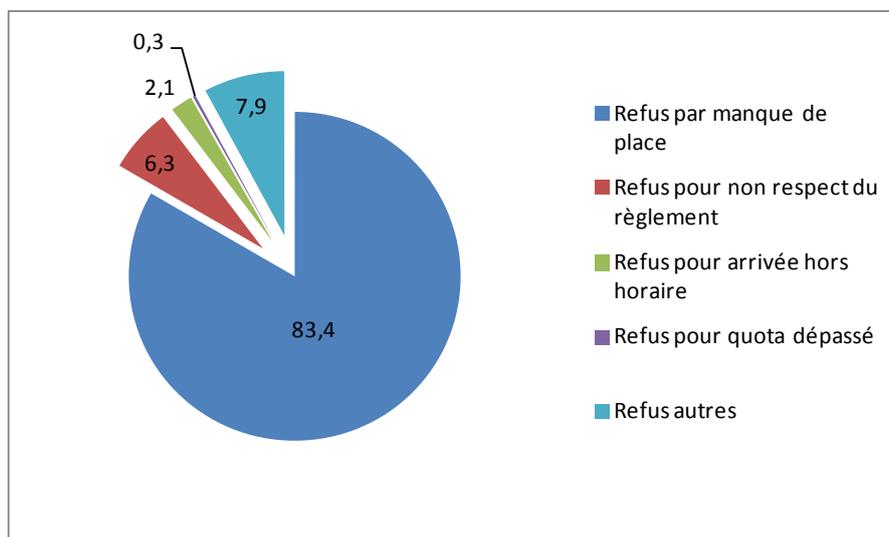
L'interprétation de ce graphique doit être prudente. Il repose sur une agrégation au niveau régional qui ne reflète pas nécessairement les situations locales vécues par chacun des relais sociaux.

Pour cette raison, il est nécessaire de se pencher sur les motifs des refus d'hébergement et sur les situations locales, notamment sur les taux d'occupation de l'hébergement d'urgence par relais social (graphique ci-dessous).

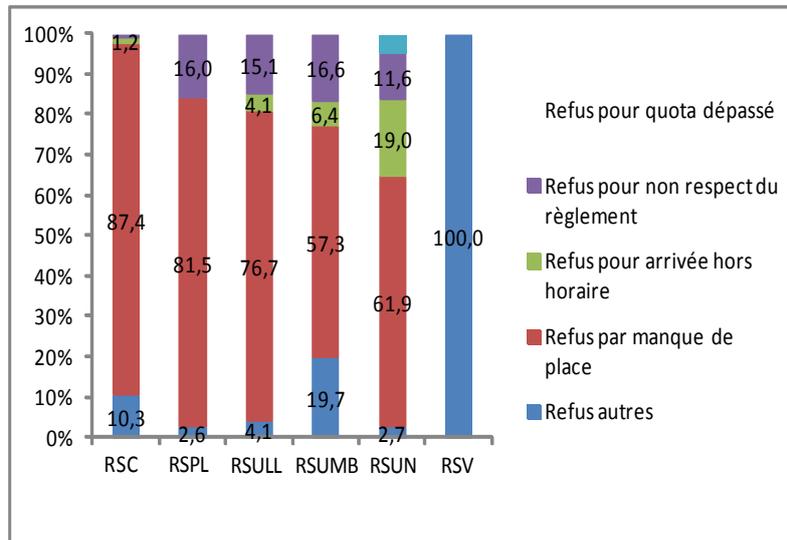
5.3.3. Les refus d'hébergement

La question de la comparaison entre l'offre et la demande de lits d'urgence doit aussi être éclairée par l'examen des refus pour manque de places et des réorientations. Les données mensuelles de six services (les abris de nuit « Dourlet » et Triangle du RSC, Thermos du RSPL, Tremplin du RSULL et les abris de nuit de Mons et de Namur) montrent que le nombre de refus pour manque de place reste supérieur au nombre de réorientations quel que soit le mois sauf en février. Par ailleurs, les refus pour manque de place sont très nettement majoritaires parmi l'ensemble des refus tout au long de l'année. C'est ce qu'indique aussi le graphique ci-dessous réalisé à partir de données annuelles.

Graphique 5.8 Répartition des refus par catégorie en Wallonie en 2012 (en %)



Au niveau wallon et pour l'ensemble de l'année, le manque de place est le motif majoritaire des refus en hébergement d'urgence (83% des refus enregistrés en 2012, année où l'hiver fut particulièrement rigoureux). Ce résultat nécessite d'être expliqué davantage par les travailleurs sociaux en fonction des contextes locaux. Les autres motifs de refus ne représentent que moins de 17% du total et se répartissent entre non-respect du règlement (6%), arrivée hors horaire (2%) et « autres » (8%). Les refus pour quota dépassé s'avèrent être très peu importants (moins de 0,5% de l'ensemble des refus). En outre, définis dans chaque règlement d'ordre intérieur, les quotas ne sont pas appliqués de manière homogène dans tous les Relais sociaux.

Graphique 5.9. Répartition des refus par catégorie et par relais social en 2012 (en %)

Au niveau local, le refus pour manque de place reste nettement majoritaire presque partout (entre 62 % au RSUN et 87% au RSC). Seul, le RSV se distingue par l'absence de cette catégorie, l'entièreté des refus étant « autres ». L'évolution de ce type de refus devra être suivie dans les années à venir en tenant compte des changements survenant au niveau de l'offre de lits. Les règlements d'ordre intérieur varient d'un endroit à l'autre et peuvent influencer les résultats. Ainsi, le refus pour non-respect du règlement est insignifiant au RSC (1% du total des refus), inexistant à Verviers mais atteint 16,5 % à Mons. Les règlements seraient-ils plus stricts dans certains Relais sociaux que dans d'autres et pour quelles raisons ? Des réponses pourraient provenir de la confrontation des témoignages des travailleurs sociaux. Les refus pour arrivées hors horaire varient également d'un endroit à l'autre. Inexistants selon les données récoltées à Verviers³², ils représentent 19% des refus à Namur.

5.4. Le profil des usagers des services d'hébergement d'urgence

5.4.1. Le nombre d'utilisateurs par service et par sexe

La définition du nombre d'utilisateurs renvoie au nombre d'utilisateurs différents sans doublons par service. Néanmoins, entre les services d'un même relais, les données reprises dans le tableau ci-dessous comportent, sauf à Charleroi et dans les plus petits relais, un certain nombre de doublons (que nous ne pouvons encore estimer), les utilisateurs pouvant être hébergés dans plusieurs abris de nuit au cours d'une même année. En dépit de l'existence de ces doublons, l'hypothèse de sous-estimation du nombre d'usagers doit être posée. Il existe en effet plusieurs indices en faveur de cette hypothèse. Nous ne disposons pas des données pour l'ensemble des lits d'urgence en maison d'accueil. Pour rappel, nous disposons par contre des données pour l'ensemble des abris de nuit mais la collecte reste partielle à certains endroits³³.

³² Et ne sont pas comptabilisés en tant que tel à Liège.

³³ A titre d'exemple, relevons qu'à Liège, le nombre d'usagers a pu être relevé de manière exhaustive après 2012. Les valeurs sont nettement supérieures à celles de 2012 : 1209 personnes différentes en 2013 et 1269 en 2014.

Tableau 5.3. Nombre d'utilisateurs différents par service et par sexe (sauf pour les mineurs) en HU en 2012³⁴

Relais et structures	Récolte des données	Mineurs	Femmes	Hommes	Sexe N.C.(*)	Total général
RSC						
Dourlet	Exhaustive	0	107	1094	0	1201
SASS	Exhaustive	0	19	56	0	75
Triangle	Exhaustive	122	160	90	0	372
Abri de nuit supplétif	Exhaustive	0	0	486	0	486
Total RSC		122	286	1726	0	2134
Total RSC sans doublons(**)		122	207	1252	0	1581
RSPL						
Thermos	Exhaustive	-	32	404	0	436
Un Toit pour la nuit	Partielle	-	24	171	0	195
Abri de nuit de Liège	Exhaustive	-	126	621	0	747
Abri de nuit supplétif	Pas de données de profil		-	-	-	-
Total RSPL		DNC	182	1196	0	1378
RSULL						
DUS	Exhaustive	12	10	11	0	33
Tremplin	Exhaustive	0	64	164	0	228
Total RSULL		12	74	175	0	261
Total RSUMB (1 structure)	Exhaustive	DNC	76	220	0	296
Total RSUN (1 structure)	Partielle (de janvier à juin)	DNC	61	329	3	393
RSV						
Accueil	Exhaustive	25	64	0	0	89
Maison Marie Louise	Exhaustive	38	14	102	0	154
DUS	Exhaustive	76 (**)	39	120	0	235
TOTAL RSV		139	117	222	0	478

(*) Sexe non communiqué

(**) Nombre de mineurs par déduction (Total des utilisateurs moins hommes et femmes)

(***) Total des utilisateurs sans doublons au niveau du RSC

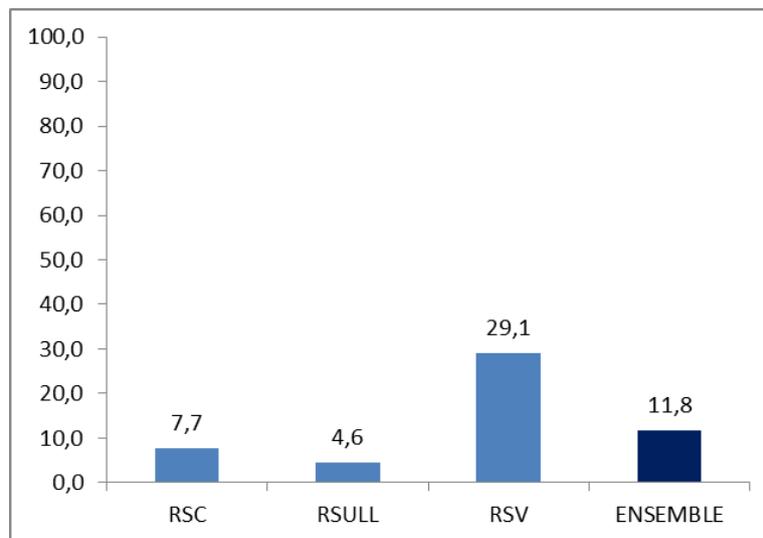
³⁴ La prudence nous invite à ne pas sommer les totaux obtenus au niveau de chaque relais social en raison de la présence probable d'un certain nombre de doublons en 2012 (essentiellement à Liège) liée à la mobilité des usagers d'un service à l'autre et d'un relais social à l'autre. Cependant, le RSC a procédé à l'élimination des doublons entre les services couverts par le RSC.

LES MINEURS

Couverture des données

L'hébergement d'urgence n'étant pas censée accueillir des mineurs d'âge, aussi les données relatives à la présence de mineurs n'ont-elles pu être récoltées que dans quatre relais sociaux, ceux de Charleroi, La Louvière, Liège et Verviers³⁵. La proportion des mineurs n'a donc pu être calculée que sur un total de 2320 utilisateurs.

Graphique 5.10. La part des mineurs d'âge parmi les hébergés par relais social en 2012 (en %)



A Verviers, la proportion plus élevée de mineurs (29%) parmi les hébergés s'explique par l'offre spécifique de services pour familles. Les données issues des deux autres relais (La Louvière et Charleroi) indiquent néanmoins que des mineurs séjournent bel et bien dans des services d'hébergement d'urgence en Wallonie soit parce qu'ils attendent un logement ou des places disponibles en maison d'accueil (le plus souvent avec leurs parents), soit parce qu'ils n'ont d'autres solutions que l'accueil de bas seuil s'ils sont sans titre de séjour. Les mineurs représentent près de 8% des hébergés à Charleroi et près de 5% à La Louvière.

Les mineurs non-accompagnés sont extrêmement rares. Seuls deux cas ont été enregistrés. Néanmoins, l'accueil en hébergement d'urgence présentant moins de conditions que les autres modes d'hébergement³⁶, il est possible que des mineurs d'âge aient été comptabilisés parmi les adultes.

³⁵ A Liège, 45 nuitées « Enfants » pour un total de 16 mineurs ont été recensées, mais nous ne savions pas combien de mineurs étaient concernés au moment de la réalisation du rapport.

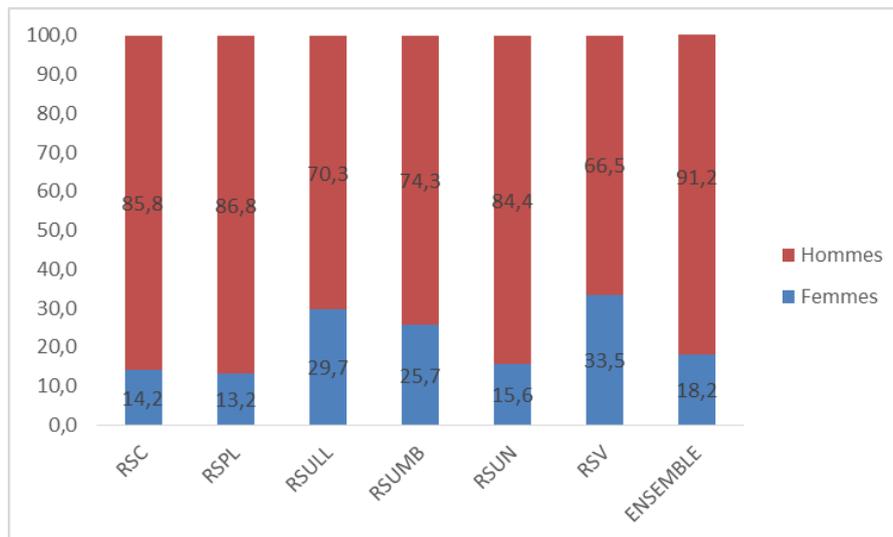
³⁶ Ce qui grossit le nombre total d'usagers.

5.4.2. La répartition entre les hommes et les femmes

Couverture des données

La répartition entre les sexes est calculée sur un total de 4168 utilisateurs provenant des six Relais sociaux (tous sauf celui de Tournai). Quelques services n'ont pu préciser le sexe des usagers et n'entrent donc pas dans le traitement des données. Il s'agit de l'Abri de nuit supplétif du RSC, de l'Abri de nuit supplétif de Liège. Les mineurs ne figurent pas dans les graphiques ci-dessous puisque nous ne disposons pas de l'information pour ces derniers.

Graphique 5.11. La répartition entre hommes et femmes en hébergement d'urgence par relais en 2012



Partout, les hommes prédominent en hébergement d'urgence. Ce constat wallon rejoint celui établi en Région de Bruxelles-Capitale dans le secteur de l'hébergement d'urgence où on dénombreait 85% d'hommes et 15% de femmes en 2011³⁷. Au Relais social de Verviers, la part des femmes est plus importante qu'ailleurs en raison de l'offre de services (lits d'urgence dans des maisons d'accueil ouvertes aux femmes et aux familles).

La prédominance des hommes sur les femmes permet de poser l'hypothèse d'une sélection d'autres modes d'hébergement des femmes que l'hébergement d'urgence (hébergement chez un tiers ou par la famille ?) et d'une sortie de l'urgence un peu plus rapide chez les femmes surtout celles accompagnées d'enfants (accès plus rapide aux maisons d'accueil ?). Cette hypothèse pourra être vérifiée lorsque nous disposerons de données sur plusieurs années au niveau wallon et lorsque nous recueillerons plus d'informations qualitatives. Paradoxalement, elle pose aussi l'hypothèse du maintien dans l'urgence d'une part des hommes mais aussi des femmes. S'agit-il des personnes qui combinent différents problèmes lourds ? De nouveau, cette question est adressée aux travailleurs sociaux³⁸.

³⁷ La Strada – Centre d'Appui au secteur bruxellois d'aide aux Sans-abri, Recueil central de données des maisons d'accueil et des centres d'hébergement d'urgence en Région de Bruxelles-Capitale. Données des séjours des personnes accueillies en 2011, p. 15 (www.lstb.be).

³⁸ LELUBRE Marjorie, *La féminisation du sans abrisse bruxellois : une évolution à mieux définir*, in *Brussel Studies*, 2012, n° 62.

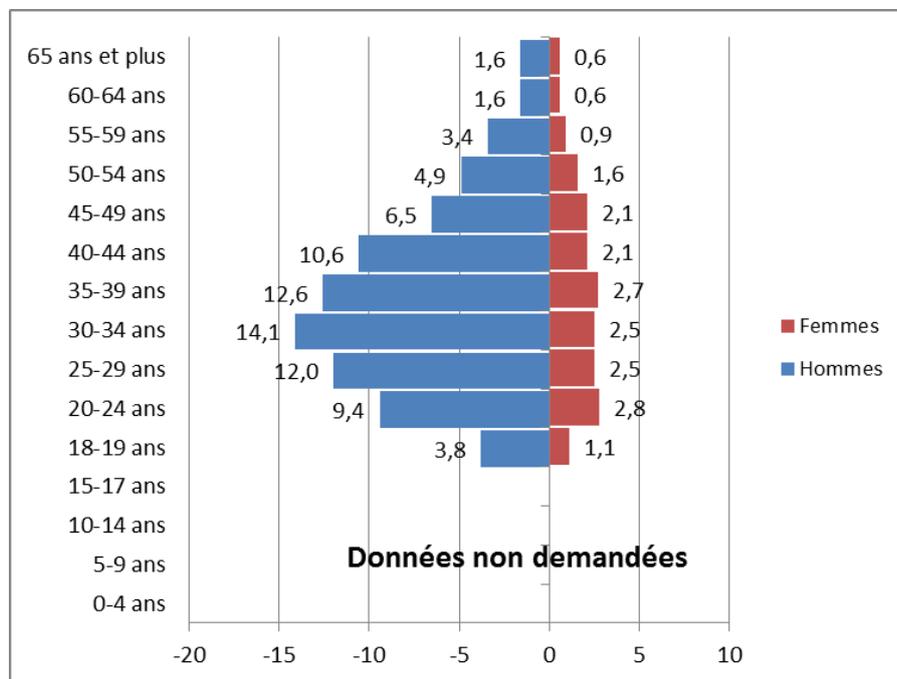
5.4.3. L'âge des utilisateurs

L'âge des mineurs restant inconnu puisque les personnes majeures constituent le public cible des Relais sociaux, nous présentons ici la répartition par âge et sexe des utilisateurs majeurs d'âge.

Couverture et qualité des données

Les traitements relatifs à l'âge des utilisateurs sont effectués sur un total de 2896 utilisateurs âgés de 18 ans et plus répartis entre 10 services d'hébergement d'urgence partenaires de six relais sociaux (tous sauf celui de Tournai). Le taux de couverture atteint 69,5% mais fluctue entre les relais sociaux entre 100% pour le RSUN et 16% pour le RSPL³⁹ ! En outre, dans les données liégeoises, une forte proportion d'utilisateurs « d'âge inconnu » est relevée. Les données peuvent cependant être considérées comme étant significatives pour les autres relais et pour la moyenne tous relais confondus⁴⁰.

Graphique 5.12. Pyramide des âges des usagers de l'hébergement d'urgence en Wallonie en 2012 (en %)



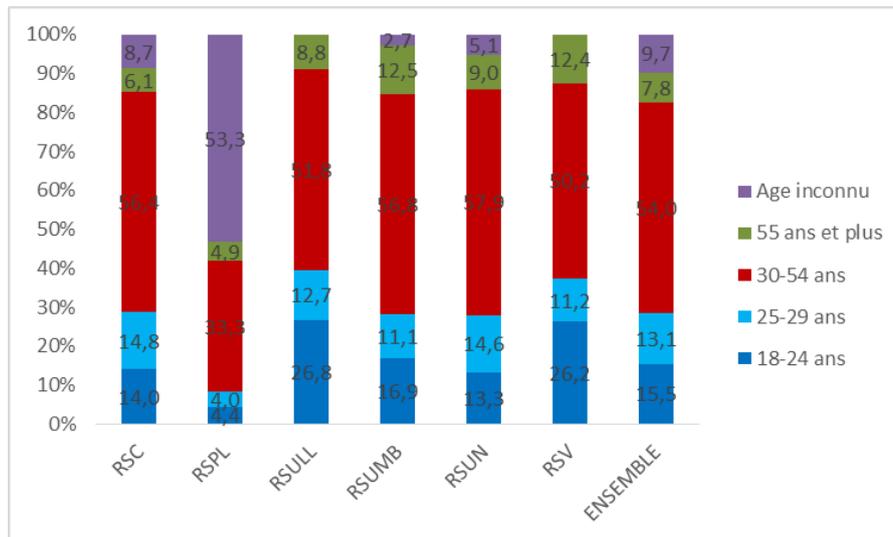
³⁹ Taux de couverture = nombre de réponses divisé par le nombre total d'utilisateurs de plus de 18 ans (multiplié par 100). En ce qui concerne Liège, au moment de la rédaction du présent rapport, nous ne disposions pas des données « âge » de l'Abri de nuit de Liège. Par contre, les données 'Opération Thermos (436 utilisateurs) et celles partielles de Seraing (195 utilisateurs) ont pu être utilisées.

⁴⁰ Le taux de couverture atteindrait près de 96% si l'on ne tenait pas compte du RSPL.

Mode de lecture : Les hommes âgés de 30 à 34 ans accomplis représentent 14,1% de l'ensemble de la population des hébergés, hommes et femmes réunis (il ne faut pas tenir compte du signe « - » en abscisse à la gauche du zéro sur la droite des graduations). La pyramide des âges des hébergés⁴¹ au niveau wallon permet de visualiser simultanément deux tendances marquantes, d'une part, la proportion majoritaire masculine quel que soit l'âge considéré, et d'autre part, la part majoritaire également des usagers d'âge compris entre 20 et 55 ans. Entre les hommes et les femmes, certaines différences ressortent. Du côté des femmes, on constate peu de différences entre les groupes quinquennaux compris entre 20-24 ans et 50-54 ans. Il faut cependant éviter d'être trop affirmatif car les effectifs féminins sont relativement faibles (506 femmes dont l'âge est connu). Du côté des hommes, les quatre groupes quinquennaux compris entre 25 et 44 ans révolus dépassent chacun la barre des 10% de l'ensemble de la population des usagers, sexes réunis

Les Relais sociaux mentionnent la présence d'usagers de plus de 65 ans en hébergement d'urgence en dépit d'un cadre normatif ciblant un public âgé de moins de 65 ans.

Graphique 5.13. Répartition des hébergés par grand groupe d'âge par relais social en 2012 (en %)



Le graphique de la répartition des hébergés en quatre grands groupes d'âge, hommes et femmes réunis, révèle des tendances dominantes et communes à l'ensemble des relais sociaux. A Liège, la forte proportion des usagers d'âge inconnu concerne essentiellement les deux premiers trimestres. La collecte des données s'est ensuite améliorée.

⁴¹ Dans cette publication, la construction des pyramides des âges ne respecte pas entièrement les conventions graphiques et statistiques dans la mesure où il n'y a pas de jeunes de moins de 18 ans et dans la mesure où la barre des 18-19 ans a la même superficie que les groupes quinquennaux. Ces problèmes sont liés à la saisie des données uniquement à partir de l'âge de 18 ans. En outre, la pyramide s'arrête volontairement à l'âge de 65-69 ans à la demande des relais sociaux qui signalent qu'en 2012, il n'y a presque pas d'hébergés de plus de 70 ans. La collecte des données regroupant les usagers âgés de 18 à 24 ans accomplis, nous avons réparti 2/7 de ce groupe dans celui des 18-19 ans et 5/7 dans celui des 20-24. Ne disposant pas d'informations supplémentaires, nous avons opté pour l'hypothèse selon laquelle les individus sont également répartis au sein du groupe 18-24 ans. Cette même hypothèse a été appliquée au groupe des 60 ans et plus, scindé, pour réaliser la pyramide, en deux groupes égaux (60-64 ans et 65 ans et plus).

Les tendances dominantes sont les suivantes :

- le groupe des adultes 30-54 ans révolus est majoritaire tant au niveau wallon, avec 54% du total des hébergés, que dans chaque relais social, avec des proportions variant entre 50% à Verviers et près de 58% à Namur ;
- le groupe des jeunes de moins de 25 ans occupe la seconde position en ordre d'importance tant au niveau wallon, avec une proportion de 15,5% des hébergés, que dans chacun des relais sociaux, avec des variations allant de 13% à Namur à 26% à Verviers et 27% à La Louvière. Une différence de 13 points de pourcentage entre les extrêmes doit pouvoir être expliquée avec la contribution des travailleurs sociaux, mais l'offre de services reste déterminante. Au-delà de ces chiffres, on peut se demander s'il n'y pas de mineurs d'âge parmi eux que l'on aurait légèrement vieilli.
- En troisième position, le groupe des jeunes âgés de 25 à 30 ans est, en moyenne, un peu moins important que le groupe des plus jeunes (sauf à Charleroi et à Namur). Constatons néanmoins que si l'on considère plus globalement tous les jeunes de moins de 30 ans (les 18-24 ans et les 25-29 ans réunis), ceux-ci constituent un ensemble important (29% en moyenne mais près de 40% à La Louvière !) qui nécessite une approche adaptée. Une seconde question à laquelle nous ne pouvons pas encore répondre renvoie à la durée du recours à ce type de service. Les jeunes parviennent-ils à sortir rapidement de cette forme de précarité ou une partie d'entre eux s'y enlisent-ils pour longtemps ? Selon les travailleurs sociaux du RSULL, un « effet de groupe » est ressenti chez les jeunes en grande précarité qui se laissent facilement entraîner par les autres usagers et doivent souvent être sanctionnés notamment en raison de consommation de drogue⁴². Néanmoins, seule une étude s'étalant sur plusieurs années pourra apporter des éléments de réponse tangibles.
- le groupe des plus âgés (55 ans et plus) est minoritaire partout (8% des hébergés en Wallonie) mais avec à nouveau des variations entre 6% à Charleroi et environ 12,5% à Mons et à Verviers.

5.4.4. Les utilisateurs selon le type de ménage

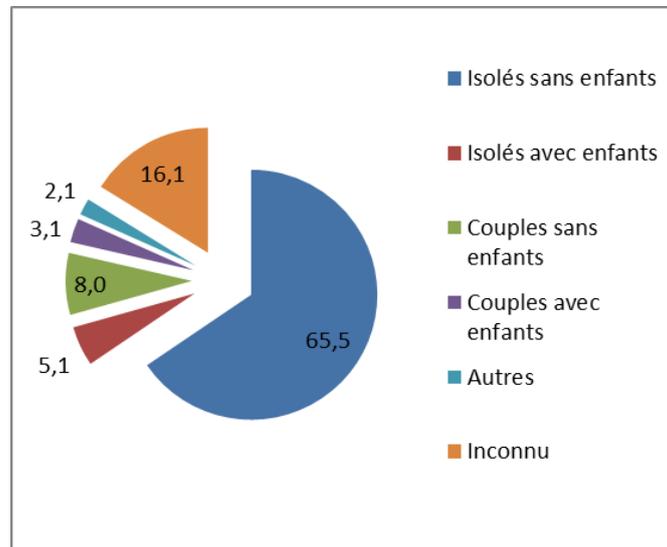
La notion de ménage fait référence non pas à l'état civil mais à la situation effective (principale) de la personne au cours du mois précédent l'entrée dans le service, quelle que soit par ailleurs sa situation légale. Si l'utilisateur est passé par plusieurs formes de ménages au cours du mois, c'est la dernière qui est prise en compte.

Couverture et qualité des données

L'information « ménage » n'a pu être récoltée partout avec le même succès. Neuf services ont rentré des données pour un total de 2838 utilisateurs. Le Relais de Liège n'est pas représenté dans le graphique ci-dessous.

L'interprétation par les encodeurs de la notion même de ménage reste soulevée. S'agit-il toujours de la situation vécue par l'utilisateur avant son entrée dans le service ou s'agit-il de la situation visible par le travailleur social au moment de l'arrivée dans le service (tel est le cas à Charleroi) ?

⁴² Propos recueillis par le Relais de La Louvière auprès des travailleurs sociaux de l'hébergement d'urgence, 18/08/2015.

Graphique 5.14. La répartition des utilisateurs selon le type de ménage en Wallonie en 2012 (en %)

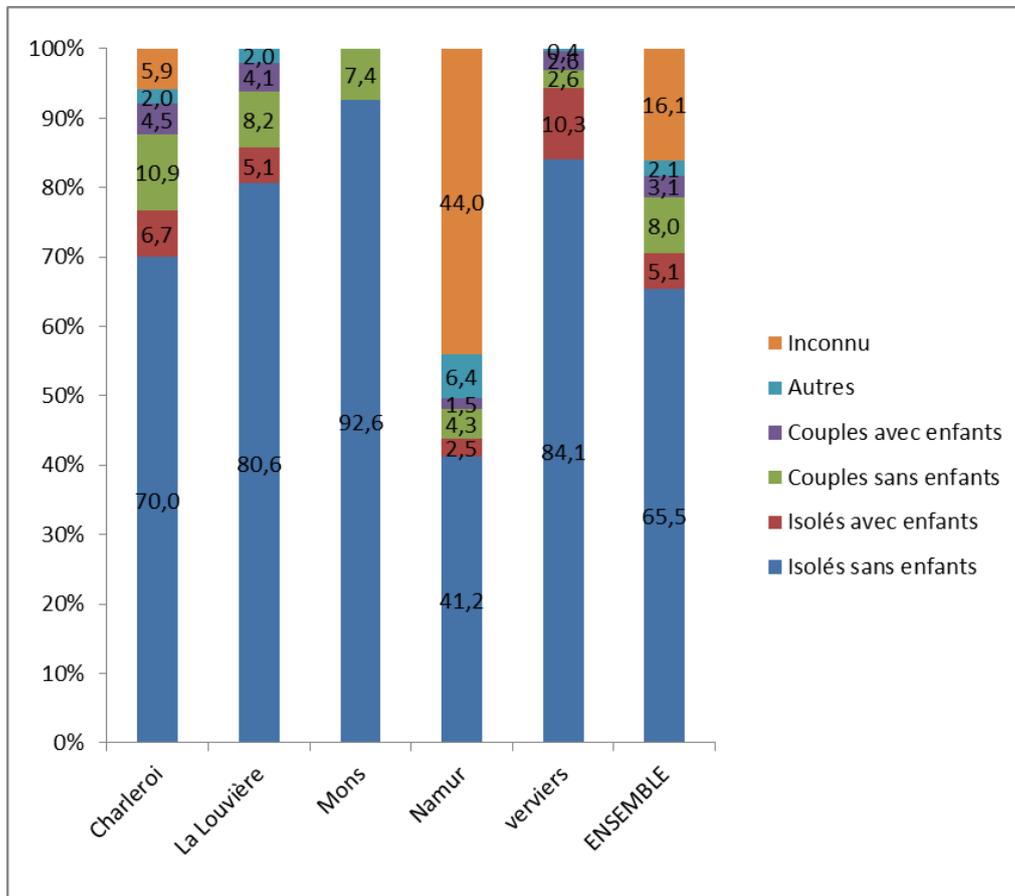
Au niveau wallon, les isolés sans enfants se révèlent nettement majoritaires représentant 65,5% du total des utilisateurs. L'offre existante au niveau wallon étant essentiellement destinée aux ménages d'isolés, il est possible qu'une partie des ménages avec enfants recherche une autre solution que l'hébergement d'urgence afin de maintenir ensemble les membres de la famille.

Nonobstant les situations inconnues qui atteignent 16% de l'ensemble des utilisateurs, les couples sans enfants constituent par ordre d'importance le deuxième type de ménage (8% du total des utilisateurs).

En ce qui concerne les isolés avec enfants (5%), les rapports d'activités des relais sociaux mentionnent qu'il s'agit en grande majorité de femmes avec enfants.

En dehors du noyau familial classique, les ménages « autres » ne représentent que 2% des cas. Ces ménages comprennent, par exemple, ceux comprenant une femme enceinte ne pouvant encore être classés dans les ménages « avec enfants ».

Graphique 5.15. La répartition des hébergés selon le type de ménage par relais en 2012



Le total wallon semble bien refléter les situations locales en ce qui concerne la tendance majoritaire, et cela même si l'influence de l'offre ciblant les femmes et les familles marque davantage son empreinte au niveau local. C'est ce que montre le graphique ci-dessus. Les valeurs varient mais les tendances sont les mêmes dans les quatre relais présents dans le graphique. Partout, l'isolé sans enfants prédomine même si les valeurs oscillent entre 70% des utilisateurs à Charleroi⁴³ et près de 93% des hébergés à Mons-Borinage. On peut encore relever que la très forte proportion de familles monoparentales observée à Mons (voir carte 2, point 2.3.) n'a aucune incidence sur la population des hébergés du Relais de Mons.

⁴³ En raison de l'accueil possible des familles avec enfants dans le service Triangle.

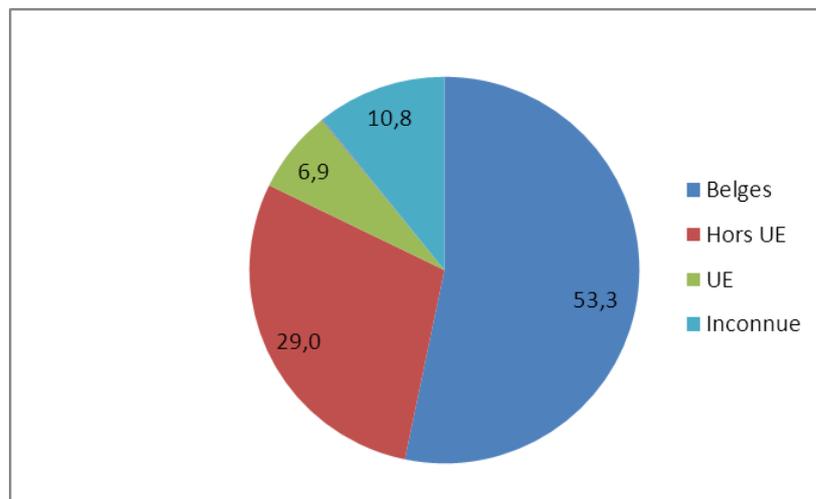
5.4.5. La nationalité des UTILISATEURS

La nationalité doit ici être comprise en tant que nationalité légale.

Couverture et qualité des données

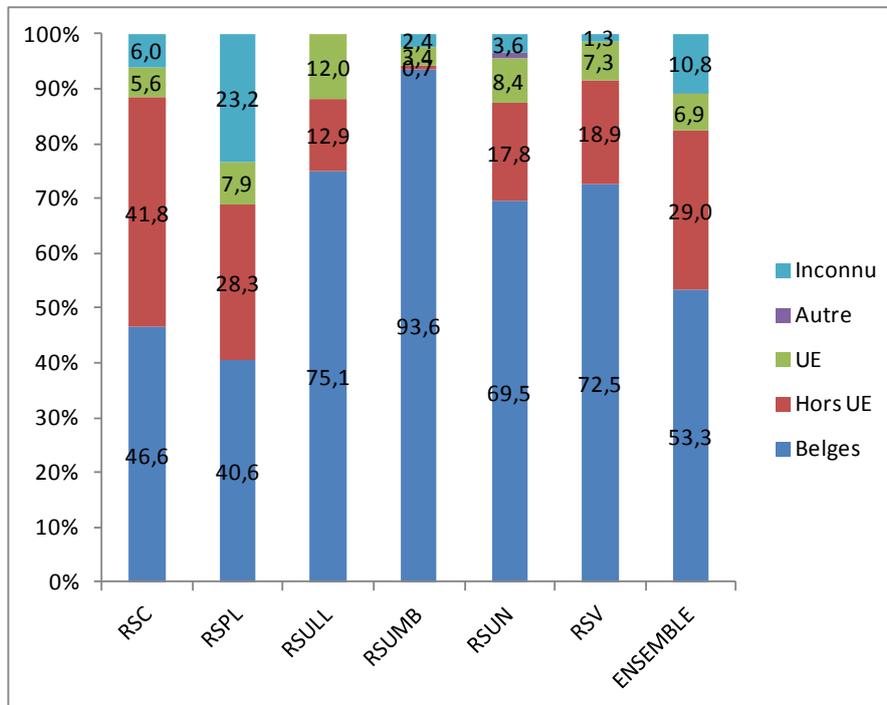
L'information a été récoltée auprès de 4050 hébergés adultes répartis dans 12 services d'hébergement et dans l'ensemble des relais sociaux quoique de manière inégale. A Liège, la modalité « nationalité inconnue » recueille un peu plus de 23%.

Graphique 5.16. Répartition des hébergés selon la nationalité en Wallonie en 2012 (en % du total des utilisateurs)



Au niveau wallon, la majorité des hébergés est belge (53% du total). Par ordre d'importance, le deuxième groupe le plus fréquent se compose des nationalités non européennes (29%). Il faut aussi remarquer que la proportion de nationalité « inconnue » est importante puisqu'elle atteint près de 11% des utilisateurs⁴⁴. Ces personnes de nationalité inconnue sont peut-être aussi celles qui ne disposent pas de titre de séjour. Les travailleurs sociaux pourront probablement répondre à cette question.

⁴⁴ Par contre, la modalité « autre » qui regroupe les apatrides et les binationaux s'avère quantitativement insignifiante (1 pour 1000 environ) et, pour cette raison, n'apparaît pas dans le graphique.

Graphique 5.17. Répartition des hébergés par nationalité et par relais en 2012 (en %)

Le total wallon ne reflète cependant pas partout la situation locale. Si partout, les Belges sont proportionnellement les plus nombreux, leur poids varie de 41% à Liège à 94% à Mons. La situation de Mons est particulière dans le sens où la presque totalité des hébergés est belge. Les deux plus grandes villes wallonnes semblent attirer davantage les personnes non européennes (42% du total des hébergés à Charleroi et 28% à Liège où, pour rappel, la nationalité est moins bien connue que dans les autres relais). La diversité des règlements locaux peut aussi contribuer à expliquer la répartition inégale des étrangers hors Union européenne. D'après le RSC, la plus forte proportion d'utilisateurs étrangers à Charleroi et Liège peut aussi s'expliquer par l'absence de quotas spécifiques aux personnes étrangères dans ce relais. Les personnes qui ne sont pas en ordre de séjour sont également accueillies dans les abris de nuit de Charleroi.

5.4.6. La répartition des hébergés étrangers selon la possession d'un titre de séjour

Au cours des années précédentes, les services d'hébergement d'urgence ont dû pallier le manque de places mises à disposition des demandeurs d'asile par le pouvoir fédéral. C'est dans ce contexte que l'information « titre de séjour » a été récoltée. Par titre de séjour, il faut entendre tout document autorisant la présence sur le territoire belge, que ce titre soit provisoire ou définitif.

Couverture et qualité des données

Cette variable est certainement la plus sensible de toutes et il faut relever différents problèmes au niveau de la collecte.

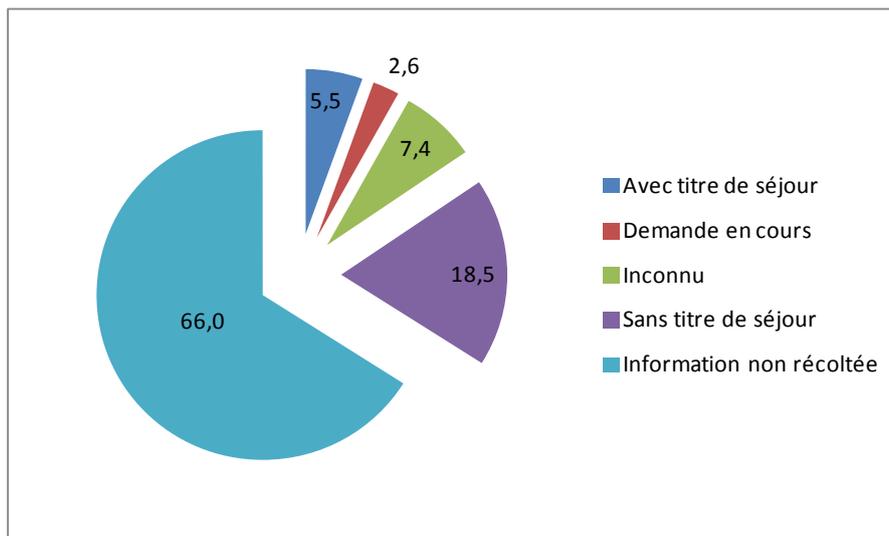
Tout d'abord, l'information relative au titre de séjour est ici calculée pour un ensemble de 10 services rattachés à 6 relais sociaux différents (tous sauf le RSUT). Bien que totalisant plus d'un tiers du total des utilisateurs de l'hébergement d'urgence, trois services n'ont pu fournir de données et ne sont donc pas intégrés dans le traitement. Il s'agit de l'abri de nuit supplétif du RSC, de l'Abri de nuit de Liège et du service Opération Thermos, tous deux du RSPL.

Ensuite, dans les services qui ont répondu (2892 utilisateurs), nous ne sommes pas en mesure de préciser le nombre de personnes à qui ne s'applique pas l'information (et même si nous connaissons la nationalité par ailleurs car certains étrangers de l'Union européenne peuvent aussi être « sans papiers » bien que dans une proportion nettement moindre). Tout au plus, pouvons-nous considérer que les 53% d'utilisateurs belges ne sont pas concernés. Pour cette raison, nous recourons à la catégorie « information non récoltée » qui s'applique aux utilisateurs du service pour lesquels nous ne disposons pas de l'information⁴⁵. Dans ces services, le taux de couverture n'atteint que 34%. Si l'on tenait compte de l'ensemble des services, ayant ou non fourni l'information, le taux de couverture ne serait que de 22%.

Les relais sociaux mentionnent tout autant le manque de temps que les réticences des travailleurs sociaux soucieux de maintenir une relation professionnelle de qualité avec les hébergés. Cette remarque valable pour l'ensemble de la collecte s'applique plus intensément encore à la récolte de l'information relative au titre de séjour. Certains Relais sociaux soulignent la complexité des différents titres de séjour et la difficulté y compris pour les usagers eux-mêmes de bien connaître leur situation. Une formation spécifique permettrait probablement d'améliorer la fiabilité de la collecte des données relative au titre de séjour.

Les limites observées dans la collecte de cette information nous invitent à ne présenter que les données agrégées pour l'ensemble des relais sociaux.

Graphique 5.18. Répartition des hébergés selon l'information relative au titre de séjour en Wallonie en 2012 (en %)



La proportion d'hébergés « sans titre de séjour » confirme la précarité des personnes déboutées du droit d'asile (ou n'ayant pas introduit de demande), 18,5% des utilisateurs de l'hébergement d'urgence, tous relais sociaux confondus, étant mentionnés « sans titre de séjour ». Les 5,5% d'hébergés possédant un titre de séjour et les 3% qui ont introduit une procédure toujours en cours au moment de la récolte des données indiquent que la précarité ne disparaît pas chez toutes les personnes étrangères en règle ou cherchant à le devenir.

⁴⁵ Information non récoltée dans un service = le nombre d'utilisateurs du service moins le nombre d'informations.

5.4.7. Les revenus des utilisateurs

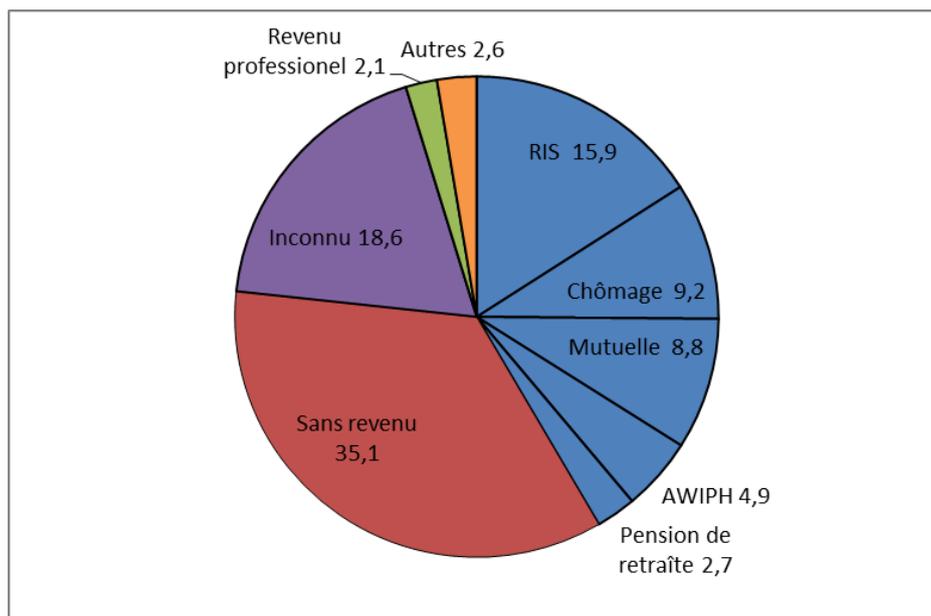
L'information relative aux sources de revenus des hébergés est exprimée en pourcentage du total des réponses, les réponses à cette question pouvant être multiples.

Couverture et qualité des données

La plupart des services d'hébergement d'urgence ont fourni cette information à l'exception du service l'Opération Thermos du RSPL qui a donc été soustrait du traitement des données.

Dans l'ensemble, une seule réponse en moyenne a été fournie par utilisateur alors qu'il était possible de choisir plusieurs réponses. Presque tous les relais sociaux ont répondu de manière similaire à l'exception de celui de Verviers (0,6 réponse par utilisateur) et celui de Charleroi (1,2 réponse par utilisateur). Trois interprétations sont possibles : 1. les utilisateurs n'ont, en Wallonie, qu'une seule source de revenu (peu probable) ; 2. les encodeurs ont opté la plupart du temps pour un seul type de revenu par utilisateur, le revenu principal ; 3. plusieurs réponses ont été sélectionnées par utilisateur mais l'information n'a pas été fournie pour tous les utilisateurs des services. A Verviers, on n'observe qu'un peu plus d'une demi-réponse par personne. L'information n'a donc pu être récoltée que pour une partie seulement des utilisateurs.

Graphique 5.19. Les sources de revenus des utilisateurs en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses)



Au niveau wallon, c'est l'absence de revenu qui est la réponse la plus fréquente parmi les hébergés (35% des réponses). Les hébergés comptent en leur sein des personnes sans titre de séjour ou exclues du droit aux allocations de chômage ou encore en attente du revenu d'intégration. Parmi les sources de revenus, le revenu d'intégration vient en seconde position (16% des réponses). Par contre, si l'on regroupe l'ensemble des allocations sociales (RIS, chômage, mutuelle, AWIPH et pension de retraite), on observe que près de 42% des réponses mentionnent une allocation comme source de revenu. A l'opposé, les revenus professionnels sont les moins souvent cités parmi les sources de revenus (2,1% des réponses).

Les revenus « inconnus » sont proportionnellement très fréquents (19% des utilisateurs). Les travailleurs sociaux devraient pouvoir éclairer cette fréquence.

Le détail par relais et par type de revenu indique toutefois des variations importantes selon le relais social.

Tableau 5.4. Les sources de revenus par relais social en 2012 (en % du total des réponses)⁴⁶

Sources de revenus	RSC	RSPL	RSULL	RSUMB	RSUN	RSV	ENSEMBL E
RIS	11,7	17,0	10,9	24,0	29,1	15,0	15,9
Chômage	8,2	9,7	17,6	13,5	9,4	0,4	9,2
Mutuelle	7,1	10,5	11,3	17,6	9,6	0,0	8,8
AWIPH	6,3	4,0	5,5	6,1	2,3	0,9	4,9
pension de retraite	2,9	3,6	1,7	3,0	1,3	0,4	2,7
Revenu professionnel	1,4	1,5	5,9	3,4	3,0	2,6	2,1
Autre	0,8	6,7	7,6	0,0	1,5	0,0	2,6
Sans revenu	55,5	12,1	36,1	25,3	27,6	2,6	35,1
Inconnu	6,1	34,9	3,4	7,1	16,2	78,1	18,6
Total par relais	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre de réponses	1716	942	238	296	395	233	3820
Nombre d'utilisateurs	1459	942	249	296	393	392	3731
Nombre moyen de réponses par utilisateur	1,2	1,0	1,0	1,0	1,0	0,6	1,0

C'est à Charleroi que l'absence de revenus est la plus fréquemment évoquée (55,5% des réponses du RSC). Selon le RSC qui a pu croiser les données au niveau local, les sans-revenus sont principalement des personnes non en ordre de séjour. Cependant, la réponse « sans revenu » fluctue beaucoup selon l'endroit (seulement 12% à Liège et moins de 3% des réponses à Verviers probablement en raison de l'offre de services dans cet arrondissement ciblant davantage les familles). Par ailleurs, les revenus « inconnus » sont nettement plus représentés à Verviers (78% des réponses) et, dans une moindre mesure à Liège (35% des réponses) rappelant ainsi le caractère sensible de ces informations.

Le RIS repris dans 16% des réponses au niveau wallon varie entre 11% à La Louvière et 29% à Namur. Si l'on regroupe toutes les réponses relatives aux allocations sociales (RIS, chômage, AWIPH, pension de retraite et mutuelle), le pourcentage le plus élevé est observé à Mons (64% des réponses) et le plus bas à Verviers (17% des réponses) où les réponses « inconnues » sont aussi majoritaires, et à Charleroi (36% des réponses).

Bien que proportionnellement peu importants quel que soit le relais social, les revenus professionnels obtiennent le score le plus élevé à La Louvière (plus ou moins 6% des réponses) et le score le plus bas à Liège et Charleroi (environ 1,5% des réponses). S'agit-il d'une interprétation différente du « revenu professionnel » ou d'une différence bien réelle entre les villes ? A La Louvière et à Charleroi, le « revenu professionnel » implique l'existence d'un contrat de travail quelle qu'en soit la forme excluant de cette catégorie la prostitution et le travail au noir.

⁴⁶ Plusieurs réponses étant permises, le nombre de réponses par utilisateurs figure également dans le tableau.

5.4.8. La situation de logement ou d'hébergement à l'entrée dans le service

Les hébergés disposent-ils parfois d'un logement autonome, dans quelle proportion et de quel type est le logement (public ou privé, location ou propriété) ? Sont-ils au contraire « sans logement » ? Quel est, dans ce cas, leur situation d'hébergement officielle ou non ? La période de référence est le mois précédant l'entrée dans le service. En 2012, une seule réponse était possible pour les utilisateurs qui disposaient d'un logement. Au niveau wallon, ces utilisateurs représenteraient environ 5% du total des utilisateurs de l'hébergement d'urgence (il ne s'agit que d'une estimation à comparer avec les résultats des prochaines années), en grande majorité locataires dans le secteur privé⁴⁷. Pour ceux qui ne disposent pas de logement « autonome et adéquat », plusieurs réponses étaient possibles afin de tenir compte de la mobilité des personnes très précaires qui passent rapidement d'un type d'hébergement à l'autre. Dès 2013, une seule réponse sera admise. Il s'agira de la situation principale vécue par l'utilisateur.

Couverture et qualité des données

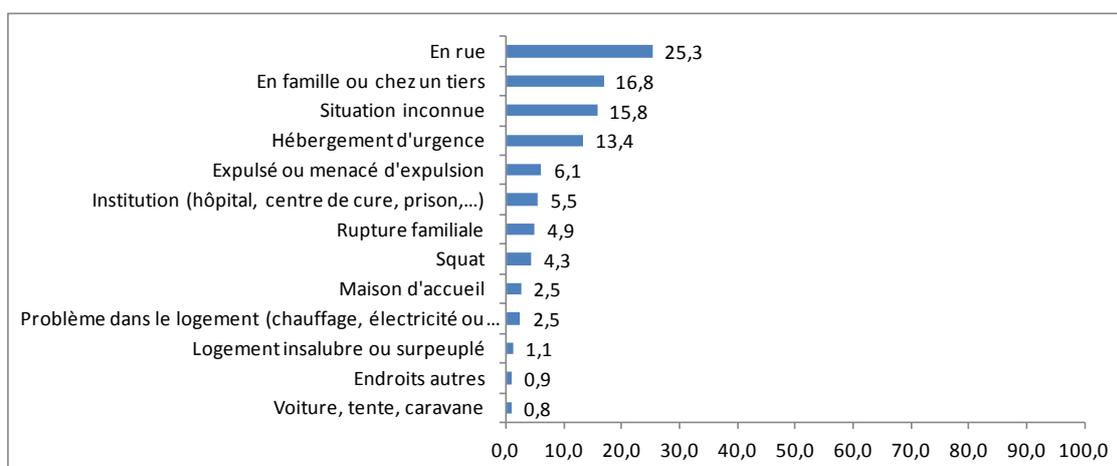
Les données exploitées proviennent de 6 Relais sociaux et 11 services différents (Dourlet, SASS et Triangle pour le RSC, l'Abri de nuit de Liège et Un Toit pour la nuit pour le RSPL, Tremplin et le service du DUS pour le RSULL, les abris de nuit de Mons et de Namur, les lits d'urgence des maisons d'accueil L'Accueil et Marie-Louise pour le RSV). Ces 11 services ont totalisé 3586 utilisateurs (les mineurs sont décomptés).

Il faut souligner la difficulté d'interpréter la modalité « en logement autonome » conçue préalablement comme étant la somme de tous les types de logements autonomes (locations publiques ou privées, propriétés,...), mais, le plus souvent, celle-ci renvoie au « logement autonome de type inconnu » et a donc été reprise sous cet intitulé dans le tableau figurant en annexe. Pour cette raison, la part des usagers disposant d'un logement autonome et adéquat n'est qu'une estimation. Par contre, les tendances marquant la majorité de locataires privés parmi eux et la très faible part de locataires d'un logement public ou d'une AIS sont plus fiables et constantes dans tous les Relais sociaux.

En ce qui concerne les items « sans logement autonome et adéquat », les réponses sont nettement plus nombreuses. La part des situations inconnues s'élève à 16% de l'ensemble des réponses et sont plus importantes à Liège. En tout, pour les 11 services, un total de 4585 réponses est obtenu. Le poids des réponses du RSC influence les résultats obtenus pour l'ensemble des relais. Celui-ci représente en effet 54% du total des réponses.

⁴⁷ Au numérateur, sont sommés tous ceux qui disposent d'un logement (172 personnes dont 134 locataires dans le secteur privé). Le dénominateur de cet indice comprend l'ensemble des utilisateurs de l'hébergement d'urgence sans les mineurs et sans ceux fréquentant les services qui n'ont pas fourni cette information (Opération Thermos et les abris de nuit supplétifs de Charleroi et de Liège).

Graphique 5.20. Situation des personnes sans logement « autonome et adéquat » à l'entrée dans les services d'hébergement d'urgence en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses)



La figure ci-dessus indique que les hébergés sans logement proviennent le plus fréquemment de la rue (25% des réponses). L'hébergement chez un proche ou chez un tiers est la seconde situation par ordre d'importance, suivie par l'hébergement d'urgence (13% des réponses), et l'expulsion ou la menace d'expulsion du logement (6%). Le séjour en institution, quelle que soit celle-ci en dehors des abris de nuit (ou assimilés) et des maisons d'accueil ne totalise que 5,5% des réponses alors que la provenance de la prison, de l'hôpital psychiatrique ou de toute autre institution est régulièrement évoquée dans les discours. Parmi ces institutions, la prison est citée seulement dans 1,5% des cas, l'hôpital psychiatrique dans 1,2% des cas et l'hôpital général dans 0,9% des cas. Les séjours dans les autres types d'institution sont marginaux. Les situations inconnues sont relativement importantes (16% des réponses).

Tableau 5.5. Situation des personnes sans logement « autonome et adéquat » à l'entrée dans les services par relais social en 2012 (en % du total des réponses)

Situation des hébergés	RSC	RSPL	RSULL	RSUMB	RSUN	RSV	ENSEMBLE
En rue	30,9	3,1	21,6	41,9	41,9	6,0	25,3
En famille ou chez un tiers	16,0	21,6	18,8	16,6	6,4	21,5	16,8
Situation inconnue	5,3	52,7	2,3	6,8	18,4	19,7	15,8
Hébergement d'urgence	21,2	6,1	5,7	3,0	0,3	2,1	13,4
Expulsé ou menacé d'expulsion	4,7	0,7	17,9	19,9	6,4	5,6	6,1
Institution (hôpital, centre de cure, prison,...)	4,1	7,8	8,0	5,1	8,1	3,4	5,5
Rupture familiale	6,0	0,3	13,9	0,0	6,7	0,0	4,9
Squat	6,3	3,4	0,3	0,0	2,8	0,0	4,3
Maison d'accueil	1,3	3,3	4,3	6,8	5,6	0,0	2,5
Problème dans le logement (chauffage, électricité ou autre)	1,3	0,2	3,1	0,0	1,7	26,2	2,5
Logement insalubre ou surpeuplé	1,7	0,0	2,0	0,0	0,3	0,0	1,1
Endroits autres	0,0	0,5	0,0	0,0	0,3	15,5	0,9
Voiture, tente, caravane	0,9	0,3	2,3	0,0	1,1	0,0	0,8
Total des réponses	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre d'utilisateurs (chiffres absolus)	1526	942	249	296	393	233	3639
Nombre total de réponses (chiffres absolus)	2488	858	352	296	358	233	4585
Nombre moyen de réponses par utilisateur	1,6	0,9	1,4	1,0	0,9	1,0	1,3

Les résultats obtenus par relais social témoignent à la fois de tendances communes, telle l'importance des personnes provenant de la rue, et d'une certaine diversité entre les relais sociaux. Par exemple, les personnes en rue sont nettement moins fréquentes à Verviers et à Liège. Liège compte cependant une proportion élevée de situations inconnues (plus de la moitié des cas). Le RSC est caractérisé par une part nettement plus importante qu'ailleurs de personnes issues d'un abri de nuit (ou service assimilé). Les expulsions sont aussi beaucoup plus fréquentes (ou plus connues?) à La Louvière et à Mons.

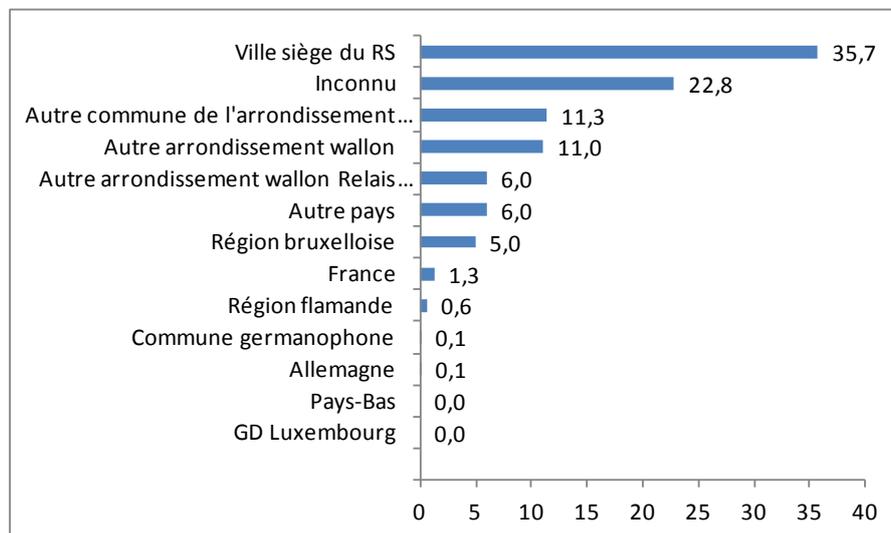
5.4.9. L'origine géographique des utilisateurs à l'entrée dans le service

L'origine géographique à l'entrée dans le service est définie comme étant le lieu où les utilisateurs se trouvaient la plupart du temps au cours de la semaine précédant l'arrivée dans le service. La période de référence est donc courte afin de saisir le lieu de vie effectif juste avant le recours à l'abri de nuit plutôt que le domicile légal ou tout autre lieu non réellement fréquenté par la personne.

Couverture et qualité des données

Les traitements sont effectués à partir de 3719 réponses. Le taux de couverture pour cette variable atteint 85% pour l'ensemble des relais sociaux de Wallonie. Les services, Abri de nuit supplétif du RSC et Opération Thermos du RSPL, n'ont pas répondu à cette question. Il faut cependant noter deux défauts aux données. Alors qu'une seule réponse était permise, le Relais de Namur présente un nombre de réponses supérieur au nombre d'utilisateurs. Par ailleurs, la proportion d'« inconnus » est élevée (23% pour l'ensemble des relais), tout particulièrement à Liège (35%) et à Charleroi (30%). Pour les années à venir, une simplification des items a déjà été envisagée. En 2012, la distinction notamment entre « Autre arrondissement wallon disposant d'un Relais social » et « Autre arrondissement wallon » s'est avérée difficile sur le terrain.

Graphique 5.21. L'origine géographique des utilisateurs des services d'hébergement d'urgence en Wallonie en 2012 (en %)

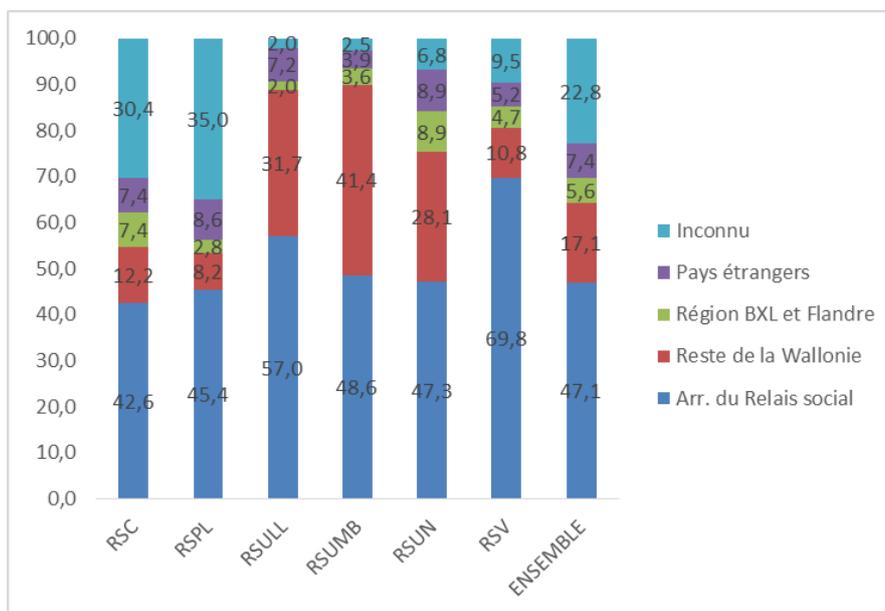


Le graphique ci-dessus indique que les utilisateurs sont le plus fréquemment issus de la ville siège du relais (36% d'entre eux). Si l'on ajoute à ces derniers les 11% d'utilisateurs issus d'une autre commune de l'arrondissement qui circonscrit le territoire du relais, on peut considérer que 47% d'entre eux proviennent de ce territoire. En raison de la période de référence courte, la semaine précédant l'entrée dans le service, nous ne savons rien de la mobilité éventuelle antérieure de cette partie de la population. Après les usagers « locaux » et après les origines géographiques « inconnues », par ordre d'importance, c'est le reste de la Wallonie, puis les pays autres que la France, l'Allemagne, les Pays-Bas et le Grand-Duché du Luxembourg qui sont les lieux les plus fréquemment cités⁴⁸.

Les usagers provenant de la région de Bruxelles-Capitale représentent près de 5% de l'ensemble.

Il faut néanmoins rappeler que tous les chiffres ci-dessus sont issus de traitements incluant les 23% d'inconnus.

Graphique 5.22. L'origine géographique des utilisateurs par relais social en 2012 (en%)



Même sans exclure les « inconnus », la part des utilisateurs issus de l'arrondissement du Relais social est majoritaire, entre 43% à Charleroi (où il y a aussi 30% d'inconnus) et 70% à Verviers. Le reste de la Wallonie constitue une proportion plus variable selon les relais sociaux. Celle-ci est très importante dans les « petits » relais de Mons, La Louvière ainsi qu'à Namur. Par contre, elle est nettement moindre dans les grands relais de Charleroi et Liège (où les « inconnus » sont aussi les plus nombreux). Si l'on considère la seule origine wallonne (arr. du relais social ou autre arr. wallon), on constate que la grande majorité des utilisateurs provient de Wallonie (entre 54% des utilisateurs à Liège et 90% à Mons).

Les usagers qui proviennent des régions flamande ou bruxelloise sont les plus représentés à Namur et à Charleroi. En ce qui concerne la part des usagers provenant de l'étranger, il y a moins de variations que pour les autres origines géographiques sauf à Mons (4%) et à Verviers (5%) où ils sont moins représentés.

⁴⁸ Dans les prochaines années, nous aimerions pouvoir établir la carte des parcours effectués par les usagers notamment entre les différents Relais sociaux.

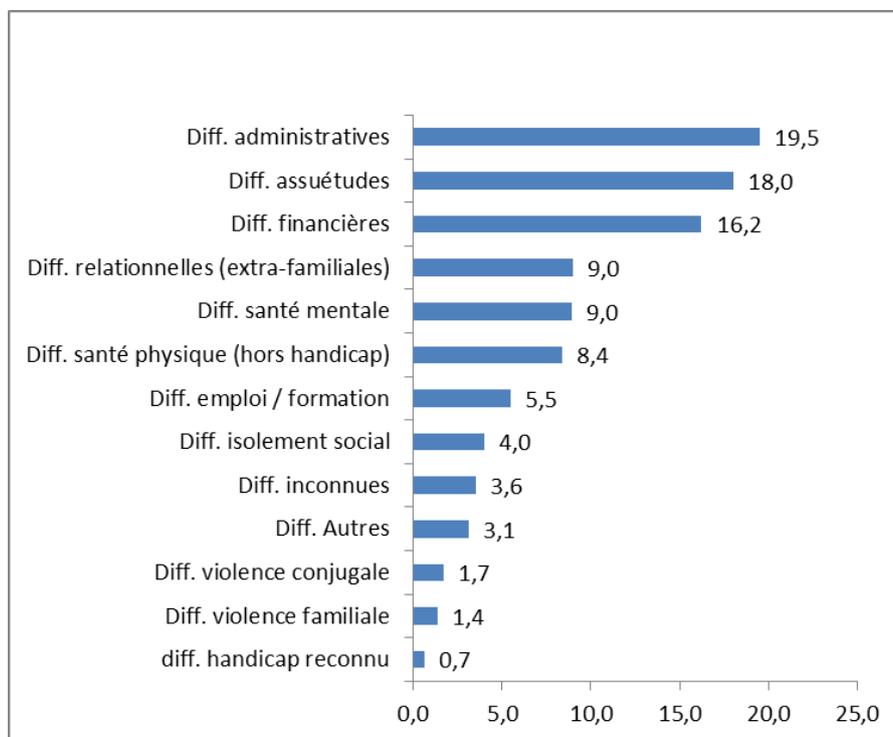
5.4.10. Les types de difficultés rencontrés par les utilisateurs

Couverture et qualité des données

Au total, 4585 réponses ont été fournies pour 3639 utilisateurs issus de 5 Relais sociaux. N'ont pu recueillir l'information relative aux types de difficultés l'abri de nuit suppléatif du RSC, Opération Thermos du RSPL et le service d'hébergement d'urgence du RSUMB.

Les réponses peuvent être multiples afin de respecter le caractère multidimensionnel de la pauvreté. En moyenne, deux réponses ont été fournies par utilisateur⁴⁹ mais ce nombre varie d'un relais à l'autre (une seule réponse par utilisateur à Liège et Namur, deux à Verviers et Charleroi et trois à La Louvière).

Graphique 5.23. Les types de difficultés des utilisateurs en Wallonie en 2012 (en % des réponses)



Parce que faisant l'objet d'une autre variable, la situation de logement /hébergement à l'entrée dans le service, les difficultés de logement sont soustraites du graphique alors qu'elles sont considérées comme étant les plus importantes dans presque tous les Relais sociaux. A partir de l'exercice 2013, les difficultés « logement » sont déjà réintroduites parmi les items de la variable « types de difficultés » pour refléter davantage les réalités de terrain. Les Relais sociaux soulignent également le cumul de plusieurs types de difficultés par les usagers.

Gardant ces deux remarques à l'esprit, on constate que, par ordre d'importance, ce sont les difficultés administratives qui sont les plus fréquentes (19,5% des réponses), suivies par les difficultés liées aux assuétudes (18%) et les difficultés financières (16%). Au vu de ces résultats, c'est davantage la perception que les travailleurs sociaux ont des difficultés des utilisateurs que la déclaration de ces derniers. Selon les Relais sociaux, la meilleure voie pour obtenir cette information combinerait la déclaration des utilisateurs et l'interprétation par les travailleurs sociaux de cette déclaration. Le débat n'est pas clos.

⁴⁹ 5798 réponses pour 3343 utilisateurs adultes.

Tableau 5.6. Les types de difficultés des utilisateurs par relais social en 2012 (en % des réponses)

Types de difficultés	RSC	RSPL	RSULL	RSUN	RSV	ENSEMBLE
Diff. financières	15,4	7,2	21,6	16,5	30,9	16,2
Diff. administratives	23,5	9,7	17,4	17,2	13,5	19,5
Diff. emploi / formation	6,8	0,0	8,2	2,3	5,6	5,5
diff. handicap reconnu	0,2	0,7	0,7	1,7	3,1	0,7
Diff. santé physique (hors handicap)	11,6	1,0	4,4	6,1	7,5	8,4
Diff. santé mentale	6,4	17,5	5,6	14,8	10,4	9,0
Diff. assuétudes	19,1	27,8	5,6	13,1	17,9	18,0
Diff. relationnelles (extra-familiales)	7,3	21,6	9,8	5,7	0,0	9,0
Diff. violence conjugale	1,6	1,0	0,8	1,1	6,5	1,7
Diff. violence familiale	1,8	0,4	1,1	0,6	1,9	1,4
Diff. isolement social	1,6	0,2	19,9	5,5	0,5	4,0
Diff. Autres	0,1	12,9	3,4	7,2	2,2	3,1
Diff. inconnues	4,6	0,0	1,5	8,3	0,0	3,6
Total des réponses	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre d'utilisateurs (chiffres absolus)	1526	942	249	393	233	3343
Nombre total de réponses (chiffres absolus)	3288	823	745	528	414	5798
Nombre réponses par utilisateur	2,2	0,9	3,0	1,3	1,8	2,0

Les remarques relatives à la prépondérance des difficultés de logement et au cumul des difficultés s'appliquent aussi aux données détaillées par Relais social. Les difficultés « autres » sont précisées par le RSPL. Il s'agit essentiellement de problèmes liés à l'absence de droit de séjour sur le territoire belge, de problèmes judiciaires et, de nouveau, de problèmes de logement imprécisés (parfois en dépit du fait de disposer d'un logement privé).

Si l'on se penche sur chacun des relais sociaux, on observe des disparités sans que l'on puisse trancher sur l'objet de ces disparités. Est-ce le ressenti des utilisateurs ou la perception de leurs difficultés par les travailleurs sociaux qui varie le plus entre les relais sociaux ? Néanmoins, les difficultés financières et administratives apparaissent presque partout en haut du classement sauf à Liège où les difficultés relationnelles et les difficultés liées à la santé mentale sont plus fréquemment relevées que dans les autres relais. Les difficultés liées aux assuétudes sont importantes partout sauf à La Louvière. Elles atteignent près de 28% à Liège. Par contre, les difficultés provoquées par l'isolement social ne sont proportionnellement importantes qu'à La Louvière (20% des réponses). En ce qui concerne cette variable « types de difficultés », l'uniformisation des définitions et de la collecte des données semble devoir être améliorée dans les années à venir.

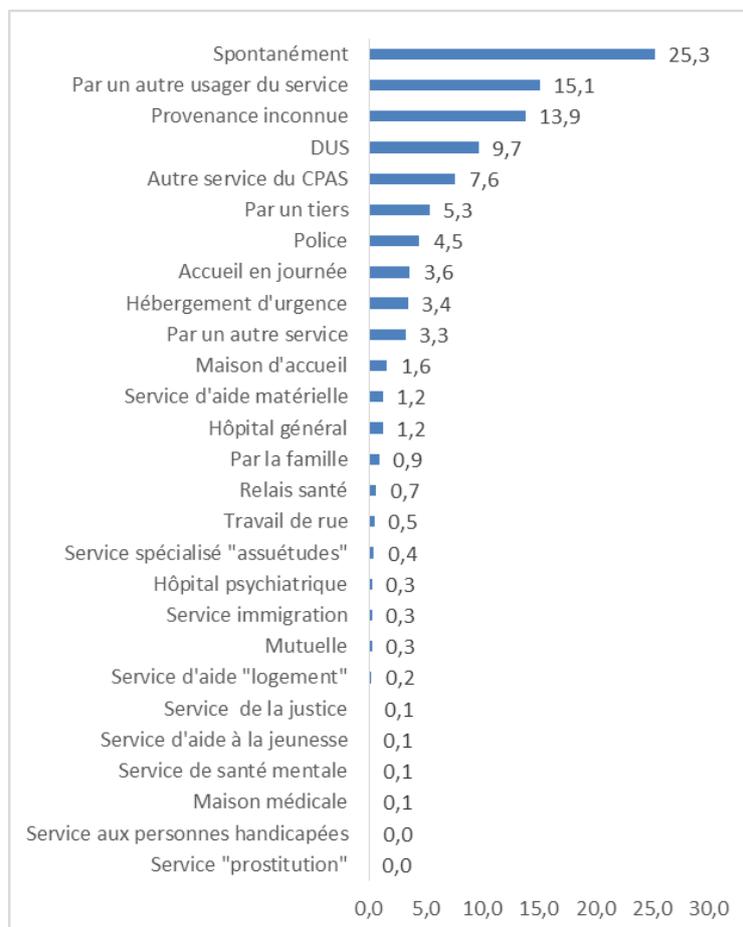
5.4.11. L'orientation des usagers vers le service

La question à laquelle cette rubrique apporte des éléments de réponse peut être formulée comme suit : qui ou quel type de service a orienté la personne vers l'hébergement d'urgence ? Cette question est tout particulièrement importante dans le cadre des relais sociaux qui ont pour mission de développer des partenariats et de favoriser la communication entre types de services différents.

Couverture des données

Les types d'orientation vers un service d'hébergement d'urgence sont calculés pour dix services liés à six relais sociaux. Il s'agit des abris de nuit Dourlet, SASS et Triangle du RSC, de l'abri de nuit Un Toit pour la nuit du RSPL⁵⁰, du Tremplin et du service d'hébergement d'urgence du DUS du RSULL, des deux services du RSUMB et du RSUN ainsi que des lits d'urgence dans les maisons d'accueil Marie Louise et l'Accueil du RSV. N'ont pu fournir de données l'Abri de nuit supplétif du RSC, Opération Thermos, l'Abri de nuit de Liège et l'abri de nuit supplétif du RSPL ainsi que l'hébergement d'urgence organisé par le DUS du RSV.

Graphique 5.24. L'orientation des usagers vers le service en 2012, tous relais sociaux confondus (en % des réponses)



⁵⁰ N'est repris dans le calcul qu'un seul service d'hébergement d'urgence du RSPL. Ce service a accueilli un total de 195 usagers.

Le graphique ci-dessus indique que l'arrivée « spontanée » dans le service est la réponse la plus fréquente (un quart des réponses), suivie de près par l'orientation par un autre usager du service (15% des réponses). On peut émettre l'hypothèse que les arrivées spontanées concernent probablement un grand nombre d'utilisateurs ayant déjà fréquenté le service auparavant. Par ailleurs, si l'on somme toutes les réponses fournies par les services, quels qu'ils soient, celles-ci totalisent 39% des réponses. Les services qui orientent le plus vers l'hébergement d'urgence sont par ordre d'importance les DUS, les services du CPAS (autres que ceux déjà listés), la police, l'accueil de jour, l'hébergement d'urgence et les services « autres ». On peut encore relever que la famille de l'utilisateur n'oriente vers le service que très rarement (moins d'1% des réponses).

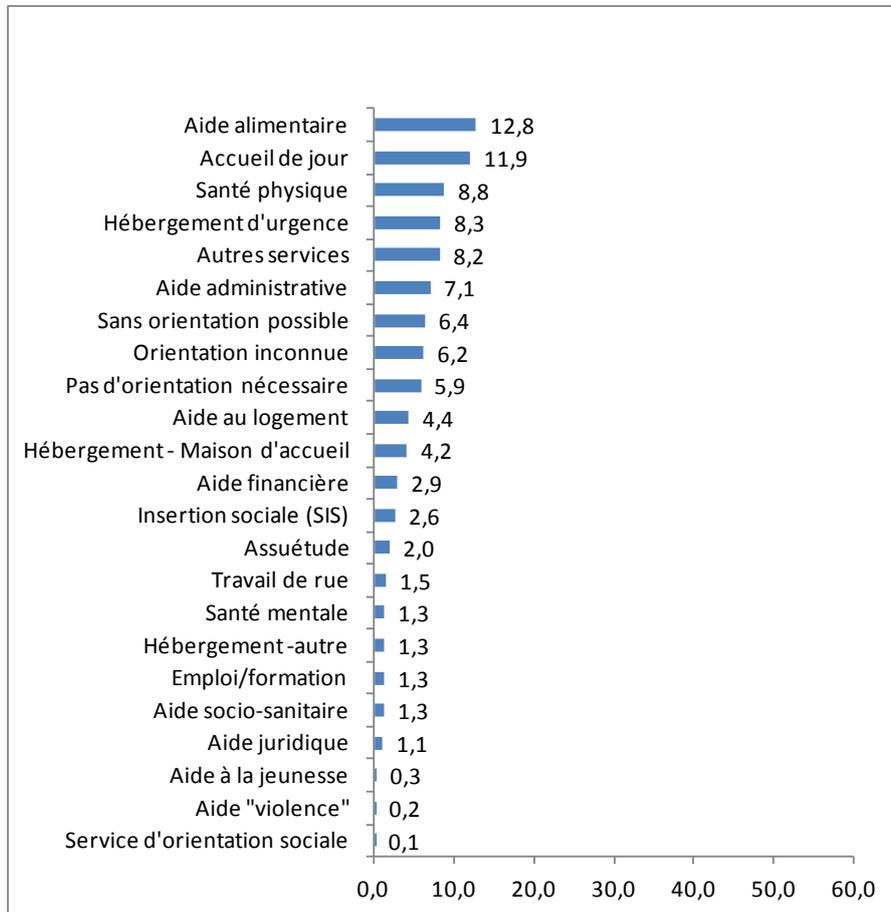
5.4.12. Les orientations proposées par les services d'hébergement d'urgence

Les orientations proposées par les services d'hébergement d'urgence sont les recommandations d'orientation telles qu'elles sont formulées par le service. On ne sait pas si l'utilisateur s'est rendu effectivement dans le(s) service(s) d'aide recommandé(s) ou non, mais on peut cerner le(s) type(s) d'orientation suggéré(s). Plusieurs réponses sont possibles par utilisateur. L'orientation est déclinée en 23 modalités différentes (23 « items ») qui nécessiteront probablement quelques regroupements afin de faciliter tant la saisie de l'information que l'analyse. Les modalités sont distinguées en fonction du type de service (hébergement d'urgence, aide alimentaire,...). La modalité « sans orientation possible » est sélectionnée lorsqu'il n'est plus possible d'orienter, toutes les pistes ayant déjà été épuisées, lorsqu'il s'agit d'une personne sans-papiers ayant reçu un ordre de quitter le territoire ou lorsque le dialogue est jugé impossible (état d'ébriété, handicap mental,...). La modalité « orientation non nécessaire » concerne les personnes qui arrivent dans un service avec une solution déjà programmée (entrée dans les jours à venir en maison d'accueil ou dans un logement) ou qui sont déjà suivies par les services sociaux.

Couverture et qualité des données

Onze services partenaires de six relais sociaux (tous sauf RSUT) sont repris dans les traitements. Trois services importants en nombre d'utilisateurs n'ont pu récolter l'information, l'abri de nuit supplétif du RSC (486 utilisateurs), Opération Thermos du RSPL (436) et l'Abri de nuit de Liège (747 utilisateurs). Les données émanent donc de tous les autres services qui totalisent 60% des utilisateurs.

Plusieurs réponses étant possibles sans que l'on connaisse le nombre d'utilisateurs pour lesquels on a fourni des réponses, un taux de couverture plus précis ne peut être qu'estimé. 5262 réponses ont été récoltées pour un total de 3639 utilisateurs, tous relais sociaux confondus, soit un total de 145 réponses pour 100 utilisateurs. Cependant, l'agrégation des données au niveau wallon gomme une grande diversité entre les relais sociaux. Le RSULL compte 261 réponses pour 100 utilisateurs. En outre, le poids du RSC pèse fortement sur la moyenne (3417 réponses sur un total de 5262 (voir tableau).

Graphique 5.25. Les orientations proposées par les services d'HU aux usagers (en % des réponses)

Au niveau wallon, les services d'aide alimentaire et d'accueil en journée sont ceux qui sont le plus souvent recommandés aux hébergés. 13% des orientations (671 orientations) se font vers un service d'aide alimentaire et 12% (628) vers un service d'accueil en journée. Les orientations vers une autre forme d'hébergement (maisons d'accueil (4%) ou « autre » (1%)) sont peu importantes alors que l'hébergement d'urgence était conçu à l'origine comme la première étape vers le logement autonome. Les orientations vers l'aide à la recherche d'un logement ne représentent que 4% (229).

Les orientations vers des services de santé physique sont parmi les plus importantes (464 orientations, soit 9% du total), de loin plus importantes que les orientations vers les services de santé mentale (70 orientations) et les services « assuétudes » (103).

Les orientations « autres » représentent 8% de l'ensemble des orientations. Selon le Relais de Charleroi, il s'agit d'orientations vers un CPAS et vers des services en lien avec l'immigration. Par ailleurs, on peut se poser la question de savoir si la distinction entre les orientations « impossibles » (6%), « non nécessaires » (6%) et « autres » ne prêtent pas parfois à confusion.

Le résultat global pour l'ensemble des relais tend à gommer la diversité locale tant le poids du RSC est important. En effet, le type d'orientation le plus fréquemment recommandé varie d'un relais social à l'autre. L'orientation vers un service d'aide alimentaire domine au RSC, celle vers l'accueil en journée au RSLL, celle vers un service d'insertion sociale au RSUN⁵¹ et celle vers une maison d'accueil à La Louvière. Au RSUMB, l'« orientation impossible » prédomine. L'orientation vers un type de service donné est fortement dépendante de l'offre de services au niveau local. Le tableau ci-dessus indique que les usagers sont prioritairement orientés vers l'aide alimentaire à Charleroi, même si d'autres orientations sont souvent proposées simultanément. A Verviers, par contre, l'orientation vers l'aide alimentaire ne se fait jamais au départ de l'hébergement d'urgence mais au départ du DUS. La valeur nulle ne reflète donc pas la réalité de terrain verviétoise mais renvoie à l'organisation locale des services. A Liège, l'abri de nuit de Seraing, Un toit pour la nuit, n'oriente que vers le service d'accueil de jour de Seraing, service faisant partie de la même a.s.b.l.

Tableau 5.7. Les orientations proposées par les services d'hébergement d'urgence aux usagers par relais social en 2012 (en % des réponses)

Orientation proposée	RSC	RSPL	RSULL	RSUMB	RSUN	RSV	ENSEMBLE
Autres services	10,3	0,0	5,1	3,4	5,9	0,0	8,2
Aide administrative	6,6	0,0	13,4	0,0	5,2	19,7	7,1
Accueil de jour	10,1	100,0	19,4	0,0	2,8	0,0	11,9
Aide alimentaire	18,7	0,0	0,0	0,0	5,4	0,0	12,8
Aide socio-sanitaire	0,2	0,0	3,5	0,0	5,9	0,0	1,3
Assuétude	2,3	0,0	1,7	0,0	2,0	0,0	2,0
Aide "violence"	0,0	0,0	0,0	2,4	0,3	0,0	0,2
Emploi/formation	1,1	0,0	2,3	0,0	1,0	6,8	1,3
Aide financière	1,3	0,0	12,1	0,0	2,5	10,9	2,9
Hébergement -autre	0,0	0,0	8,9	0,7	1,3	0,0	1,3
Hébergement d'urgence	11,6	0,0	3,5	0,7	2,1	0,0	8,3
Orientation inconnue	6,8	0,0	3,1	7,4	3,8	20,4	6,2
Sans orientation possible	4,8	0,0	0,8	49,3	3,3	0,0	6,4
Aide à la jeunesse	0,3	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,3
Aide juridique	1,5	0,0	0,5	0,0	0,2	2,7	1,1
Hébergement - Maison d'accueil	2,4	0,0	1,2	16,9	7,9	21,1	4,2
Travail de rue	2,0	0,0	0,8	0,0	1,1	0,0	1,5
Aide au logement	1,8	0,0	11,5	11,5	8,7	4,8	4,4
Pas d'orientation nécessaire	5,4	0,0	3,2	4,7	14,6	0,0	5,9
Santé mentale	0,6	0,0	2,8	1,7	2,6	6,8	1,3
Santé physique	11,9	0,0	4,8	1,4	2,1	6,8	8,8
Insertion sociale (SIS)	0,2	0,0	0,3	0,0	21,1	0,0	2,6
Service d'orientation sociale	0,1	0,0	0,3	0,0	0,3	0,0	0,1
Total général	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre d'utilisateurs (chiffres absolus)	1526	195	249	296	393	233	2892
Nombre total de réponses (chiffres absolus)	3417	140	651	296	611	147	5262
Nombre moyen de réponses par utilisateur	2,2	0,7	2,6	1,0	1,6	0,6	1,8

⁵¹ D'après le RSUN, il semblerait que l'orientation vers le DUS ait été enregistrée dans la modalité « orientation vers un SIS ».

5.5. Conclusions

- **Récolte de données, variables et items**

Au terme de ce premier exercice de récolte harmonisée des données, plusieurs constats peuvent être établis et plusieurs remarques formulées en vue d'améliorer la récolte. Mais il faut aussi souligner que beaucoup d'efforts pour harmoniser davantage la récolte, simplifier certaines variables de profil des usagers ou, au contraire, diversifier et adapter au travail de terrain les variables d'offre et d'utilisation des services ont déjà été entrepris par les relais sociaux.

- *Couverture et mode de saisie des données*

Tout d'abord, il faut mentionner la bonne couverture des données pour un grand nombre de variables : les données annuelles (mais non les données mensuelles) relatives aux nuitées et aux refus d'hébergement ainsi que la plupart des variables de profil des usagers (l'âge et le sexe, la nationalité, les sources de revenus, l'origine géographique, les situations d'hébergement et de logement « non autonomes et non adéquats » (à l'exclusion du « logement autonome et adéquat »), l'orientation vers le service et les conseils d'orientations donnés par le service). Les types de ménages et les types de difficultés montrent un peu plus de difficultés à certains endroits, mais au total, la couverture reste suffisante. Par contre, la couverture est insuffisante pour les variables « mineurs d'âge » et « titres de séjour ». En ce qui concerne les situations en logement autonome et adéquat, nous ne savons s'il s'agit d'une mauvaise couverture (très peu de réponses) induisant une sous-estimation du nombre d'usagers en « logement autonome et adéquat » ou d'un résultat catastrophique (car nous ne disposons pour calculer nos proportions que d'un nombre total des usagers établi pour chaque service et non d'un nombre total d'usagers établi précisément pour cette variable). Les données mensuelles d'utilisation des services devraient aussi pouvoir être complétées par l'apport d'un plus grand nombre de services dans les années à venir.

Temporaires, accueillant un plus grand nombre d'usagers et organisés différemment que les services annuels, les abris de nuit supplétifs ne peuvent apporter que des données relatives à l'offre et à l'utilisation des services ainsi qu'un nombre global d'utilisateurs. Peu de données de profil peuvent être couvertes par ces services

Le mode de saisie bien que le plus souvent exhaustif reste partiel dans trois abris de nuit situés à Liège et Namur. On ne peut exiger de services surchargés de récolter tout et tout le temps. Il faut tendre vers plus d'exhaustivité, mais quand celle-ci reste impossible, il faut tenter d'« harmoniser » les caractéristiques de l'« échantillon » (nouveaux dossiers, premiers usagers du mois ou de l'année). De toute façon, la récolte des données ne peut faire abstraction des conditions de travail difficiles dans les services, du petit nombre d'effectifs et de la présence de bénévoles. Aussi est-il important de préciser les raisons du caractère partiel de la collecte, consigne bien respectée en 2012 par les trois services pour lesquels la collecte était partielle. Parfois, la raison en était l'insuffisance du personnel au cours d'une partie de l'année.

Le problème des doublons existe et il faut tendre vers la résolution de ce problème qui ne doit cependant pas non plus être surévalué. En effet, les doublons sont présents surtout à Liège. Il n'y en a pas dans les plus petits relais qui ne disposent que d'un seul service ou qui peuvent plus facilement reconnaître les usagers si deux services sont actifs sur leur territoire. Il peut aussi exister des doublons entre les relais sociaux si des usagers sont mobiles et s'adressent aux services de plusieurs relais sociaux. Sans données individuelles, nous ne sommes pas en mesure d'estimer la mobilité pour l'instant. Par contre, la récolte n'est que partielle dans trois services. En outre, les lits d'urgence en maison d'accueil (et peut-être aussi les nuitées à l'hôtel) sont insuffisamment recensés en 2012.

➤ *La proportion des « inconnus »*

Outre la couverture et le mode de saisie, la part des « inconnus » est très variable. De commun accord avec les relais sociaux, nous avons opté pour les « visibiliser » dans nos traitements et nos graphiques au cours de ce premier exercice. Les « inconnus » sont surtout importants lorsque les données sont très sensibles. Tel est le cas des « titres de séjour », et dans une moindre mesure, de la nationalité. On observe aussi localement, mais non pour l'ensemble des relais sociaux, une part importante d'inconnus dans les données relatives aux types de ménage, aux sources de revenus ou aux situations de logement/hébergement.

La part plus ou moins grande des inconnus est aussi liée au manque de temps des travailleurs sociaux et à la grande précarité des usagers qui craignent le contrôle ou l'immixtion dans leur vie privée. L'importance de la proportion des inconnus peut encore relever d'un manque de définition partagée ou suffisamment adaptée au terrain de chaque relais social.

➤ *La définition et l'interprétation des items*

En dépit de la réalisation progressive d'un glossaire, certaines définitions restent divergentes par endroit. Rappelons que beaucoup d'améliorations ont déjà été apportées après ce premier exercice. Parmi les variables qui ont suscité des problèmes de définition ou d'interprétation en 2012, il faut mentionner le nombre d'ETP dans les services. Certains statuts précaires, les emplois techniques et d'entretien, les emplois partagés entre, d'une part, le service ou le projet coordonné par le relais social, et d'autre part, un autre service ou d'autres missions qui ne sont pas du ressort du relais social n'ont pas été unanimement comptabilisés. La comptabilité du travail bénévole n'est pas non plus aisée. Pour ces raisons, l'exploitation de ces variables est minimaliste dans ce rapport.

Les ménages ont fait l'objet de quelques nuances d'interprétation sans pour autant remettre en question les grandes catégories de ménages. Ainsi les femmes enceintes de leur premier enfant ont parfois été comptabilisées dans les ménages « avec enfants » et parfois dans les ménages « autres ». La distinction entre la situation perçue à l'arrivée dans le service (on classe le ménage tel qu'on l'a vu arriver dans le service) et le ménage de fait (on classe le ménage tel qu'il vit effectivement au cours du mois précédant l'arrivée dans le service) n'a peut-être pas été réalisée partout.

En ce qui concerne la variable « titre de séjour », des relais sociaux ont proposé de former les travailleurs sociaux en raison de la complexité de la législation. Par ailleurs, certains items déclinant l'origine géographique ont parfois été interprétés différemment à quelques endroits. Ce sont uniquement les items distinguant différents territoires wallons qui ont prêté à confusion (ville siège et reste de l'arrondissement du Relais social, autre arrondissement où un relais social est actif et autre arrondissement wallon où il n'y en a pas). Une simplification a déjà été opérée.

Outre la définition ou l'interprétation, la question de savoir qui définit et interprète doit être clarifiée. La base déclarative est la règle générale. La relecture des informations (fournies par l'utilisateur) par les travailleurs sociaux est aussi appliquée et revendiquée dans les relais sociaux. Tel est particulièrement le cas pour la variable « type de difficultés ». Cet apport des travailleurs sociaux est utile en raison de la précarité des publics et de la difficulté à les saisir sur le plan statistique. Cependant, il conviendrait de préciser les limites de ces « corrections » afin de ne pas en abuser.

➤ *Autres remarques méthodologiques*

En 2012, plusieurs variables autorisaient plusieurs réponses (les sources de revenus, la situation de logement/hébergement lorsqu'on ne dispose pas de « logement autonome et adéquat », l'orientation vers le service et les orientations proposées par le service). Une difficulté pour le traitement de ces variables était de ne disposer que d'un total des usagers « global » (autre variable) et non d'un total des usagers pour lesquels ces réponses ont été apportées. Nous n'avons donc procédé qu'au calcul des données rapportées au total des réponses (et non au total des usagers). Pour les prochaines années, des changements ont déjà été opérés. Entre autres, il restera peu de variables permettant des réponses multiples.

La variable « situation de logement/hébergement » était particulièrement compliquée à traiter et interpréter dans la mesure où les situations de logement « autonomes et adéquats » n'autorisent qu'une seule réponse et les situations « sans logement autonome et adéquat » plusieurs réponses. Cette variable a déjà été modifiée et simplifiée.

Enfin, la période du Plan grand froid étant à cheval sur deux années civiles (du 1^{er} novembre de l'année x au 31 mars de l'année x+1), il n'est pas possible d'extraire les données relatives à un PGF donné. Par contre, l'apport de données mensuelles d'utilisation des services permettent de circonscrire les mois de deux PGF successifs.

- ***Tendances, hypothèses et questions soulevées par les résultats***

Hormis les difficultés inhérentes à tout premier exercice de récolte harmonisée de données, certaines tendances, certaines hypothèses et certaines questions méritent d'être relevées.

- *La sous-estimation de l'hébergement d'urgence*

En 2012, 60 159 nuitées ont été recensées. Cependant, l'hypothèse de la sous-estimation tant du nombre de nuitées que de celui des usagers nous semble devoir être posée, en raison de la saisie des données partielle dans quelques services et surtout parce que les lits d'urgence en maison d'accueil et les nuitées à l'hôtel ne sont pas tous répertoriés. Outre la sous-estimation du nombre de nuitées et de celui des usagers, on peut aussi poser l'hypothèse d'une offre de places insuffisante en dehors du PGF en se basant sur les données mensuelles disponibles mais aussi sur l'examen des types de refus. Le refus pour manque de place est le type de refus nettement majoritaire (83% des refus en 2012). Dans les années à venir, les données mensuelles d'utilisation des services d'hébergement d'urgence permettront probablement de confirmer ou non cette hypothèse. En outre, au-delà des chiffres, le rapport a aussi souligné la grande diversité des pratiques au sein des abris de nuit. Chaque service établit son quota de nuitées dans son règlement d'ordre intérieur (et parfois aussi son quota spécifique pour les usagers étrangers). Une enquête qualitative permettrait de préciser l'ampleur et les raisons de cette diversité de pratiques.

- *Une double grille de lecture : tendance majoritaire et tendances minoritaires*

Plusieurs variables de profil peuvent combiner une double lecture, celle de la tendance dominante et celle des tendances minoritaires qui, bien que minoritaires, questionnent l'extension de la grande précarité en Wallonie à des publics de plus en plus variés et les solutions adaptées à apporter.

- *Des hommes d'âge moyen mais pas uniquement...*

Parmi ces variables dont l'examen nécessite une double lecture figurent l'âge et le sexe des usagers (seules variables « croisées » dans ce rapport). Tant les données d'utilisation que celles de profil révèlent que ce sont surtout des hommes qui fréquentent l'hébergement d'urgence. 81% des nuitées étaient effectuées par des hommes et 91% des usagers étaient de sexe masculin. Ces constats rejoignent ceux formulés par La Strada dans le secteur de l'hébergement d'urgence en Région de Bruxelles-Capitale. Ils soulèvent aussi des questions quant aux caractéristiques et aux parcours des femmes qui utilisent ces services. D'autres questions portent sur les « options » alternatives à l'hébergement d'urgence opérées par les femmes qui ne fréquentent pas ou ne fréquentent pas longtemps ces services. L'hypothèse avancée ici renvoie à la moindre visibilité des femmes très précaires en comparaison avec les hommes dans la même situation, et non à leur moindre importance numérique.

La pyramide des âges des hébergés et celle de la population wallonne dans son ensemble présentent des formes bien différentes. La population des usagers est non seulement beaucoup plus masculine mais aussi beaucoup plus représentée par les groupes d'âge intermédiaires entre 25 et 55 ans. Néanmoins, il faut aussi relever que les jeunes de moins de 25 ans constituent 15% de l'ensemble de la population des hébergés. Par ailleurs, rappelons aussi que des mineurs sont présents dans ces services bien qu'en petit nombre et bien que les données relatives aux mineurs ne couvrent pas l'ensemble des services et des relais sociaux. La question du suivi de ces jeunes en vue de les sortir de la précarité doit être posée. L'analyse du parcours de ces jeunes (enfants, adolescents et jeunes adultes) exigerait beaucoup plus d'informations qualitatives. A l'autre extrémité, la présence de personnes âgées de plus de 60 ans mérite aussi d'être soulignée. Le cadre normatif des relais sociaux ne prévoit qu'une population « adulte » mais les données recueillies témoignent qu'il y a aussi des usagers aux deux extrémités de la pyramide et donc un certain fossé entre la norme décrétable et la réalité de terrain.

➤ *Isolés sans enfants et ménages avec enfants*

En ce qui concerne les ménages des usagers, on observe la prépondérance des isolés sans enfants (65,5% des usagers) tout autant que la présence bien que minoritaire de ménages avec enfants. Selon les données de 2012, 8% environ des usagers vivent dans un ménage avec enfants, la plus grande part de ces ménages étant « monoparentaux » (5% d'isolés avec enfants en 2012).

➤ *Sans revenus, allocataires sociaux et travailleurs*

De l'examen des sources de revenus, il ressort que l'absence de revenus constitue la réponse la plus fréquente (35% des réponses) mais les allocations sociales, réponse minoritaire si on les prend isolément par catégorie (RIS, allocation de chômage,...) totalisent lorsqu'on les regroupe plus de 41% de l'ensemble des réponses ! Le revenu d'intégration domine largement (16% des réponses) mais tous les autres types d'allocations sociales sont représentés. En outre, même très minoritaire, la présence d'usagers disposant de revenus du travail (2% des réponses) doit être signalée et pourrait aussi faire l'objet d'approfondissements ultérieurs. D'autres études ont signalé la présence de « travailleurs pauvres » en Belgique⁵² et en Wallonie, mais, celle-ci indique l'existence de travailleurs « très pauvres » qu'il serait pertinent de mieux cerner.

➤ *Sans-abrisme et absence de logement public parmi les usagers*

Une autre variable, celle de la situation hébergement / logement à l'entrée, permet aussi de mettre en lumière une tendance majoritaire et une tendance minoritaire malgré tout intéressante à relever. La tendance majoritaire souligne l'absence de logement « autonome et adéquat » (même si l'on ne peut que fournir une estimation du pourcentage de situations de logement « autonome et adéquat » et non un chiffre précis) et l'importance du sans-abrisme au sens strict. Les réponses « en rue », « hébergement d'urgence » et « voiture, tente » recueillent, si on les réunit conformément à la typologie ETHOS de la FEANTSA, 39,5% du total des réponses « sans logement autonome et adéquat ». Quant aux réponses renvoyant au logement qualifié de « précaire », toujours selon la typologie ETHOS, celles-ci rassemblent 32% des réponses (somme des réponses « hébergé en famille ou par un tiers », « expulsé ou menacé d'expulsion », « rupture familiale », « squat »). Une autre tendance extrêmement minoritaire vaut la peine d'être mentionnée. Il s'agit de la quasi-absence de locataires du secteur public (logement public et *via* une AIS) parmi les usagers de l'hébergement d'urgence. L'interprétation de ce dernier constat n'est cependant pas univoque car il peut tout autant souligner la protection contre le sans-abrisme garantie par un loyer modéré en fonction des revenus, que l'insuffisance du parc de logements publics en Wallonie. Enfin, minoritaire si l'on considère le résultat global pour l'ensemble des relais sociaux, l'expulsion ou la menace d'expulsion obtient des scores particulièrement élevés dans deux relais sociaux (20% des réponses à Mons et 18% à La Louvière)⁵³.

⁵² VRANKEN Jan, LAHAYE Willy, GEERTS Anneline, COPPEE (éds), Pauvreté en Belgique, Annuaire 2012, éd. ACCO, Louvain- La Haye.

⁵³ Pour un focus sur les expulsions locatives en Wallonie, voir DEPREZ Anne et GERARD Vincent, Les expulsions domiciliaires en Wallonie. Premier état des lieux, Rapport final de recherche, IWEPS, janvier 2015.

➤ *Les types de difficultés sans les problèmes « logement » !*

Deux éléments doivent ici être relevés. Bien que non présents parmi les items des types de difficultés des usagers car repris par une variable spécifique, les problèmes « logement » sont évoqués en tête par les relais sociaux qui affirment que ces derniers seraient évoqués par la totalité des usagers si un item « difficultés logement » avait été introduit (ou laissé !). A défaut de croisement entre les variables, les types de difficultés doivent donc être interprétés en tenant compte de l'examen de la variable « situation de logement / hébergement ». En ce qui concerne les autres types de difficultés, les réponses sont en partie liées à l'offre de service (à quel type de difficultés peut-on tenter d'apporter une réponse au sein des services partenaires) et à la relecture des « difficultés » par les travailleurs sociaux. Les difficultés administratives et celles liées aux assuétudes figurent en tête du classement.

➤ *L'orientation des usagers vers le service : entre expérience propre, entraide et réseau institutionnel*

Comment les usagers ont-ils abouti dans un abri de nuit ou autre service d'hébergement d'urgence. L'arrivée spontanée dans le service (25% des réponses) pourrait concerner des usagers qui connaissent déjà bien l'hébergement d'urgence et seraient donc dans la grande précarité depuis un certain temps. Il s'agit bien sûr d'une hypothèse. Sans données individuelles autorisant les croisements entre variables, nous ne sommes en mesure ni de la confirmer, ni de mesurer la durée écoulée depuis la première entrée dans un service d'hébergement d'urgence. Par contre, la réponse proportionnellement la plus importante est bien l'arrivée « spontanée » dans le service. Parmi les autres réponses, les usagers entrant dans le service suite au conseil d'« un autre usager du service » sont nombreux. Ces réponses constituent-elles les premiers indices d'une « communauté » des usagers ? Sans apport qualitatif supplémentaire, ce rapport ne renseigne pas sur les modes d'interactions entre les usagers⁵⁴. Tout au plus peut-on mettre en parallèle l'importance de ces réponses valorisant l'expérience des hébergés eux-mêmes avec la faiblesse numérique des réponses se référant à la famille (moins d'1% des réponses mentionne que la famille a encouragé l'utilisateur à s'adresser à un service d'hébergement d'urgence). Parmi d'autres réponses à relever, il faut signaler la référence à un DUS (10% des réponses), celle à « un autre service du CPAS » (8% des réponses), celle à l'accueil de jour, au travail de rue, mais aussi à la police (4,5% des réponses). Ces réponses mettant en avant le conseil d'un service social ou de la police illustrent aussi le fonctionnement des réseaux développés par les relais sociaux.

➤ *Les orientations proposées aux usagers : la dominante de l'aide d'urgence*

Sans que l'on puisse savoir si elles ont été respectées ou non par les usagers, les orientations proposées par les services reflètent tout autant les besoins des usagers, l'offre des services disponibles et l'état du réseau constitué entre ces services. Le premier constat souligne la prépondérance des orientations vers l'aide d'urgence. Les réponses renvoient par ordre d'importance à l'aide alimentaire (13% des réponses), à l'accueil de jour (12% des réponses), aux services de santé physique (9%) et à l'hébergement d'urgence (8%). En comparaison, les orientations vers une aide apportée à plus long terme (aide au logement, emploi/formation, aide à la jeunesse...) sont minoritaires. Sont également minoritaires les orientations vers des services traitant les assuétudes (2% des réponses) alors que l'examen des types de difficultés chez les usagers accordait une place privilégiée aux assuétudes. Parmi les réponses minoritaires figurent aussi les « sans orientation possible » (6% des réponses), type de réponse qui renvoie peut-être à des formes de précarité extrêmes. De nouveau, un éclairage qualitatif permettrait de préciser le contenu de ces réponses et le parcours des usagers.

⁵⁴ D'autres études apportent davantage d'informations sur ces aspects. Au niveau wallon ou francophone, mentionnons le concept de « resocialisation spontanée » mis en avant par Patrick ITALIANO dans *Du « capital social » à l'utilité sociale. Petite étude sur le lien social chez les personnes précarisées*, Université de Liège, 2007. Voir aussi DE BACKER Bernard, *Les Cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri*. Ed. Couleur Livres, 2008.

➤ *L'origine wallonne de la plupart des usagers : quelle mobilité ?*

La plupart des usagers proviennent de Wallonie (65% des usagers, toutes origines wallonnes confondues). Ils étaient déjà pour la plupart sur le territoire de l'arrondissement couvert par le relais social au cours de la semaine précédant l'entrée dans le service (approximativement 42% d'entre eux, ville siège et arrondissement du relais social confondus). Par contre, la confusion entre certains items « wallons » ne permet pas en 2012 de préciser la mobilité des usagers entre les arrondissements wallons et entre les Relais sociaux. Tout au plus, les données montrent-elles que celle-ci existe et qu'elle est probablement plus importante que les mouvements en provenance des régions bruxelloise et flamande (moins de 6% des usagers, les deux régions confondues) ou en provenance de l'étranger (7% des usagers). Ultérieurement, il serait intéressant de mieux cerner les types de mobilité au sein de la Wallonie et de les mettre en perspective avec les pratiques et les règlements locaux en matière de mendicité et de quotas d'hébergement.

De manière plus générale, il serait intéressant de comparer ces différentes tendances observées dans les Relais sociaux de Wallonie avec celles observées dans d'autres pays européens. Quelles tendances sont-elles communes et quelles tendances nous distinguent-elles des pays voisins. Peut-être pourrions-nous alors faire ressortir l'originalité du travail partenarial des Relais sociaux ?

6. Le travail de rue

Le travail de rue est présent dans presque tous les relais sociaux sauf à Verviers où le travail de rue organisé par la Ville n'est pas lié au relais social.

6.1. Offre de services

Huit services de travail de rue sont recensés dans le tableau ci-dessous. Sauf le relais social de Liège qui compte trois services différents, les autres relais ne comptent qu'un seul service (même si à Namur, le service coordonne quatre équipes)⁵⁵.

Le travail de rue est du ressort public à Charleroi, Mons et La Louvière. Le RSPL compte une équipe organisée par les pouvoirs publics et deux autres services relevant du secteur associatif. Le partenariat public / privé n'est présent qu'au RSUN.

Tous ces services sont subventionnés par les relais sociaux. Tel est le cas pour SidaSol du RSPL, le travail de rue montois et les Equipes mobiles de rue du RSUN. Nous ne disposons pas d'informations relatives au travail de rue coordonné par le RSUT.

Tableau 6.1. Les services de travail de rue par relais social, pouvoir organisateur et selon l'existence d'un subventionnement par le relais social

Relais social	Service	Pouvoir organisateur	Subventionné par le relais social
RSC	Carolo Rue	Public	Oui
RSPL	ASBL Icar-Wallonie	Privé	Oui
	Educateurs de rue	Public	Oui
	ASBL SidaSol	Privé	Oui
RSULL	Educmobile	Public	Oui
RSUMB	Travail de rue	Public	Oui
RSUN	Equipes Mobiles de rue	Partenariat public / privé	Oui (*)
RSUT	Travail de rue	DNC (**)	DNC (**)

(*) Seules deux équipes sur les quatre que compte le travail de rue namurois ont été subventionnées en 2012.

(**) Données non communiquées

⁵⁵ Précisons qu'un reclassement de deux services liégeois de travail de rue, Icar-Wallonie et SidaSol, sera opéré en 2013 à la demande de ces services. En effet, ces derniers ciblent essentiellement les personnes prostituées dans le cadre de leur travail de rue. Répertoriés en « Travail de rue » en 2012, ils intégreront l'accueil de jour en 2013 et plus précisément le secteur 'Aide aux personnes en lien avec la prostitution'.

6.2. L'utilisation des services de rue⁵⁶

6.2.1. Les types d'interventions

La diversité des résultats des tableaux ci-dessous pose la question essentielle de la pertinence du découpage proposé. Les types d'interventions sont-ils partout interprétés et vécus de la même manière par les travailleurs de rue ? La culture de travail local amène probablement à nommer différemment un même type d'intervention *et vice versa*, une même appellation peut renvoyer à des types d'interventions différentes. Les travailleurs de rue peuvent améliorer la saisie des données en construisant un langage commun qui permettrait de valoriser d'autant plus leur travail. En effet, le tableau ci-dessous en chiffres absolus indique la grande quantité de travail effectuée par les travailleurs de rue. Plus de 30 000 interventions sont recensées dans l'ensemble des relais (non compris celui de Tournai).

Les « écoutes et informations » ainsi que les « contacts d'accroche » sont les interventions les plus nombreuses ne présupant pas de la suite du travail entrepris avec les usagers, mais la frontière entre les deux types d'interventions est-elle la même dans tous les relais sociaux ?

Le langage commun permettrait de mieux saisir la méthodologie et la qualité de leur travail.

Lors du séminaire organisé en 2013⁵⁷, les travailleurs sociaux ont déjà débattu et proposé une refonte des items d'offre et d'utilisation du service⁵⁸. Entre autres, une distinction entre « premiers contacts » et « écoutes, informations, création du lien » a été introduite par les travailleurs sociaux. Des interventions « spécifiques » ont aussi été dégagées par les travailleurs de rue. Celles-ci distinguent « suivi et prise en charge, réduction des risques (échange de seringues...), distribution de matériel (couverture,...), soins physiques, contacts hors usagers et hors intervenants sociaux (police, citoyens, commerçants,...) ».

⁵⁶ Nous ne disposons pas encore de données du RSUT en 2012.

⁵⁷ Séminaire organisé par l'IWEPS, la DGO5 et les Relais sociaux, « Les données 2012 produites par les partenaires des Relais sociaux : résultats préliminaires et enseignements de la première collecte harmonisée au niveau wallon », organisation, préparation et présentation des données, co-organisé avec les Relais sociaux et la DGO5, Bouge, 17 septembre 2013.

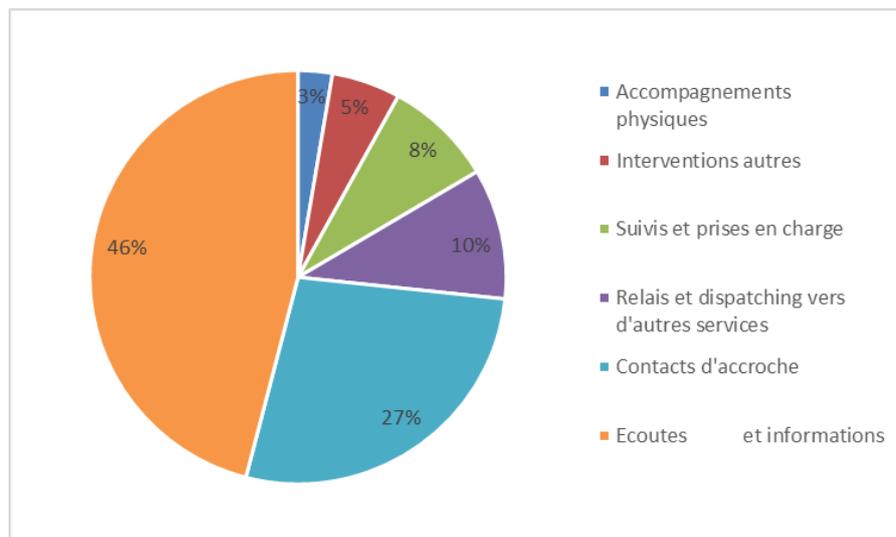
Tableau 6.2. Nombre d'interventions effectuées par les services de rue par service et par type en 2012 (en chiffres absolus)

Relais et services	Ecoutes et informations	Contacts d'accroche	Relais et dispatching vers d'autres services	Accompagnements physiques	Suivis et prises en charge	Interventions autres	Total des interventions par service
RSC - Carolo Rue	4462	4424	2225	326	1571	340	13348
RSPL – EDR	4180 (**)	94	DNC (*)	305	99	DNC (*)	4678
RSPL – Icar	1780	1780	DNC (*)	DNC (*)	103	DNC (*)	3663
RSPL – SidaSol	800	125	100	10	0	DNC (*)	1035
RSULL - Educmobile	1608	114	310	111	516	1261	3920
RSUMB - Travail de rue	326	559	128	33	122	12	1180
RSUN - Equipes mobiles de rue	709	1156	318	16	143	DNC (*)	2342
Total des interventions par type	13865	8252	3081	801	2554	1613	30166

(*) Données non communiquées

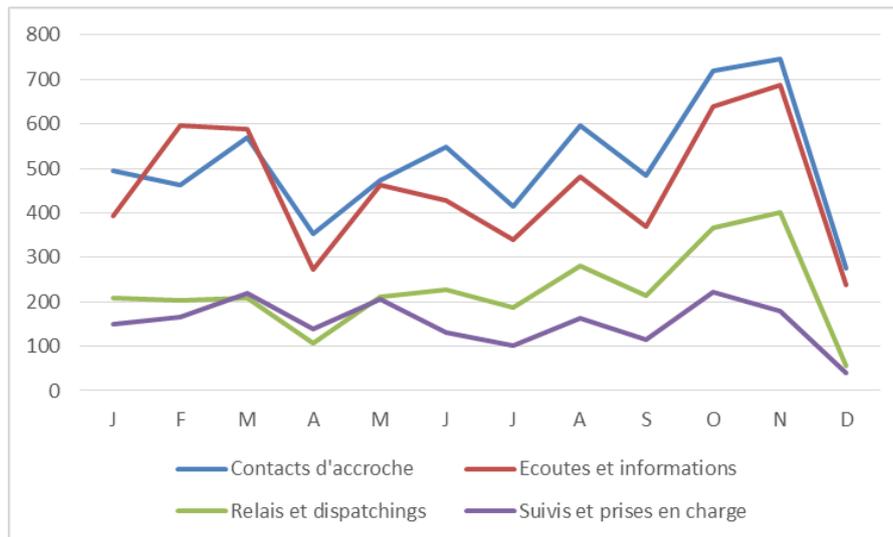
(**) Dans le service EDR du RSPL, les relais et dispatchings sont comptabilisés dans la colonne « Ecoutes et informations »

Graphique 6.1. La répartition des interventions en rue par type, tous relais confondus, en 2012



6.2.2. Les interventions tout au long de l'année

Graphique 6.2. Evolution mensuelle des interventions des travailleurs de rue par type en 2012 (en chiffres absolus)



Seuls les quatre types d'interventions les plus utilisés sont repris dans le graphique ci-dessus. En outre, seuls trois services ont pu fournir des données mensuelles. Il s'agit de Carolo Rue de Charleroi, du service de Mons et des Equipes mobiles de Namur⁵⁹. Certains services, qui ont fourni des données annuelles, n'ont pu communiquer de données mensuelles. Le poids des données du service de Charleroi est donc déterminant. Les interventions sont les plus fréquentes en octobre et novembre, février et mars, c'est-à-dire en période des PGF. Les mois de décembre et janvier font exception, mais la chute observée dans le courant de ces deux mois est liée aux congés des travailleurs sociaux et à la difficulté de récolter les données pendant ces congés. Un creux survient en avril immédiatement après la période du PGF.

⁵⁹ Les trois services de Liège (Icar, Educateurs de rue et SidaSol) ont communiqué des données annuelles et le service Educmobile de La Louvière ont communiqué des données trimestrielles.

6.3. Le profil des usagers rencontrés par les services de rue

Par nature, le travail de rue vise avant tout « l'accroche » des personnes. Dès lors, les éducateurs de rue n'ont pas besoin de demander aux utilisateurs la série d'informations réclamées dans le cadre de la collecte harmonisée pour remplir leur mission. Cette caractéristique du travail de rue explique en grande partie les données manquantes.

6.3.1. Le nombre d'utilisateurs des services offerts par les travailleurs de rue

Le tableau ci-dessous reprend le nombre d'usagers différents par relais. La plupart des relais ne comportant qu'une seule équipe de travailleurs de rue (il peut s'agir d'un partenariat entre différentes équipes qui se communiquent les informations (RSUN)), nous pouvons considérer ces nombres d'utilisateurs sans doublons par relais sauf à Liège où les données émanent de deux services différents.

Les utilisateurs des services de rue ne sont pas tous des sans abri. Toutefois, l'examen de la variable « situation de logement / hébergement » indique que la majorité d'entre eux ne dispose pas d'un logement « autonome et adéquat ».

La sous-estimation du nombre d'utilisateurs est certaine dans la mesure où les données ne sont pas partout recueillies de manière exhaustive.

Tableau 6.3. Nombre d'utilisateurs différents par service et par sexe en 2012 (en chiffres absolus)

Relais sociaux	Services	Récolte des données	Femmes	Hommes	Non communiqué	Total par service
Charleroi	CaroloRue	Exhaustive	137	412	10	559
Liège (*)	EDR	Partielle (dossiers uniquement)	16	76	0	92
	Icar	Partielle	16	4		20
	SidaSol	Partielle	40	60	0	100
La Louvière	Educmobile	Exhaustive	60	202	0	262
Mons-Borinage	TR	Exhaustive	32	130	0	162
Namur	Equipe TR	Partielle	11	74	0	85
Tournai (**)	Equipe TR	Exhaustive	71	111	0	182

(*) Les données de Sida Sol asbl n'ont pas pu être reprises dans tous les traitements relatifs au profil des usagers.

(**) Les données du RSUT sont issues du Rapport d'activités du RSUT 2012. Seules les données reprises dans le tableau et celles de la répartition hommes/femmes ont pu être utilisées. Ce service n'est donc pas comptabilisé dans les autres traitements relatifs au profil des usagers.

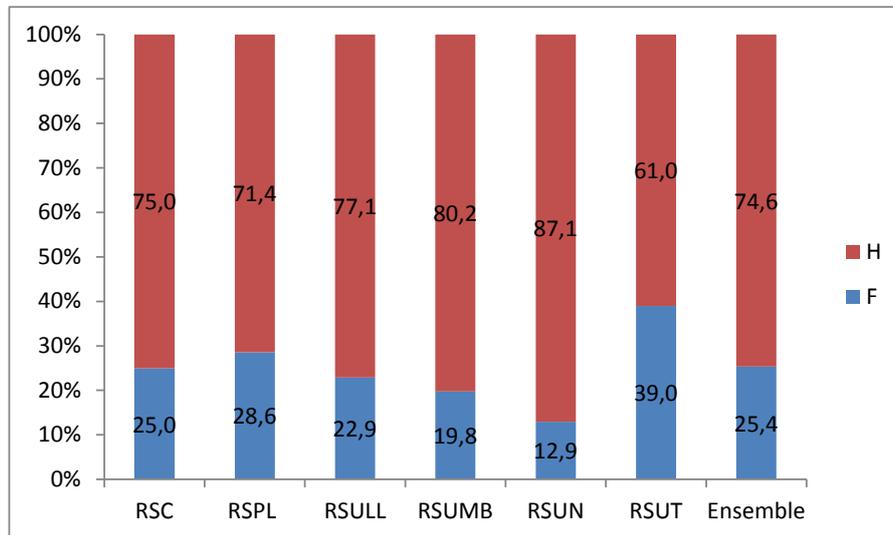
La plupart des services repris dans le tableau ne ciblent pas de publics particuliers parmi les personnes en rue. Seuls deux d'entre eux, partenaires du RSPL, ciblent leur public. Il s'agit de Sida Sol, qui travaille à la prévention et à l'accompagnement des personnes atteintes du Sida, et d'Icar Wallonie qui vise les personnes en lien avec la prostitution. Soulignons qu'à partir de 2013, par souci de cohérence, le service Icar Wallonie sera classé non plus comme service de travail de rue mais dans l'offre en journée visant les personnes en lien avec la prostitution (tels les services Espace P).

Tous les services sont subventionnés par leur relais social respectif, totalement ou partiellement. En ce qui concerne le pouvoir organisateur, quatre services relèvent des pouvoirs publics (Carolo Rue du RSC, EDR du RSPL, EducMobile du RSULL et le travail de rue du RSUMB). Icar Wallonie et Sida Sol relèvent du secteur privé associatif et les Equipes mobiles de rue du RSUN sont constituées en partenariat public / privé.

6.3.2. La répartition par sexe des utilisateurs adultes

Les données issues de six relais sociaux permettent de calculer les proportions d'hommes et de femmes à partir d'un total wallon de 1360 individus⁶⁰.

Graphique 6.3. La répartition des utilisateurs par sexe et par relais social en 2012 (en %)



Une forte majorité masculine constitue la tendance majoritaire au niveau wallon (75% du total des utilisateurs) et dans chaque relais social. Le détail des données par service nuancerait ce propos, certains services pouvant être plus particulièrement destinés aux femmes, tel Icar Wallonie à Liège, spécialisé dans l'accompagnement des personnes en lien avec la prostitution.

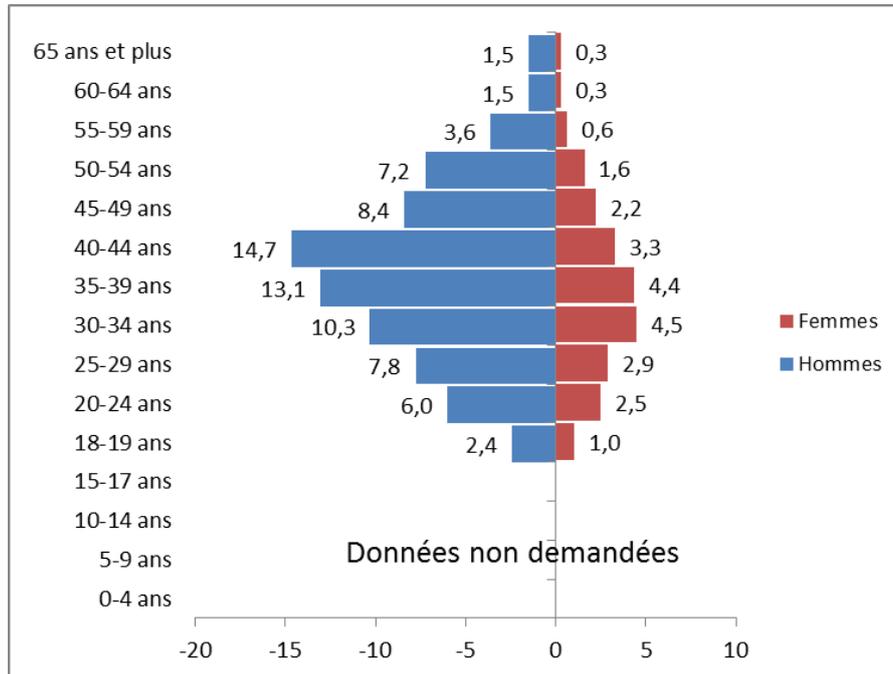
6.3.3. L'âge des personnes rencontrées en rue

Couverture des données

La pyramide des âges est calculée sur un total de 941 personnes (719 hommes et 222 femmes) pour lesquelles nous disposons de l'information relative à l'âge. Si le taux de couverture est relativement élevé (80%), la part des informations « âge inconnu » atteint néanmoins 19%. Le traitement est effectué à partir des données issues de cinq relais sociaux (RSC, RSPL⁶¹, RSULL, RSUMB, RSUN). Selon le relais social, le poids des données est inégal. Celui du RSC est très important (48% des données) alors que celui de Liège est faible (10% des données).

⁶⁰ Les 10 observations « sexe non communiqué » ont été déduites du total à Charleroi.

⁶¹ A Liège, les données de deux services ont été utilisées (Icar-Wallonie et Educateurs de rue).

Graphique 6.4. Pyramide des âges des utilisateurs des services de rue, en Wallonie en 2012 (en %)

Mode de lecture : les hommes âgés de 40 à 44 ans accomplis représentent 14,7% de l'ensemble de la population rencontrée en rue, hommes et femmes réunis (ne pas tenir compte du signe « - » en abscisse à la gauche du zéro).

La pyramide des âges montre que les personnes rencontrées en rue sont majoritairement des hommes comme c'était déjà le cas en hébergement d'urgence. Cependant, par rapport à la pyramide des âges des usagers en hébergement d'urgence, les femmes sont proportionnellement un peu plus nombreuses entre 30 et 45 ans.

Les trois groupes quinquennaux les plus nombreux sont ceux allant de 30 à 49 ans. Les hommes âgés de 30 à 45 ans regroupés représentent 38% de la population totale. Chez les femmes, les mêmes groupes d'âge moyen représentent 12% du total. On constate également que des personnes âgées de plus de 60 ans sont présentes en rue bien que minoritaires. Les jeunes hommes de moins de 30 ans constituent un groupe moins important en rue qu'en hébergement d'urgence. Ceux-ci représentent environ 16% de la population des utilisateurs du travail de rue contre 25% en hébergement d'urgence.

LES MINEURS D'ÂGE

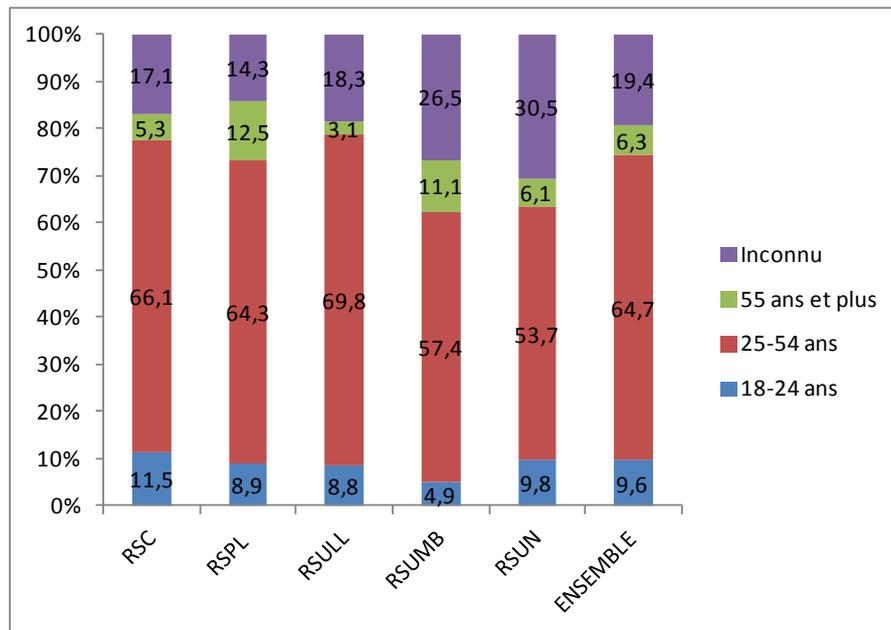
Couverture et qualité des données

L'information relative aux « mineurs » est très peu connue parmi les bénéficiaires du travail de rue. S'il y a très peu de données manquantes à proprement parler, la valeur « zéro » est presque partout utilisée. Aussi les mineurs d'âge sont-ils quasiment inexistantes en rue si l'on s'en tient à la récolte des données. A Charleroi, la distinction entre mineurs « accompagnés » et « non accompagnés » n'a pu être effectuée. Cette difficulté souligne peut-être le besoin de modifier la collecte des données.

Par ailleurs, les isolés ou les couples avec enfants représentent près de 19% de l'ensemble des utilisateurs (voir le graphique ci-dessous), mais nous ne savons pas si l'utilisateur est dans la rue avec ou sans le reste de son ménage. On peut également supposer que les ménages avec enfants en rue sont probablement rapidement pris en charge, mais cette hypothèse reste à vérifier dans les années à venir en complétant l'analyse des données par des informations qualitatives.

Néanmoins, la forte proportion de personnes dont l'âge est « inconnu » et la présence de jeunes classés dans la catégorie des « 18-24 ans », première classe d'âge existante dans le système de récolte des données, nous invitent à poser la question de savoir si un certain nombre de mineurs ne seraient pas répertoriés sous ces deux catégories.

Graphique 6.5. Répartition des utilisateurs par grand groupe d'âge par relais social en 2012 (en %)



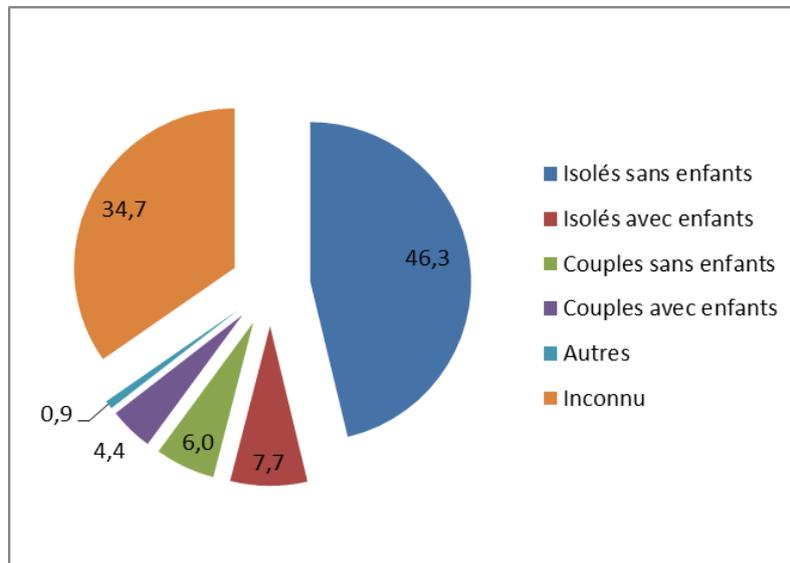
Dans les cinq relais sociaux, les rapports entre les grands groupes d'âge respectent la même hiérarchie : prédominance des 25-54 ans, importance du groupe « âge inconnu » entre 14 et 30,5% et faiblesse relative des groupes aux deux extrémités, les moins de 25 ans et les plus de 55 ans. L'importance relative de ces deux derniers groupes varie cependant d'un relais social à l'autre. Il y a proportionnellement moins de jeunes à Mons que dans les autres relais sociaux. La part des plus âgés varie assez fortement entre 3% des utilisateurs au RSULL et 12,5% au RSPL. D'après le RSPL, la part des « âges inconnus » concerne davantage les personnes avec lesquelles les contacts sont plus occasionnels ou pour lesquelles l'information n'était pas nécessaire pour réaliser le travail social.

6.3.4. La répartition des utilisateurs selon le type de ménage

Couverture des données

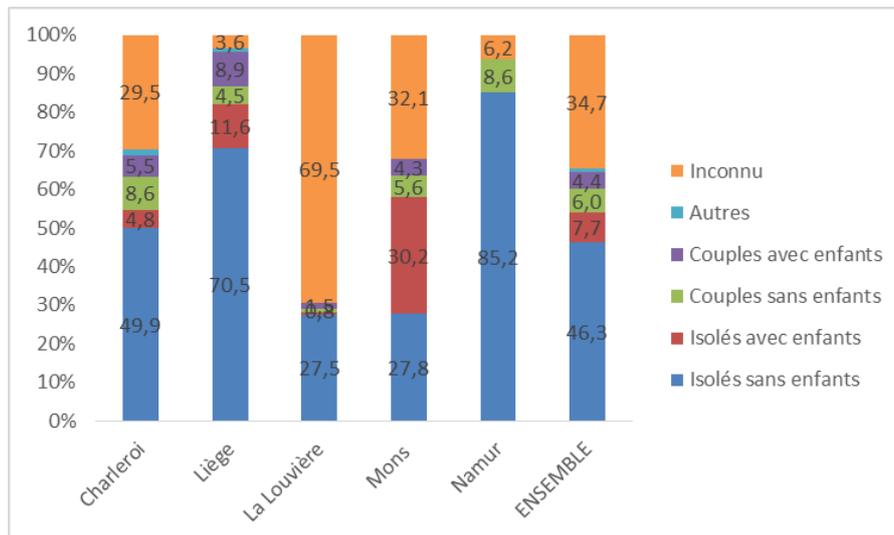
L'information « ménage » obtient un taux de réponse très élevé (1176 observations pour un total de 1180 utilisateurs). Néanmoins, les ménages « inconnus » représentent près de 35% de l'ensemble, ce qui démontre la difficulté de collecter ce type d'information.

Graphique 6.6. La répartition des utilisateurs selon le type de ménage en Wallonie en 2012 (en % du total des utilisateurs)



Les isolés sans enfants sont majoritaires (46% des utilisateurs) sans atteindre les proportions observées en hébergement d'urgence (65,5% d'hébergés « isolés sans enfants »). Les situations inconnues sont cependant nettement plus importantes qu'en hébergement d'urgence. Les utilisateurs vivant dans un ménage avec enfants représentent un peu plus de 12% de l'ensemble (près de 8% d'isolés avec enfants et un peu plus de 4% de couples avec enfants).

Graphique 6.7. Répartition des utilisateurs par type de ménage et par relais social en 2012 (en %, y compris « ménages inconnus »)



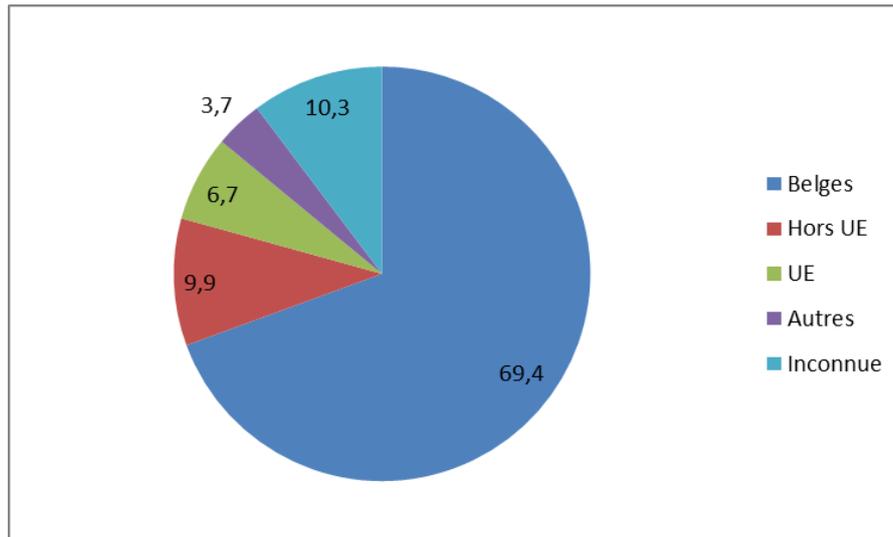
Le tableau ci-dessus souligne la variabilité tant en ce qui concerne les types de ménages connus que les ménages inconnus. En effet, importante partout, la proportion d'isolés sans enfants devient prédominante à Liège (70,5% des utilisateurs) et surtout à Namur (85% des utilisateurs). Les isolés avec enfants sont proportionnellement beaucoup plus nombreux à Mons. Les ménages « inconnus » sont proportionnellement nombreux partout (et plus particulièrement à La Louvière avec 69,5% des utilisateurs) sauf à Liège (moins de 4% des utilisateurs).

6.3.5. La répartition des utilisateurs selon la nationalité

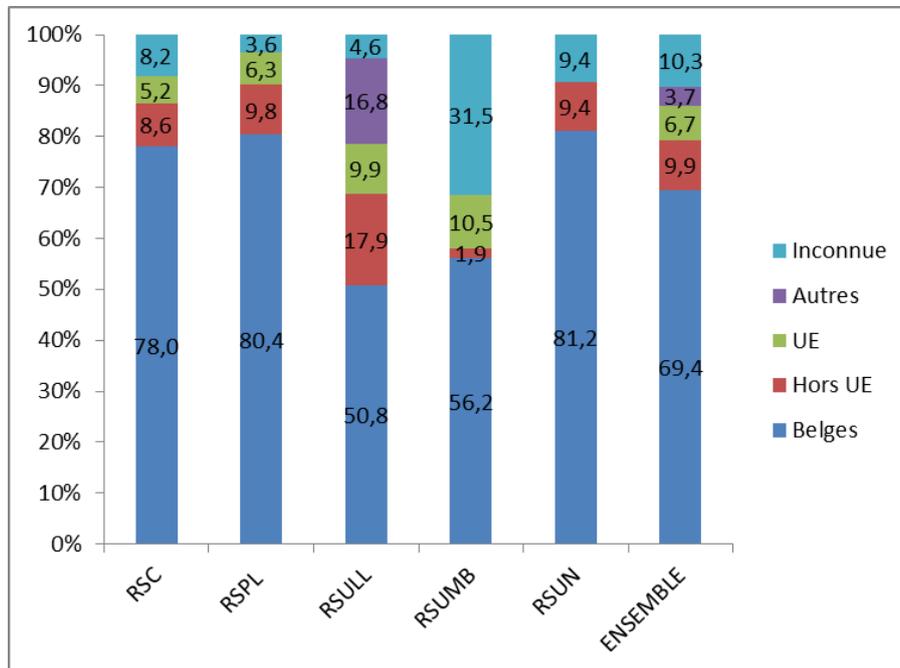
Couverture et qualité des données

Le taux de couverture est de 100% (N = 1180) si l'on prend en considération la présence d'une réponse pour l'ensemble des utilisateurs. La proportion de « nationalité inconnue » atteint un peu plus de 10% de l'ensemble.

Graphique 6.8. La répartition des utilisateurs selon la nationalité en Wallonie en 2012 (en %)



Les Belges constituent le groupe nettement majoritaire avec 69% du contingent. Quelle que soit leur provenance, les étrangers représentent un peu moins de 17% de l'ensemble (10% d'étrangers hors Union européenne et un peu moins de 7% d'Européens). Les « autres nationalités » sont un peu plus présentes qu'en hébergement d'urgence (près de 4%) bien que pas partout puisqu'elles sont essentiellement concentrées à La Louvière comme l'indique le graphique suivant.

Graphique 6.9. La répartition des utilisateurs par nationalité et par relais en 2012 (en %)⁶²

Les utilisateurs belges sont partout majoritaires quoique relativement moins nombreux à La Louvière où, par contre, on observe la plus grande proportion d'étrangers non européens (18% des utilisateurs) et de nationalité « autre » (17% des utilisateurs).

Les populations des relais des plus grandes villes, Liège et Charleroi, offrent des profils assez similaires avec respectivement 78 et 80% d'utilisateurs belges. A Namur, les étrangers européens sont absents (mais le total des observations ne s'élève qu'à 85 unités).

6.3.6. Les utilisateurs selon l'octroi d'un titre de séjour

Couverture et qualité des données

La variable « titre de séjour » reste la plus sensible et donc la plus difficile à saisir. L'information n'a été fournie que pour 217 usagers, soit seulement 18% des 1180 utilisateurs des services de rue. Le calcul est effectué avec les données fournies par les équipes de rue de quatre relais sociaux, le RSC, le RSPL, le RSULL et le RSUN qui totalisent 1018 utilisateurs. L'équipe de Mons n'a pu fournir de données.

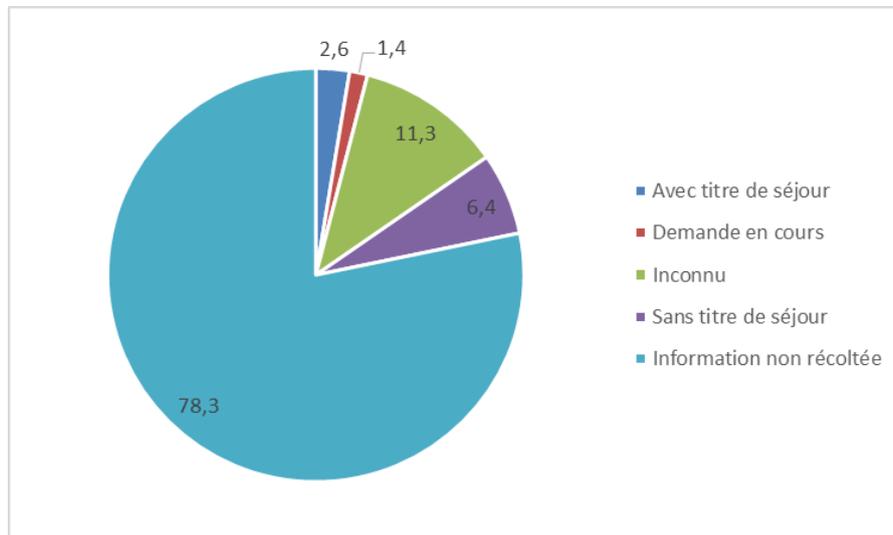
Au sein des équipes qui ont pu fournir l'information, nous ne sommes pas en mesure de préciser le nombre de personnes à qui s'applique l'information (et même si nous connaissons la nationalité par ailleurs car des ressortissants de l'Union européenne peuvent aussi être « sans papiers » quoique dans une moindre mesure). Pour cette raison, nous recourons à la catégorie « information non récoltée » qui s'applique aux utilisateurs du service pour lesquels nous ne disposons pas de l'information⁶³.

Le petit nombre de réponses (217) et les limites de la collecte des données nous incitent à ne présenter que des données agrégées et non le détail par relais social.

⁶² Les données du RSUN sont fournies à titre indicatif bien qu'inférieures à 100.

⁶³ Information non récoltée dans un service = le nombre d'utilisateurs du service moins le nombre d'informations.

Graphique 6.10. La répartition des utilisateurs selon l'information relative au titre de séjour, tous relais confondus, en 2012 (en %)



L'information non récoltée intègre probablement les usagers Belges prépondérants parmi les usagers des services de rue. Par ailleurs, parmi les autres catégories, on relève que le rapport entre la part d'utilisateurs « sans titre de séjour » et la part des utilisateurs avec titre ou avec une demande en cours est très différent en travail de rue et en hébergement d'urgence. En hébergement d'urgence, ce rapport soulignait l'importance des « sans titre » alors qu'en travail de rue, ceux-ci semblent proportionnellement moins nombreux. L'hypothèse de la recherche de la discrétion de ces personnes peut être avancée.

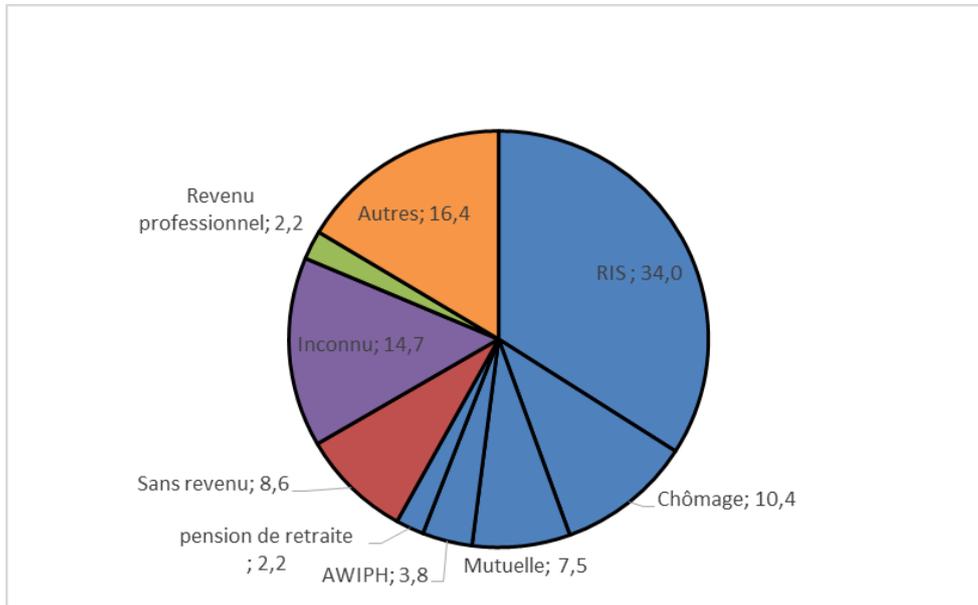
Cependant, les relais sociaux font aussi remarquer que les équipes de travail de rue constituent parfois le seul lien possible avec l'aide sociale pour les personnes « sans papiers » exclues des aides conditionnées par la possession d'un titre de séjour.

6.3.7. Les revenus des utilisateurs

Couverture et qualité des données

Le total de données obtenues pour la variable « types de revenus » s'élève à 1378. Aucun relais social n'a rentré de données en quantité insuffisante. Le poids des données récoltées à Charleroi est très important tant en nombre d'utilisateurs (47% du total des utilisateurs) qu'en nombre de réponses (55% du total des réponses) alors que celui de Liège est proportionnellement faible (9% des utilisateurs et 8% des réponses). Par ailleurs, la possibilité de sélectionner plusieurs réponses par utilisateur est inégalement utilisée au sein des relais sociaux. Seul le relais de Charleroi atteint 1,4 réponse par utilisateur alors que partout ailleurs, une réponse est fournie par utilisateur.

Graphique 6.11. Les sources de revenus des utilisateurs en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses)



Le RIS est de loin la source de revenu la plus fréquente parmi les personnes rencontrées en rue (*grosso modo* un tiers des revenus). L'ensemble des allocations sociales (en bleu dans le graphique ci-dessus) représente plus de la moitié des sources de revenus (58% des réponses). Les allocations de chômage et les allocations « maladies-invalidités sont à égalité. La part des revenus « inconnus » reste importante. En comparaison avec les services d'hébergement d'urgence, le travail de rue recense une part de « sans revenus » au moins quatre fois moins importante. Les services de rue rencontrent aussi beaucoup moins d'utilisateurs « sans titre de séjour » que les services d'hébergement d'urgence (graphique précédent), mais est-ce la seule explication ?

Une attention particulière mérite d'être accordée aux modalités « autres » et « inconnus » en raison de leur fréquence élevée. Aide financière familiale, travail au noir, mendicité,... nous ne pouvons préciser ce que cette catégorie regroupe exactement. Les travailleurs sociaux pourraient aider à décoder les valeurs importantes obtenues pour chacune de ces trois catégories.

Tableau 6.4. Les sources de revenus par type et par relais social en 2012 (en % des réponses)

Sources de revenus	RSC	RSPL	RSULL	RSUMB	RSUN	ENSEMBLE
RIS	24,3	41,2	71,4	16,0	30,8	34,0
Chômage	12,3	6,1	8,4	13,0	0,0	10,4
Mutuelle	4,7	11,4	8,8	14,8	10,3	7,5
AWIPH	3,5	4,4	3,1	5,6	5,1	3,8
pension de retraite	0,9	3,5	3,8	3,7	3,8	2,2
Revenu professionnel	3,4	3,5	0,0	0,6	0,0	2,2
Autre	29,0	0,0	0,0	0,0	6,4	16,4
Sans revenu	8,9	12,3	2,3	16,7	3,8	8,6
Inconnu	12,9	17,5	2,3	29,6	39,7	14,7
Total par relais	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre de réponses	762	114,0	262	162	78,0	1378
Nombre d'utilisateurs	559	112	262	162	85,0	1180
Nombre de réponses par utilisateur	1,4	1,0	1,0	1,0	0,9	1,2

Les résultats par relais social témoignent de certaines nuances. Le RIS recueille entre 16% des réponses à Mons et 71% à La Louvière. S'agit-il d'un problème de qualité des données ou d'une différence au niveau des profils de population ? Les sources de revenus professionnels sont relativement plus importantes dans les deux grandes villes wallonnes, Liège et Charleroi. Les revenus « autres » ne sont présents qu'à Charleroi où ils renvoient essentiellement à la mendicité et, dans une moindre mesure, à Namur.

6.3.8. La situation de logement ou d'hébergement à l'entrée dans les services de rue

Couverture et qualité des données

En ce qui concerne la couverture des données, il faut distinguer les données relatives au « logement autonome et adéquat » et celles relatives aux situations de logement / hébergement autres (pour lesquelles plusieurs réponses étaient possibles). Les données « logement autonome et adéquat » ont été calculées sur un total de 1018 usagers relevant de quatre relais sociaux. Le RSUMB, le service SidaSol du RSPL (et le relais de Tournai) n'ont pu fournir de données.

En ce qui concerne les données relatives aux autres situations (« en rue », ...), la couverture est presque totale (les données de Mons sont disponibles). Les données totalisent 1053 réponses se rapportant à un total de 1180 usagers.

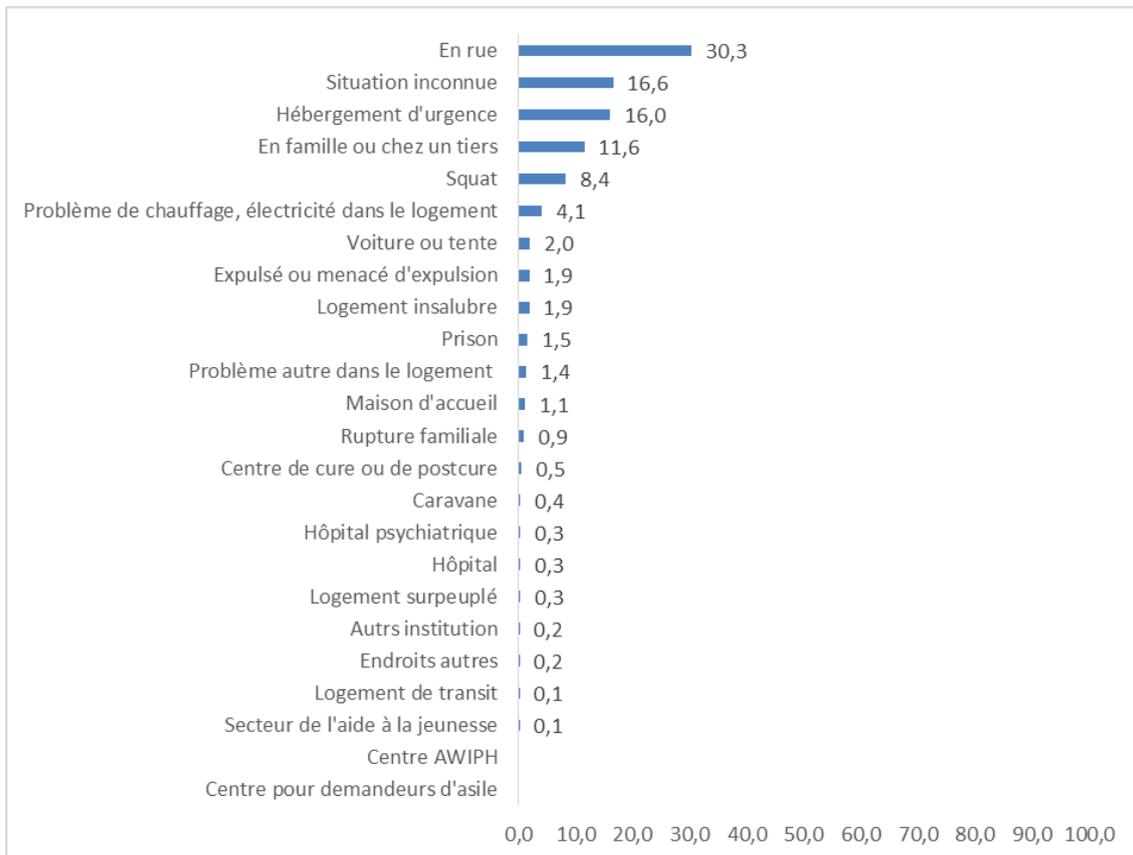
La proportion de situations de logement / hébergement « inconnues » s'élève à 17% du total des réponses, tous relais confondus, mais varie localement entre 5% tant au RSPL qu'au RSUN et 23% au RSC. La catégorie « autres situations » a été très peu utilisée (0,2% au total).

Le poids des données du RSC représente 39,5% des réponses et influence donc le total.

Les usagers disposant d'un logement autonome représentent 28% du total et sont donc nettement plus nombreux dans les services de rue qu'en hébergement d'urgence. Presque tous sont locataires, mais seuls 6% environ de ces usagers disposant d'un logement sont locataires dans le secteur public (4% des usagers) ou via une AIS (2% environ). Les situations de logement/hébergement inconnues s'élèvent à 17% des réponses.

En dehors du logement autonome, les autres situations de logement ou d'hébergement peuvent être multiples. Les données sont donc calculées sur le total de réponses.

Graphique 6.12. Situation de logement ou d'hébergement à l'entrée dans les services de travail de rue en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses)



Le graphique ci-dessus indique que près d'un tiers des réponses (30%) mentionnent la rue comme lieu de vie le mois précédent le contact avec le service. Cette valeur moyenne élevée cache cependant une certaine variabilité entre les relais sociaux allant de 13,5% des réponses à Mons à 63% à La Louvière (voir figure ci-dessous).

L'hébergement par un proche ou le squat sont deux autres situations courantes parmi les usagers des services de rue. Les usagers des services de rue recourent également aux services d'hébergement d'urgence (17% des réponses).

Tableau 6.5. Situation de logement ou d'hébergement à l'entrée dans les services de travail de rue, par relais social, en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses)

Situation des hébergés	RSC	RSPL	RSULL	RSUMB	RSUN	ENSEMBLE
En rue	16,3	39,1	63,2	13,5	22,8	30,3
Situation inconnue	23,3	5,3	8,7	29,7	5,3	16,6
Hébergement d'urgence	19,0	7,5	0,0	36,5	22,8	16,0
En famille ou chez un tiers	11,5	9,8	12,0	5,4	21,1	11,6
Squat	8,9	9,0	3,7	8,8	14,9	8,4
Problème dans le logement (chauffage, électricité ou autre)	11,5	4,5	1,7	0,0	0,0	5,5
Institution (hôpital, centre de cure, prison,...)	2,9	7,7	2,1	0,0	3,5	2,9
Voiture, tente et caravane	1,2	2,6	2,5	6,1	1,8	2,0
Logement insalubre ou surpeuplé	3,8	2,3	0,0	0,0	3,5	2,2
Expulsé ou menacé d'expulsion	1,0	3,0	3,3	0,0	3,5	1,9
Maison d'accueil	0,2	7,5	0,0	0,0	0,9	1,1
Rupture familiale	0,2	0,8	2,9	0,0	0,0	0,9
Endroits autres	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,2
Total des réponses	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre total de réponses (chiffres absolus)	416	133	242	148	114	1053

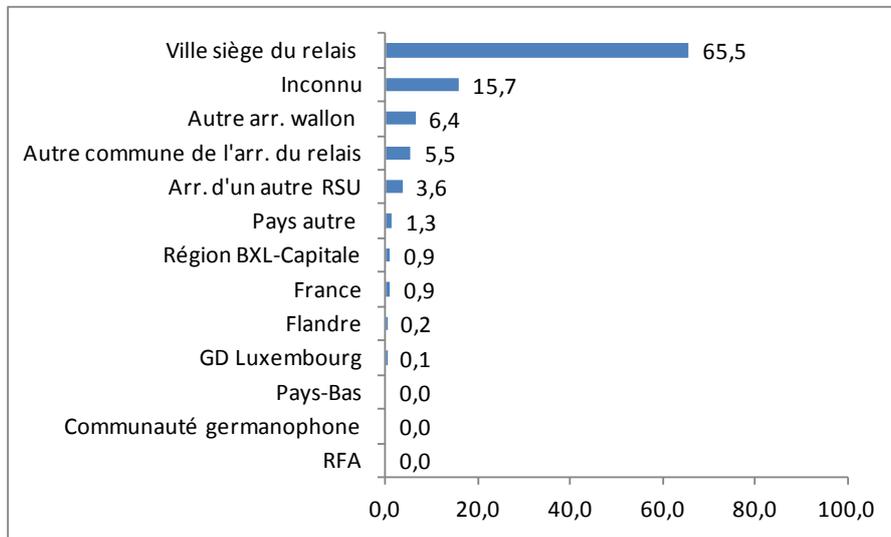
6.3.9. L'origine géographique des utilisateurs

L'origine géographique à l'entrée dans le service est définie comme étant le lieu où les utilisateurs se trouvaient la plupart du temps au cours de la semaine précédant l'arrivée dans le service. La période de référence est donc courte afin de saisir le lieu de vie effectif juste avant le recours au service de rue, plutôt que le domicile légal ou tout autre lieu non réellement fréquenté par la personne.

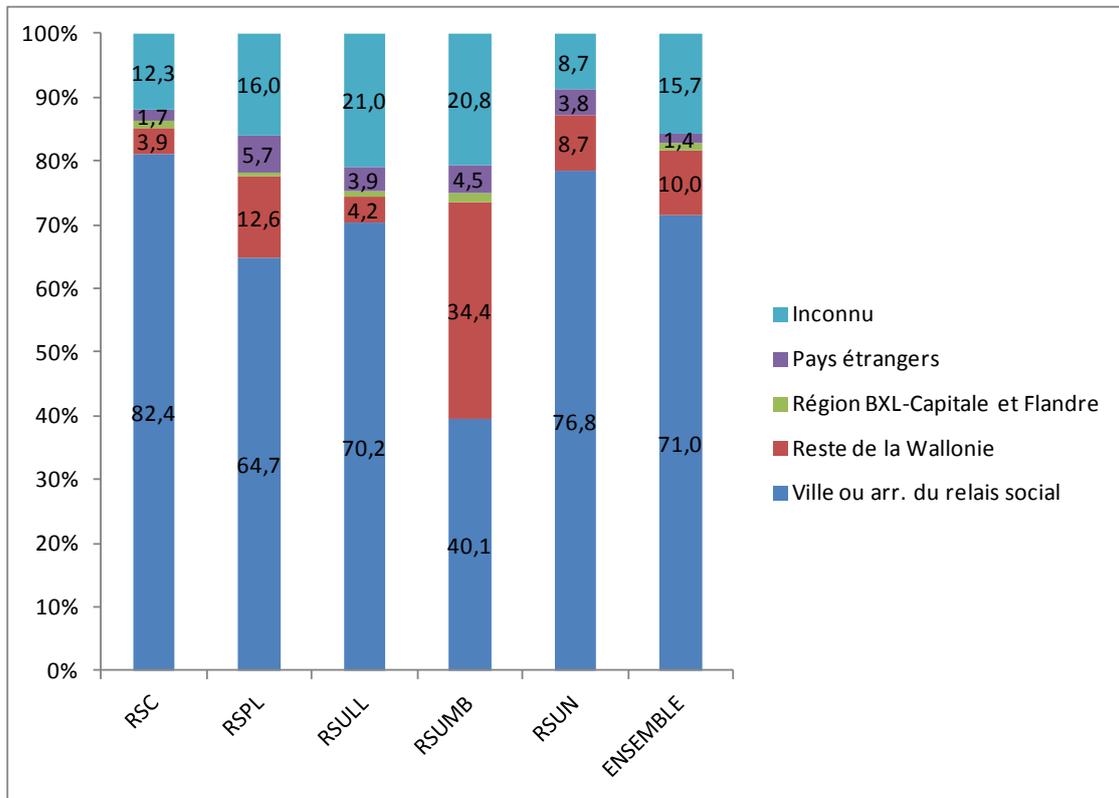
Couverture des données

Les données ont pu être récoltées pour un total de 1160 utilisateurs dans cinq relais sociaux (RSC, RSPL, RSULL, RSUN, RSUMB) et six services de rue. Le poids des données de Charleroi est cependant important (près de 47%) et influence donc l'information d'ensemble.

Graphique 6.13. La répartition des utilisateurs selon leur origine géographique, tous relais confondus, en 2012 (en %)



L'origine géographique est inconnue dans 16% des cas. Lorsque l'origine est connue, on constate que les usagers des services de rue étaient déjà dans la ville siège du relais social une semaine auparavant (65,5% des réponses). Si l'on tient compte des autres communes de l'arrondissement couvertes par le relais social, les réponses atteignent le score de 71%. Le reste de la Wallonie (« autre arr. wallon » et « arr. d'un autre relais ») constitue l'origine la plus fréquente après l'arrondissement du relais social. La quatrième origine géographique la plus fréquente renvoie aux pays « autres » que les pays limitrophes.

Graphique 6.14. L'origine géographique des utilisateurs par relais social en 2012 (en %)

Hormis les origines inconnues et hormis le détail des pourcentages, le même classement se retrouve dans chacun des cinq relais : 1) ville ou arrondissement du relais social ; 2) reste de la Wallonie ; 3) pays étrangers ; 4) Région de Bruxelles et la Flandre. Toutefois, certaines particularités ressortent. Le relais montois dénombre proportionnellement moins d'utilisateurs de son arrondissement et reçoit plus d'utilisateurs du reste de la Wallonie, territoires des autres relais sociaux ou non.⁶⁴

LES TYPES DE DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES UTILISATEURS

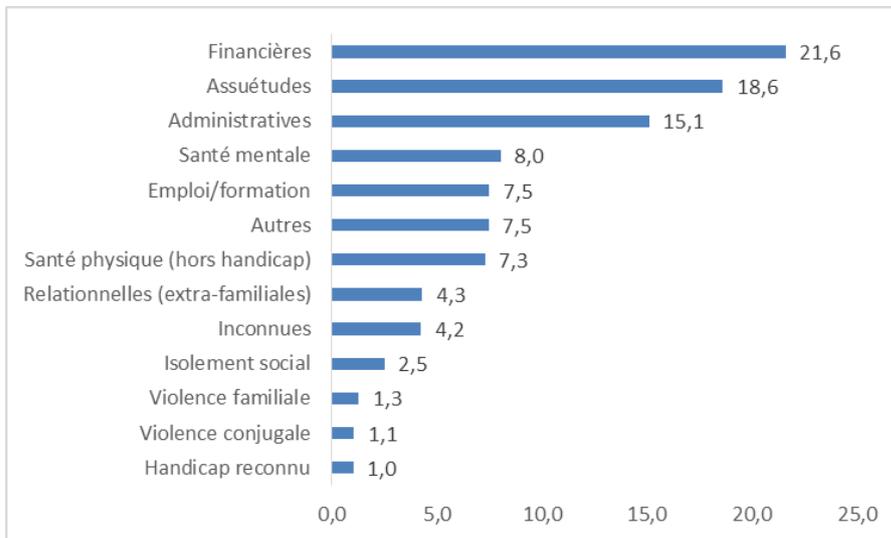
Couverture et qualité des données

Tous les services de travail de rue sont pris en compte pour calculer les types de difficultés rencontrées par les utilisateurs des services de travail de rue (à l'exception de Sidasol). Au total, 2949 réponses ont été recueillies pour un total de 1180 utilisateurs. La couverture est donc totale. En outre, la proportion de difficultés « inconnues » est très peu élevée (4% des réponses).

Le poids des données récoltées par le RSC est important (45% de l'ensemble des réponses et 47% de l'ensemble des utilisateurs) alors que celui de Liège est mineur (11% de l'ensemble des réponses et 9% de l'ensemble des utilisateurs). La récolte des données était en effet partielle à Liège, ne concernant le plus souvent que les utilisateurs pour lesquels un dossier a été ouvert.

L'une des principales critiques à formuler à l'égard de cette variable concerne le mode de saisie. En théorie, les données devaient être récoltées sur base déclarative. Comme dans les autres axes d'activités, les relais sociaux préfèrent cependant un mode combinant déclaration de l'utilisateur et information des travailleurs sociaux.

⁶⁴ La prudence s'impose en raison des petits nombres. Par exemple, à Liège, 7 réponses sur un total de 119 indiquent un pays étranger en 2012 !

Graphique 6.15. Les types de difficultés des utilisateurs en Wallonie en 2012 (en % des réponses)

Comme en hébergement d'urgence, l'analyse de cette variable « types de difficultés » doit s'effectuer en tenant compte du retrait des problèmes de logement parmi les items. En effet, si un item « logement » avait été ajouté, il s'agirait du problème majeur selon les services de travail de rue de Liège et de La Louvière.

Les difficultés les plus fréquemment signalées sont d'abord financières, puis liées aux assuétudes et administratives. La place occupée par les assuétudes témoigne de l'intervention des travailleurs sociaux dans la catégorisation des difficultés. Pour les types de difficultés les plus rencontrées, le schéma est très proche de celui observé en hébergement d'urgence. Les difficultés relationnelles sont un peu moins importantes en travail de rue (4% des réponses) qu'en hébergement d'urgence (9% des réponses).

6.3.10. L'orientation des usagers vers le service

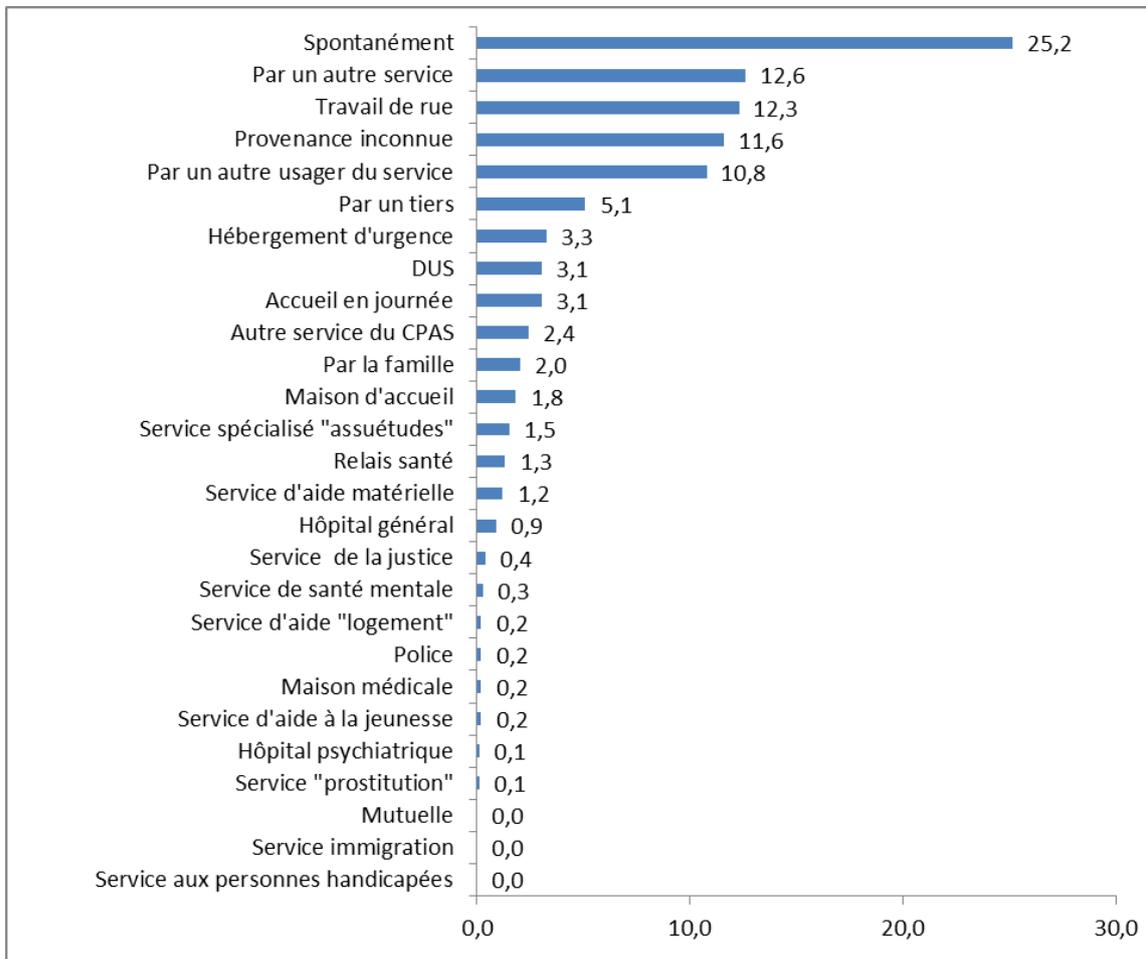
La question à laquelle cette rubrique apporte des éléments de réponse peut être formulée comme suit : qui ou quel type de service a orienté la personne vers une équipe de travail de rue ? Cette question est tout particulièrement importante dans le cadre des relais sociaux qui ont pour mission de développer des partenariats et de favoriser la communication entre types de services différents.

Néanmoins, le travail de rue comporte une caractéristique qui le différencie des autres services. Mobile par définition, le travail de rue va aussi à la recherche des personnes à aider.

Couverture et qualité des données

Les types d'orientation vers une équipe de travail de rue sont calculés pour six services liés à cinq relais sociaux. Il s'agit des services Carolo-Rue du RSC, d' « Educateurs de Rue » et d'Icar wallonie du RSPL, de l'équipe Educ-Mobile du RSULL et des équipes du RSUMB et du RSUN. La couverture des données n'est pas exhaustive. Les données ont surtout été difficiles à récolter à Charleroi (le taux de couverture n'atteint que 42% à Charleroi). Partout ailleurs, la couverture est assez élevée. Elle atteint 109% à Namur indiquant que plusieurs réponses par utilisateur ont pu parfois être fournies (plusieurs réponses étaient en effet permises). Le service de Namur comporte quelques doublons en raison de l'existence d'un partenariat entre quatre équipes de rue.

Graphique 6.16. L'orientation des usagers vers le service de travail de rue, tous relais sociaux confondus, en 2012 (en % des réponses)



Du graphique ci-dessus, quatre types d'orientation vers le service se dégagent, les provenances spontanées (un quart des provenances), celles des autres services (que tous ceux listés), celles des services de rue eux-mêmes et celles des autres usagers du service. En outre, l'orientation vers le service inconnue atteint près de 12%. L'orientation par les services, quels qu'ils soient, représentent 45% des informations, soit près de la moitié.

6.3.11. Les orientations proposées par le service

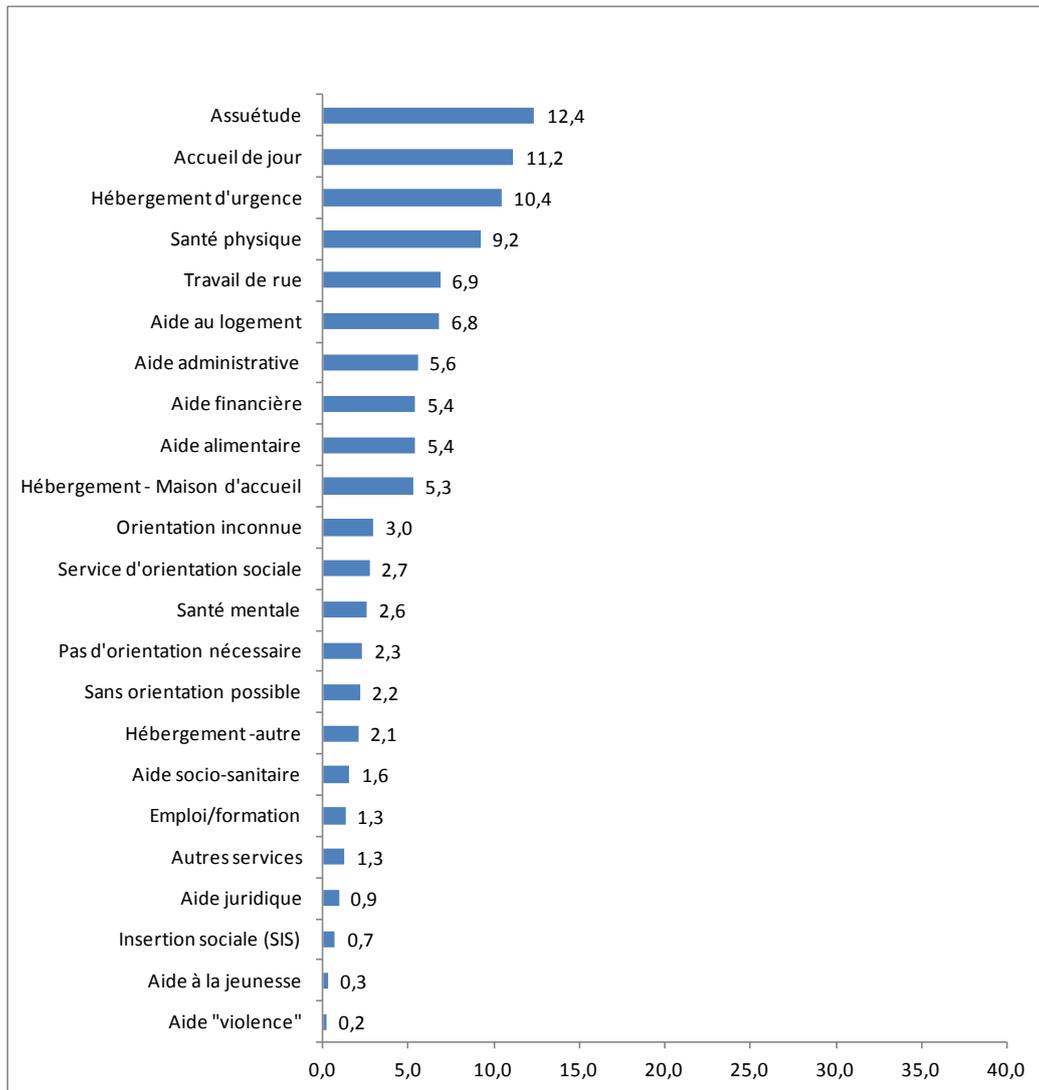
Les orientations proposées par les services de travail de rue sont les recommandations d'orientation telles qu'elles sont formulées par le service. On ne sait pas si l'utilisateur s'est rendu effectivement dans le(s) service(s) d'aide recommandé(s) ou non, mais on peut cerner le(s) type(s) d'orientation suggéré(s). Plusieurs réponses sont possibles par usager. L'orientation est déclinée en 23 modalités différentes (23 « items ») qui nécessiteront probablement quelques regroupements afin de faciliter tant la saisie de l'information que l'analyse. Les modalités sont distinguées en fonction du type de service (hébergement d'urgence, aide alimentaire,...).

Couverture et qualité des données

Six services relevant de cinq relais ont fourni des données relatives aux types d'orientations proposées par le service. Il s'agit de Carolo Rue, d'Educateurs de rue et d'Icar Wallonie du RSPL, d'EducMobile du RSLL, du service montois et du service namurois. De nouveau, le poids du relais de Charleroi est prépondérant puisque Carolo Rue compte 47% des utilisateurs (559/1180) et 45% du total des informations.

Les traitements sont effectués sur le total des réponses.

Graphique 6.17. Les orientations proposées aux usagers par le service de travail de rue, tous relais sociaux confondus, en 2012 (en % des réponses)



Le graphique ci-dessus indique que les orientations les plus fréquentes relèvent de l'aide sociale d'urgence. En effet, si l'on regroupe les orientations vers l'accueil de jour, l'hébergement d'urgence, le travail de rue et l'aide alimentaire, l'on obtient 39% des réponses. Par contre, si l'on considère isolément chaque type de services, les orientations vers les services « assuétudes » sont les premières du classement (12% des réponses). Cependant, c'est essentiellement à Charleroi que cette orientation est proposée et où celle-ci est liée à la pratique des échanges de seringues en rue et aux réorientations vers le Comptoir d'échanges⁶⁵.

Par ailleurs, les orientations inconnues sont relativement rares en travail de rue. Il en va de même des orientations non nécessaires et des orientations « impossibles ».

⁶⁵256 orientations « assuétudes » sont proposées à Charleroi sur un total de 381 orientations « assuétudes » tous relais confondus (soit 67%).

Pour certains items, les résultats diffèrent nettement de ceux obtenus en hébergement d'urgence. L'orientation vers un service s'occupant des assuétudes arrive en tête en travail de rue (12% des réponses) alors que cette orientation ne comptait que 2% des réponses en hébergement d'urgence où l'orientation vers un service d'aide alimentaire récoltait 13% des réponses et occupait la première place du classement. Par contre, des deux côtés, on constate que les orientations se font majoritairement vers un service d'aide d'urgence (hébergement d'urgence, accueil de jour, travail de rue, aide alimentaire, aide administrative,...).

6.4. Conclusions

- **Récolte de données, variables et items**

- *Couverture et mode de saisie*

Les services pris en compte dans ce rapport relèvent de cinq relais sociaux. Le Relais social de Verviers n'est pas représenté. Le travail de rue existe aussi à Verviers mais n'est pas coordonné par le Relais social. Cet exemple indique que la couverture des données n'est pas totale pour le travail de rue.

La plupart du temps, la récolte des données relatives au profil des usagers dans les services de travail de rue n'était que partielle. Seuls trois services localisés à Charleroi, Mons et La Louvière ont pu fournir des données exhaustives. Le nombre d'usagers est donc sous-estimé. En ce qui concerne l'utilisation des services, seuls trois services disposaient de données mensuelles. Par contre, les données annuelles d'utilisation des services ont pu être fournies partout.

En ce qui concerne les données de profil, la couverture s'étend sur la (presque) totalité des services excepté pour les variables relatives aux « mineurs » et à l' « orientation des usagers vers le service ». Les titres de séjour concernent peu d'usagers, mais il y a aussi très peu d'usagers étrangers hors Union européenne.

- *Proportion des inconnus*

Si la couverture des services par les données de profil est satisfaisante, la proportion des « inconnus » parmi ces données est, de manière générale, plus élevée qu'en hébergement d'urgence. Les variables qui comptabilisent une forte proportion d'inconnus sont plus précisément les types de ménages (35% de ménages inconnus), l'âge (19% d'âge inconnus), la situation de logement / hébergement (16% des réponses) et les sources de revenus (15% des réponses).

- *Définition et interprétation des items*

En 2012, les items qui ont posé le plus de problèmes de définition et d'interprétation se rapportent à l'offre et à l'utilisation des services. Les « écoutes et informations » et les contacts d'accroche » ont-ils été distingués de la même manière partout ou interprétés selon le vocabulaire professionnel local ? Ce type de questions a abouti à une refonte des items en 2013 grâce aux apports fournis par les travailleurs de rue. Les modifications visent une plus grande adéquation avec le travail de terrain et un découpage plus fin du travail social.

- *Le choix pour un autre axe d'activité selon le ciblage d'un public spécifique*

Sous l'appellation commune « travail de rue », des objectifs différents peuvent coexister. Ainsi, deux services liégeois, Icar Wallonie et SidaSol repris en 2012 en travail de rue passeront en accueil de jour dans l'analyse des données 2013, et plus particulièrement dans le secteur d'aide aux personnes en lien avec la prostitution. En effet, ces deux services ciblent essentiellement les prostituées dans le cadre de leur travail de rue.

D'autres remarques transversales ont déjà été formulées dans les conclusions du chapitre consacré à l'hébergement d'urgence et ne seront pas répétées ici. Celles-ci concernent notamment les doublons éventuels entre les services des différents Relais sociaux, la difficulté de préciser le nombre d'usagers pour lesquels les réponses multiples ont été apportées (sources de revenus, situations de logement / hébergement, types de difficultés, orientation vers le service, orientations par le service) et, en ce qui concerne l'origine géographique, la difficulté de distinguer entre certains items se rapportant au territoire wallon.

- **Tendances, hypothèses et questions soulevées par les résultats**

- *Une pyramide des âges proche de celle des hébergés (à quelques nuances près)*

En comparaison avec les données de profil des services d'hébergement d'urgence⁶⁶, la pyramide des âges des personnes rencontrées en rue présente une forme similaire à celle des usagers de l'hébergement d'urgence. Les caractéristiques essentielles peuvent se résumer comme suit : prédominance masculine et surreprésentation, hommes et femmes réunis, des âges intermédiaires de 25 à 55 ans. Cependant, en comparaison avec la pyramide des usagers de l'hébergement d'urgence, celle des personnes en rue comporte proportionnellement un peu moins de jeunes de moins de 30 ans et un peu plus de femmes entre 30 et 45 ans. Comme pour l'hébergement d'urgence, on doit aussi signaler la présence en rue de personnes de plus de 60 ans et de jeunes de moins de 25 ans, même si ces groupes d'âge sont nettement minoritaires (et probablement les plus mal saisis).

- *Les ménages d'isolés prédominants*

Comme en hébergement d'urgence, le type de ménage le plus courant est celui constitué d'une personne seule sans enfants. On observe une proportion un peu plus grande des ménages avec enfants et plus particulièrement des isolés avec enfants (8% des usagers en travail de rue contre 5% en hébergement d'urgence). Toutefois, il s'agit plus de questions à soumettre aux travailleurs sociaux que de constats définitifs. Rappelons l'importance des ménages de type « inconnu ». Ces derniers présenteraient-ils la même distribution que les ménages connus ou il y aurait-il plus d'isolés parmi eux ?

- *Très peu de demandeurs d'asile en rue*

Dans sa grande majorité la population des personnes rencontrées en rue est belge (69% des usagers). Seuls 10% d'entre eux sont étrangers hors Union européenne. Mais ces derniers sont proportionnellement beaucoup plus nombreux à La Louvière (18% des usagers). En comparaison avec le secteur de l'hébergement d'urgence, on a relevé une très faible proportion de demandeurs d'asile et de personnes sans titre de séjour (6% des usagers contre 18,5% en hébergement d'urgence). De nouveau, il s'agit plus d'une question que d'une affirmation. Cependant les discours des travailleurs sociaux confortent cette hypothèse d'une faible présence en rue des demandeurs d'asile tout en mettant en exergue le fait que les équipes de rue constituent parfois le seul lien possible avec l'aide sociale pour les personnes exclues des aides conditionnées à la possession d'un titre de séjour. Par ailleurs, les résultats obtenus pour les items « situations de logement /hébergement » indiquent que pratiquement aucun usager ne provenait en 2012 d'une institution d'accueil des demandeurs d'asile.

- *Les sources de revenus : les allocations sociales majoritaires*

Les allocations sociales, tous types regroupés, constituent 58% des réponses relatives aux sources de revenus. Parmi ces allocations, le revenu d'intégration sociale est le plus fréquemment relevé (34% des réponses pour l'ensemble des relais sociaux, mais 71% des réponses à La Louvière). La part des revenus professionnels représente 2% des réponses (comme en hébergement d'urgence).

- *Les situations de logement / hébergement : de très rares locataires à loyer modéré*

La part des personnes en rue qui disposent d'un logement autonome s'élèverait à 28% des usagers⁶⁷. Seuls 6% des usagers vivraient dans un logement à loyer modéré qu'il s'agisse d'un logement public (4%) ou d'un logement loué via une AIS (2%). Bien que très faibles, la proportion d'usagers en logement autonome et celle disposant d'un logement à loyer modéré sont nettement supérieures à celles observées en hébergement d'urgence (environ 7% en logement autonome et pratiquement personne en logement à loyer modéré parmi les usagers de l'hébergement d'urgence) !

⁶⁶ L'hébergement d'urgence est pris comme point de comparaison parce qu'il s'agit de l'axe d'activités pour lequel nous disposons du plus grand nombre de données.

⁶⁷ L'emploi du conditionnel reflète bien notre volonté de prudence. Comme déjà signalé en hébergement d'urgence, nous ne savons pas exactement combien de personnes sont concernées par cette variable « situation de logement/hébergement ».

Les réponses (pouvant être multiples) relatives aux situations de logement /hébergement autres que le logement autonome mentionne, outre les 17% de situations inconnues, la rue en première position (30%) et l'hébergement d'urgence en deuxième position (16% des réponses). Si l'on recourt à la définition des sans abri au sens strict de la FEANTSA, les réponses « sans abri » représentent 48,3% du total (en rue, hébergement d'urgence, voiture-tente), ce qui constitue un résultat très important. Les réponses relatives à une forme de « logement (très) précaire » (hébergé chez un tiers, expulsé ou menacé d'expulsion, en rupture familiale ou en squat) concernent 22,8% du total des réponses.

➤ *Une provenance géographique essentiellement wallonne*

Si l'on regroupe tous les items se rapportant au territoire wallon, on constate que les usagers proviennent essentiellement de Wallonie (81% des usagers). La période de référence est cependant courte (une semaine). Nous ne savons donc pas ce qu'il en est d'une éventuelle mobilité des usagers avant cette semaine. Par contre, une relative mobilité entre arrondissements wallons et entre Relais sociaux peut être établie. Si l'on regroupe les items « autre arrondissement wallon » et « arrondissement d'un autre relais social (pour contourner le problème déjà signalé, lié à la difficulté de distinguer entre ces deux items) nous parvenons à une proportion de 10% des usagers qui ne se trouvaient pas sur le territoire du Relais social une semaine avant le contact avec l'équipe de rue. La majorité des usagers, quant à elle, se trouvait déjà sur le territoire couvert par le Relais social.

Comme en hébergement d'urgence, des compléments d'information et des pistes d'interprétation pourraient être dégagés en combinant ces résultats chiffrés avec des études qualitatives centrées sur les questions jugées pertinentes. D'où viennent les jeunes en rue, comment se débrouillent-ils, parviennent-ils à sortir de la précarité et par quelles voies ? Les jeunes, bien que minoritaires en rue, n'en nécessitent pas moins un suivi adapté à leur âge. Mais ce n'est qu'un exemple de questions parmi d'autres.

7. L'accueil en journée

L'axe de l'accueil de jour regroupe des services extrêmement variés, parfois généralistes et parfois destinés à des publics spécifiques. Aussi, pour plus de cohérence, et à la demande des relais sociaux, les données de cet axe sont-elles subdivisées en cinq sous-groupes, l'accueil de jour « de bas seuil » ouvert à tous sans restrictions particulières, l'aide alimentaire, sous-groupe défini par sa fonction spécifique, la « santé », regroupant non pas des services médicaux mais des services accueillant en journée des personnes présentant des problèmes de santé physique ou mentale ou encore des toxicomanes, le sous-groupe « logement » comportant les services d'aide à la recherche d'un logement ou d'un hébergement y compris l'accompagnement social des personnes en recherche d'un logement, et enfin, le sous-groupe des services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution (nommé simplement « prostitution » dans la suite du rapport).

Ces cinq catégories de services en journée sont présentées ici séparément. Les services sont classés dans une seule catégorie en fonction de leur activité principale même si, dans la réalité, un même service offre parfois simultanément plusieurs possibilités (par exemple, de l'aide alimentaire et de l'accueil de « bas seuil »).

7.1. L'offre de services

7.1.1. L'aide alimentaire

Les services d'aide alimentaire partenaires des Relais sociaux ne représentent qu'une petite partie du secteur en Wallonie. En outre, il n'y a pas de service classé dans cette catégorie dans tous les Relais sociaux. L'aide alimentaire ne concerne que les Relais de Liège, Namur, Verviers et Tournai.

Dans les services partenaires des relais sociaux, l'aide alimentaire prend des formes diverses, repas chauds, collations « sandwiches » ou colis alimentaires et parfois matériels (langes pour bébés,...) que nous regrouperons dans les graphiques ou tableaux de ce rapport consacrés au profil des utilisateurs de l'aide alimentaire.

Tableau 7.1. Les services d'aide alimentaire par relais social, pouvoir organisateur et selon l'existence d'un subventionnement par les relais sociaux

Relais social	Service	Pouvoir organisateur	Subventionné par le RS
RSPL	CLSS Accueil Botanique	Privé	Oui
	CLSS Laveu	Privé	Oui
	CLSS Maison de Fragnée	Privé	Oui
	CLSS Liège-Ouest	Privé	Oui
	Resto du Cœur	Privé	Non
RSUN	Saint Vincent de Paul	Privé	Oui
RSV	Réverval (Réseau Verviétois d'accompagnement alimentaire)	Public	Oui
RSUT	L'Assiète pour tous	Privé	NC (*)

(*) Données relatives à ce service non communiquées.

Le tableau ci-dessus reprend les huit services partenaires des relais sociaux poursuivant entre autres la mission d'aide alimentaire. Le secteur privé associatif est prédominant. Seul un service relève du secteur public, Réverval du RSV. Le subventionnement par les relais sociaux s'applique à la majorité des services mais le subventionnement peut n'être que partiel (tel est le cas dans les différentes antennes du Centre liégeois de Service social (CLSS)).

Outre l'aide alimentaire proprement dite, tous ces services organisent des entretiens individuels sur la situation sociale des usagers.

7.1.2. L'accueil en journée de bas seuil

L'accueil en journée de bas seuil propose des services le plus souvent collectifs et sans autre condition à l'entrée que le respect du règlement d'ordre intérieur. Les activités et aides proposées par ces services sont extrêmement diverses. Les services recensés dans ce rapport ne représentent pas la totalité de l'offre en journée de bas seuil.

Excepté l'Escale du RSUMB qui relève du secteur public et l'Accueil de soirée du RSC organisé par un partenariat public /privé, les six autres services sont organisés par le secteur associatif. Tous ces services sont subventionnés par les relais sociaux.

Huit services de bas seuil sont repris dans le tableau ci-dessous, mais seuls quatre Relais sont représentés, le RSC, le RSPL, le RSULL et le RSUMB. Nous ne disposons pas de données en provenance du RSUT qui comporte un service privé (associatif) non repris dans le tableau, La Maison des Familles.

Tableau 7.2. Les services d'accueil en journée de bas seuil par relais, pouvoir organisateur et selon l'existence d'un subventionnement par le relais social

Relais social	Service	Pouvoir organisateur	Subventionné par le Relais social
RSC	Accueil de soirée	Partenariat public/privé	Oui
	Comme chez nous - Le Rebond	Privé	Oui
RSPL	Abri de jour de Seraing	Privé	Non
	Abri de jour de Liège	Privé	Oui
	Amon Nos Hôtes	Privé	Oui
	Le Lavoir social	Privé	Oui
RSULL	Abri de jour Le "109"	Privé	Oui
RSUMB	Escale	Public	Oui

7.1.3. L'aide et l'accompagnement aux personnes en lien avec la prostitution

En 2012, seuls trois services sont couverts par la collecte harmonisée des données dans le secteur de l'aide et de l'accompagnement aux personnes en lien avec la prostitution. Il s'agit d'Espace P du RSPL, d'Espace P et d'Entre Deux du RSC. Les trois services relèvent du secteur privé associatif et sont tous subventionnés par les relais sociaux. A partir de 2013, les services liégeois « Icar Wallonie » et SidaSol actuellement classés dans le « travail de rue » seront intégrés dans l'accueil en journée « prostitution ».

Tableau 7.3. Les services « prostitution » par relais social, pouvoir organisateur et selon l'existence d'un subventionnement par le relais social

Relais social	Service	Pouvoir organisateur	Subventionné par le relais social
RSC	Entre 2	Privé	Oui
	Espace P	Privé	Oui
RSPL	Espace P... asbl	Privé	Oui

7.1.4. L'accueil en journée « Santé »

Les quatre services repris dans le tableau ci-dessous sont répertoriés dans la catégorie « santé » en fonction du public cible, des personnes souffrant de problèmes de santé physique ou mentale, et non en fonction d'une éventuelle mission médicale. Pour rappel, les Relais Santé ne font pas partie de la récolte des données.

Le Comptoir du RSC relève du secteur public tandis que les trois services du RSPL sont organisés par les pouvoirs privés. Tous sont subventionnés par leur relais social.

Tableau 7.4. Les services « santé » par relais social, pouvoir organisateur et selon l'existence d'un subventionnement par les relais sociaux

Relais social	Service	Pouvoir organisateur	Subventionné par le relais social
RSC	Le Comptoir	Public	Oui
RSPL	Article 23	Privé	Oui
	Revers	Privé	Oui
	Ordre de Malte La Fontaine	Privé	Oui

7.1.5. L'accueil en journée d'accompagnement social à la recherche ou au maintien dans le logement

L'accueil en journée d'accompagnement social à la recherche ou au maintien dans le logement ne regroupe que trois services liés aux deux relais sociaux de La Louvière et de Verviers. Dans ce secteur « logement », la couverture de la récolte harmonisée des données est donc très minime en regard des services existant sur le territoire wallon.

Le pouvoir organisateur varie dans les trois services. Le RSULL travaille avec un service public, Logetoit, et un service associatif, Logicentre, tandis qu'Interface du RSV est organisé en partenariat public / privé. Les trois services sont subsidiés par leur relais social.

Tableau 7.5. Les services « logement » par relais social, pouvoir organisateur et selon subventionnement par le relais social

Relais social	Service	Pouvoir organisateur	Subventionnement par le Relais social
RSULL	Logicentre	Privé	Oui
	Service Logitoit (CPAS de La Louvière)	Public	Oui
RSV	Interface	Partenariat public / privé	Oui

7.2. L'Utilisation des services d'accueil de jour

7.2.1. L'utilisation des services d'aide alimentaire

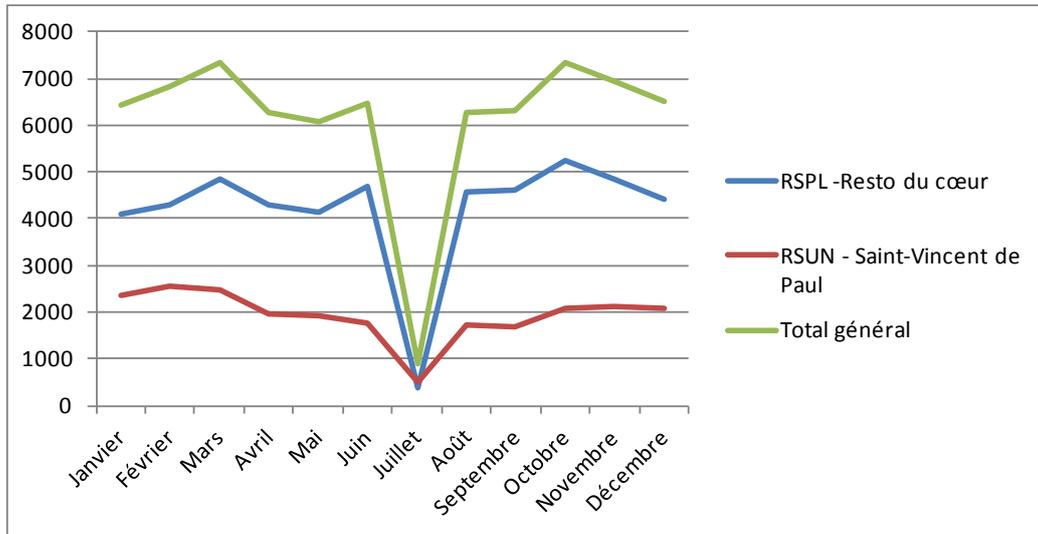
Les services d'aide alimentaire proposent une aide alimentaire dans un premier temps tout en cherchant à améliorer la situation générale des usagers.. En 2012, 55 569 repas ont été recensés (dont 50 418 offerts par le resto du Cœur du RSPL et 5 151 offerts à Namur). Si l'on regroupe les repas et les colis, le total de 70 146 interventions est atteint. Cependant, le nombre de colis est clairement sous-estimé à Verviers parce que les bénévoles qui travaillent à Interface ne sont pas en mesure de comptabiliser tous les colis distribués aux usagers⁶⁸. Il faut aussi souligner que l'aide alimentaire ne constitue pas la seule offre de ces services. Les entretiens individuels concernent plus de 6 619 interventions. La modalité « autre » type d'intervention n'a jamais été sélectionnée.

En dépit du nombre de ces interventions, il est nécessaire de rappeler que la couverture des services d'aide alimentaire par la collecte harmonisée des données est peu importante en 2012 par rapport à l'ensemble des services existant sur le territoire wallon.

Tableau 7.6. Nombre d'interventions par service et par type en 2012 (en chiffres absolus)

Type d'intervention	RSPL CLSS Botanique	RSPL CLSS Fragnée	RSPL CLSS Laveu	RSPL Resto du Cœur	RSPL CLSS Liège Ouest	RSUN Saint Vincent de Paul	RSV Reveral	Total par type d'intervention
Accueils	15042	DNC	DNC	DNC	DNC	7214	0	22256
Activités proposées par les partenaires du service	DNC	DNC	DNC	DNC	DNC	125	DNC	125
Colis	990	449	440	DNC	1840	10858	DNC	14577
Douches	0	0	0	98	0	DNC	0	98
Ecoutes	DNC	DNC	DNC	DNC	DNC	DNC	DNC	DNC
Entretiens individuels	581	430	1040	DNC	1369	337	2412	6169
Interventions infirmières	0	0	0	DNC	0	20	0	20
Repas	DNC	0	0	50418	0	5151	0	55569
Autres	DNC	DNC	DNC	DNC	DNC	DNC	0	0

⁶⁸ Nous n'avons aucune donnée récoltée pour le service Interface de Verviers alors que des colis y sont effectivement distribués d'après le Relais verviétois.

Graphique 7.1. Evolution mensuelle du nombre de repas par service en 2012 (en chiffres absolus)

Seuls deux services repris dans la collecte harmonisée des données et pour lesquels nous disposons de données mensuelles offrent des repas. Néanmoins, ces deux services totalisent un total annuel de plus de 50 500 repas. Le graphique ci-dessus nous indique qu'il n'y a qu'une légère fluctuation mensuelle, le creux de juillet étant uniquement provoqué par la fermeture annuelle des services. Le maximum est atteint en mars avec 7 328 repas et le minimum en mai avec 6 062 repas.

7.2.2. 6.2.2. L'utilisation des services de bas seuil

Les services de bas seuil offrent une grande variété de services. Certains offrent un repas (Rebond du RSC, Amon Nos Hôtes, l'Abri de jour de Liège, le 109 du RSULL et l'accueil en journée du RSUMB), mettent à disposition des lave-linges (Rebond de RSC, le Lavoir social du RSPL, le 109 du RSULL et l'accueil en journée du RSUMB), ou proposent des activités ludiques ou culturelles. Des soins infirmiers peuvent être proposés au Rebond de Charleroi et à Mons. Nous ne disposons pas cependant de la totalité des informations relatives à la diversité des activités. Ce manque de données est probablement lié au caractère collectif de l'accueil en journée. Enfin, certains services en journée n'ouvrent qu'en période hivernale. Tel est le cas de l'Accueil de soirée du RSC.

Le tableau ci-dessous illustre l'intensité de l'activité de l'offre en journée accessible à tous sans conditions si ce n'est le respect d'un règlement d'ordre intérieur.

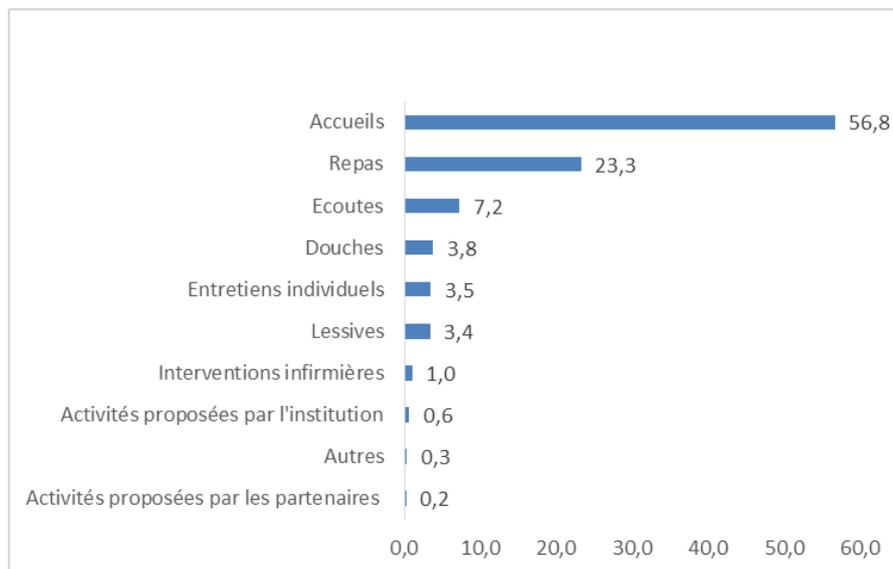
L'accueil est de loin le type d'intervention le plus recensé tant au niveau wallon (50 395 accueils) qu'au niveau de chaque Relais social. Les repas (sandwiches le plus souvent) viennent en seconde position.

Tableau 7.7. Nombre d'activités par service et par type en 2012 (en chiffres absolus)

Type d'intervention	RSC Rebond	RSC Accueil de soirée	RSPL Abri de jour de Liège	RSPL Abri de Seraing	RSPL Amon Nos Hotes	RSPL Lavoir social	RSULL 109	RSUMB Accueil en journée	Total par type d'intervention
Accueils	13625	5048	13345	10691	9563	2770	3681	3442	62165
Activités proposées par l'institution	0	DNC	DNC	DNC	11	DNC	583	73	667
Activités proposées par les partenaires du service	0	DNC	DNC	DNC	24	DNC	194	12	230
Douches	3163	DNC	DNC	DNC	DNC	DNC	0	969	4132
Ecoutes	7151	DNC	DNC	DNC	DNC	DNC	164	580	7895
Entretiens individuels	2744	DNC	DNC	DNC	269	102	227	453	3795
Interventions infirmières	729	DNC	DNC	DNC	DNC	DNC	56	310	1095
Lessives	107	DNC	DNC	DNC	DNC	3496	0	75	3678
Repas	3629	DNC	9657	DNC	8603	DNC	772	2807	25468
Autres	0	DNC	DNC	DNC	DNC	DNC	0	368	368

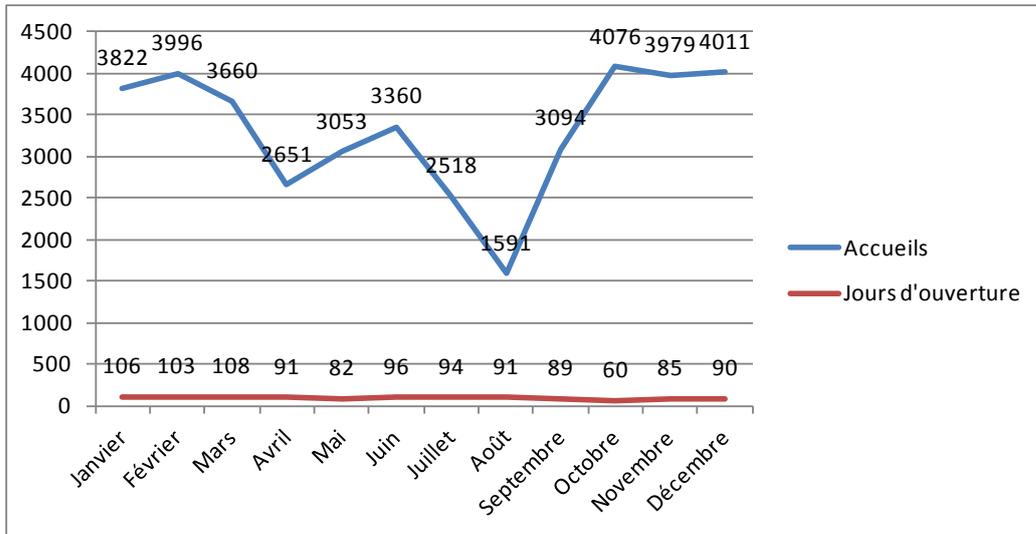
(*) DNC : Données non communiquées soit parce qu'elles ne sont pas collectées soit parce que le service concerné n'existe pas.

Graphique 7.2. Répartition par type des interventions offertes par l'accueil en journée de bas seuil en Wallonie en 2012 (en %)



Le graphique ci-dessus classe par ordre d'importance décroissant les activités des services⁶⁹. Les accueils représentent 57% et les repas 23% du total des activités. Certains travailleurs sociaux soulignent la difficulté de comptabiliser les écoutes même si celles-ci font partie du travail social. Le nombre d'écoutes est donc sous-estimé. Certaines activités représentent chacune moins d'un pour cent (les activités proposées par l'institution, les activités proposées par les partenaires de l'institution et les interventions infirmières). La catégorie « autre » s'avère proportionnellement peu nombreuse.

⁶⁹ Sur un total de 93 636 interventions.

Graphique 7.3. Evolution mensuelle du nombre d'accueils en Wallonie en 2012 (en chiffres absolus)⁷⁰

Les données mensuelles proviennent de cinq services uniquement (les 4 services liégeois – l'Abri de jour de Liège, l'Abri de Seraing, Amon nos Hôtes et le Lavoir social) et le service montois, le 1109.) Le nombre total d'accueils en données mensuelles (39 811 accueils) est donc moindre que celui obtenu à partir des données annuelles (tableau précédent). Il en va de même pour le nombre de jours d'ouverture cumulés.

Le graphique ci-dessus montre une élévation du nombre d'accueils en période hivernale liée en partie à l'offre de services plus abondante en cette période (l'Accueil en soirée de Charleroi n'est actif qu'en cette période). Il faut cependant relever que l'utilisation des services reste importante en dehors de cette période (notamment en mai-juin et en septembre-octobre) en dehors des creux liés à la fermeture des services au printemps et en été.

7.2.3. L'utilisation des services d'aide et d'accompagnement des personnes en lien avec la prostitution

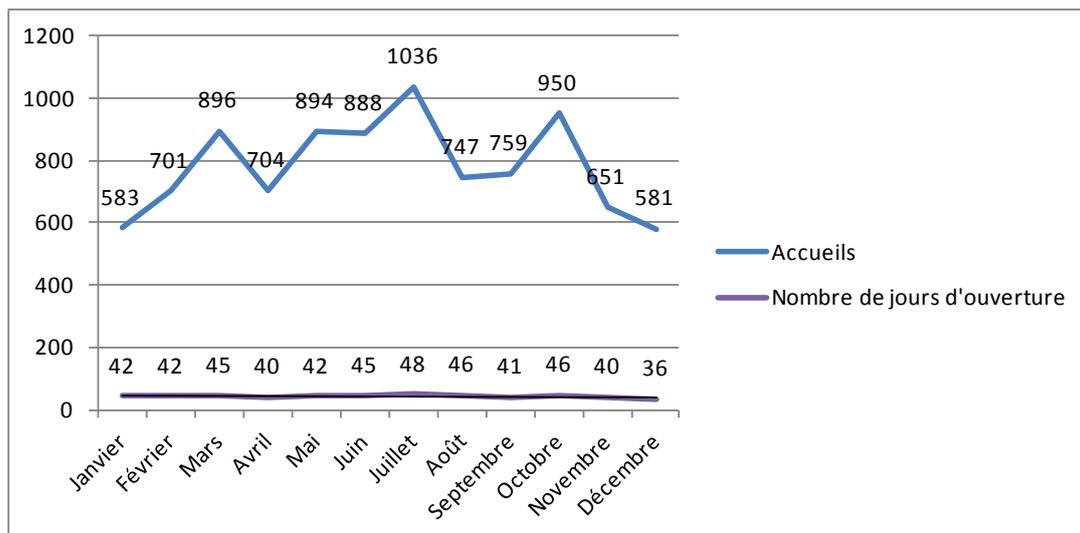
Les services « prostitution » du RSC et du RSPL ont recensé 9 763 accueils en 2012⁷¹. Les écoutes (5 707) et les entretiens individuels (5475) sont les types d'interventions les plus nombreux après les accueils. Les autres types d'interventions sont peu nombreux et les données sont souvent manquantes. Le découpage des interventions a depuis lors été révisé avec les travailleurs sociaux.

⁷⁰ Les jours d'ouverture sont cumulés pour tous les services. Les données trimestrielles du service Le Rebond du RSC ont été réparties sur trois mois pour chaque trimestre de l'année. Les « jours d'ouverture »

⁷¹ Il s'agit toutefois d'une sous-estimation du nombre d'accueils car le service Espace P du RSPL n'a pu récolter les données qu'au cours du dernier quadrimestre.

Tableau 7.8. Nombre d'activités par service et par type en 2012 (en chiffres absolus)

Types d'interventions	RSC - Entre2	RSC - EspaceP	RSPL - EspaceP	Total général par type d'intervention
Accueils	6570	2820	373	9763
Activités organisées par l'institution	NDC	NDC	4	4
Activités organisées par les partenaires	NDC	NDC	1	1
Colis	NDC	NDC	30	30
Ecoutes	3177	2530	0	5707
Entretiens individuels	2931	2340	204	5475
Interventions infirmières	60		0	60
Autres	NDC	874	77	951
Total général par service	12994	8821	757	22572

Graphique 7.4. Evolution mensuelle du nombre d'accueils dans les services « prostitution » en 2012 (en chiffres absolus)

Les données mensuelles proviennent des deux services du RSC, Espace P et Entre Deux, et sont donc présentées à titre indicatif. Comme dans les autres graphiques du même type, le nombre de jours est le nombre de jours d'ouverture cumulés.

A l'inverse d'autres types de services partenaires des relais sociaux, les services « prostitution » sont plus actifs au printemps, en été et au début de l'automne qu'en hiver à l'exception des mois d'avril et de septembre au cours desquels le nombre de jours d'ouverture est moindre, et aussi du mois d'août qui présente pourtant un nombre de jours d'ouverture assez élevé.

7.2.4. L'utilisation des services d'accompagnement social à la recherche d'un logement

Les données disponibles relatives à l'utilisation des services « logement » ne concernent qu'un seul relais, le RSULL et deux de ses services partenaires. Le RSV n'a pu récolter les données du service Interface. Pour cette catégorie d'accueil en journée, la couverture des services est donc minime. Aussi est-ce à titre illustratif uniquement que le tableau ci-dessous est présenté. Les travailleurs sociaux des autres relais sociaux (et surtout celui du RSV) y trouveront néanmoins matière à discussion et pourront comparer la signification de chacun des items. En outre, la modalité « autres » est relativement importante par rapport à l'usage qui en est fait dans d'autres catégories de l'accueil en journée. Les travailleurs sociaux du RSULL peuvent expliquer ce qu'elle renferme. Ils ont aussi déjà révisé les items d'offre et d'utilisation du service qui seront dans l'avenir mieux adaptés à la réalité de terrain.

Par contre, la très faible représentation des Relais sociaux dans ce sous-secteur de l'accueil en journée pose la question d'un découpage fin des interventions du moins au niveau wallon.

Tableau 7.9. Le nombre d'interventions par type au sein du RSULL en 2012 (en chiffres absolus)

Service	Accueil	Activités proposées par l'institution	Ecoutes	Entretiens individuels	Autres	Total par service
Logetoit	382	156	382	260	210	1390
Logicentre	1740	0	1249	452	216	3657
Total par type d'intervention	2122	156	1631	712	426	5047

7.2.5. L'utilisation des services « santé »

La catégorie « santé » de l'accueil en journée concerne deux Relais sociaux en 2012, le RSC et le RSPL. Un service du RSPL, Article 23, n'a pu fournir de données d'utilisation de son service. A nouveau, cette faible représentation soulève la question de la pertinence d'un découpage détaillé de l'accueil en journée.

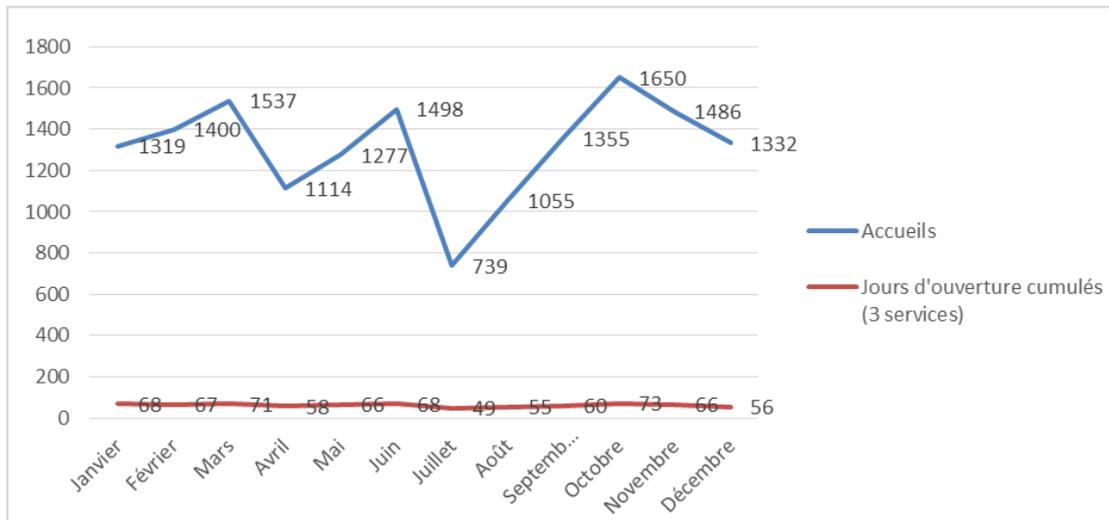
Pour rappel, c'est le public présentant des problèmes de santé qui définit l'appartenance à cette catégorie de l'accueil en journée. Les « interventions infirmières » font partie de l'offre de service, mais celles-ci, au nombre de 3359, ne représentent que 10% du total des interventions au sein des deux services repris dans le tableau. D'autres types d'activités plus traditionnels sont importants. Comme dans les autres catégories de l'accueil en journée, les « accueils » sont les plus nombreux parmi les interventions répertoriées (15 762). Après les « accueils », les activités d'hygiène sont les plus nombreuses (6 394 lessives et 6 203 douches).

Relevons encore que la modalité « autres » n'a pas été sélectionnée. Il en va de même des « écoutes » (qui sont retirées du tableau) très difficiles à quantifier dans certains services.

Tableau 7.10. Nombre d'interventions par service et par type au sein du RSPL en 2012 (en chiffres absolus)

Type d'intervention	RSC Comptoir	RSPL La Fontaine	RSPL Revers	Total par type d'intervention
Accueils	3375	9710	2677	15762
Activités proposées par l'institution	DNC	DNC	587	587
Douches	DNC	6203	DNC	6203
Entretiens individuels	DNC	DNC	51	51
Interventions infirmières	1129	2230	DNC	3359
Lessives	DNC	6394	DNC	6394
Autres	106	DNC	DNC	106

Graphique 7.5. Evolution mensuelle du nombre d'accueils dans les services santé en 2012 (en chiffres absolus)



Les données mensuelles proviennent des trois services précités (Le Comptoir du RSC, La Fontaine et Revers du RSPL).

Le graphique ci-dessus montre que l'utilisation du service (le nombre d'accueils) répond fidèlement à l'offre de services. Les mois au cours desquels les services ferment davantage, il y a moins d'accueils et *vice versa*. Le creux le plus important observé en juillet est lié à la fermeture annuelle des services, et les pics les plus importants sont observés en mars et en octobre lorsque les services ouvrent davantage.⁷²

⁷² Par contre, si l'on rapportait le nombre d'accueils au nombre de jours ouvrables par mois, on pourrait constater que ce sont les mois de septembre à décembre qui accueillent le plus intensément.

7.3. Le profil des utilisateurs

7.3.1. Nombre d'utilisateurs différents par sous-groupe et par sexe

Tableau 7.11. Nombre d'utilisateurs différents par relais social, par service et par sexe (chiffres absolus)

Sous-secteur AJ	Relais social	Service	Récolte des données	Femmes	Hommes	N.C.	Totaux
Aide alim	Liège	CLSS Accueil Botanique	Partielle	71	444	1	516
		CLSS Maison de Fragnée	Partielle	34	36	0	70
		CLSS Laveu	Partielle	7	12	0	19
		Resto du Cœur	Partielle	38	38		76
		CLSS Liège Ouest	Partielle	113	86	0	199
	Namur	Saint-Vincent de Paul	Partielle	38	55	0	93
Verviers	Réveral	?	780	530	0	1310	
Logement	La Louvière	Service Logetoit (CPAS de La Louvière)	Exhaustive	177	169	0	346
		Logicentre	Exhaustive	51	45	0	96
	Verviers	Interface	Exhaustive (?)	146	63	0	209
Bas seuil	Charleroi	Accueil de soirée		0	425	0	425
		Comme chez nous - Le Rebond	Exhaustive	158	676	0	834
	La Louvière	Abri de jour Le 109	?	35	120	0	155
		Abri de jour de Liege	Partielle	76	569	0	645
	Liège	Abri de jour de Seraing	Partielle	40	97	0	137
		Amon Nos Hôtes	Partielle	18	72	0	90
		Le Lavoir social	Partielle	76	54	4	134
	Mons	Abri de jour Escale	Exhaustive	40	160	0	200
Prostitution	Charleroi	Entre 2	Exhaustive	211	16	4	231
		Espace P	Exhaustive (?)	185	32	3	220
	Liège	Espace P	Partielle	81	16	6	103
Santé	Charleroi	Le Comptoir	Exhaustive	64	432	0	496
	Liège	Article 23	Exhaustive	17	48		65
		Ordre de Malte Lafontaine	Partielle	58	246	0	304
		Revers	Exhaustive	65	86	0	151

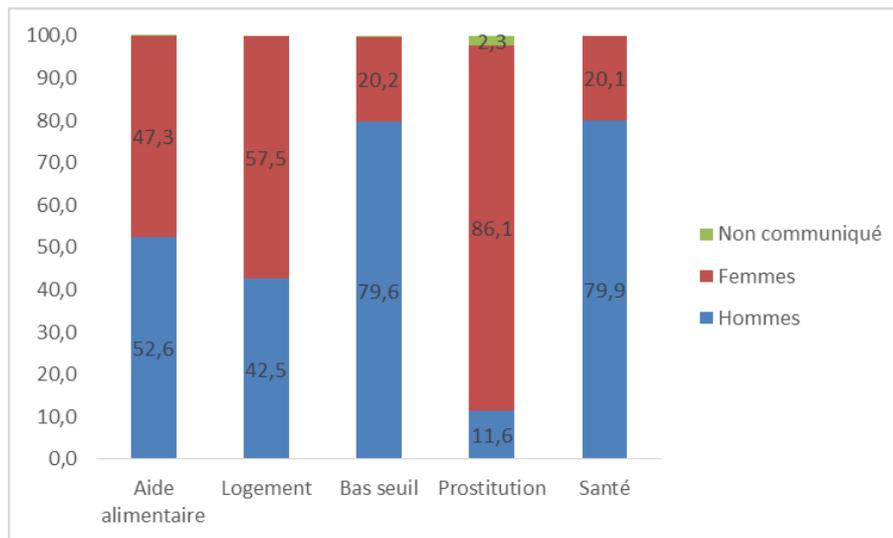
(*) Non communiqué.

(**) L' « Accueil de soirée » du RSC, est repris dans ce tableau mais pas dans la suite de ce chapitre consacré au profil des usagers car nous ne disposons pas de données de ce service plus précises. Il accueille cependant un nombre important d'usagers (N = 425).

7.3.2. La répartition des utilisateurs par sexe et par sous-groupe de l'accueil de jour

Seuls les utilisateurs de plus de 18 ans entrent en ligne de compte dans les calculs. Contrairement aux autres pôles d'activités, les données sont présentées dans les graphiques par sous-groupe et non plus par relais social afin de respecter le classement des services en fonction des groupes cibles et des missions de service. Néanmoins, le détail par relais est fourni dans le texte, essentiellement pour les sous-groupes les plus nombreux, l'accueil de bas seuil et l'aide alimentaire.

Graphique 7.6. La répartition des utilisateurs par sexe et par sous-groupe d'accueil de jour en 2012 (en %)



La diversité des profils des utilisateurs entre les différents sous-groupes est bien reflétée par la répartition entre hommes et femmes. Au niveau wallon, deux groupes sont nettement « masculins ». En effet, les groupes « Santé » et « Bas seuil » montrent des répartitions proches de celle rencontrée en hébergement d'urgence marquée par une forte majorité masculine (80% d'hommes dans ces deux secteurs).

En ce qui concerne le Bas seuil, si l'on considère chaque relais séparément, la même tendance majoritaire est présente partout, à Charleroi (87,5% d'hommes parmi les utilisateurs), Mons (80% d'hommes), La Louvière (77% d'hommes), Liège (78% d'hommes).

Toujours au niveau wallon, deux autres sous-groupes de l'accueil de jour s'avèrent plus « égalitaires ». Il s'agit de l'accueil « logement » et de l'aide alimentaire. Les femmes représentent 47% des utilisateurs des services d'aide alimentaire et sont majoritaires dans le secteur « logement » (57,5% des utilisateurs). Seule la répartition par sexe du secteur « logement » se rapproche de celle de l'ensemble de la population wallonne au sein de laquelle, hommes et femmes sont plus ou moins à égalité au début de l'âge adulte, puis, à partir de l'âge de 50 ans, les femmes deviennent majoritaires. De nouveau, la diversité s'observe lorsque l'on porte le regard sur les données de chacun des Relais sociaux, dont l'offre de services n'attire pas les mêmes publics. L'aide alimentaire se répartit en effet entre restaurants sociaux, colis alimentaires (et parfois matériels), y compris des colis « enfants », et des repas-sandwiches. Les usagers des services d'aide alimentaire sont essentiellement des hommes à Liège (70% des utilisateurs) et dans une moindre mesure à Namur (59% d'hommes), alors que les femmes représentent 59,5% des utilisateurs à Verviers.

Les services « logement » attirent une majorité de femmes (57,5% des utilisateurs) au niveau wallon et dans chacun des deux relais offrant ce type de service (70% de femmes à Verviers contre 52% à la Louvière).

Enfin, avec 86% de femmes au sein de la population des usagers, le sous-groupe « prostitution » est le seul à se composer très majoritairement de femmes. Par ailleurs, c'est celui qui dénombre le plus d'usagers dont le sexe n'est pas précisé (2% des usagers). Les services de ce secteur précisent qu'il s'agit de travestis ou de personnes transsexuelles. Ils ont décidé d'intégrer à l'avenir cette dernière modalité de la variable « sexe » du moins pour les services « prostitution ».

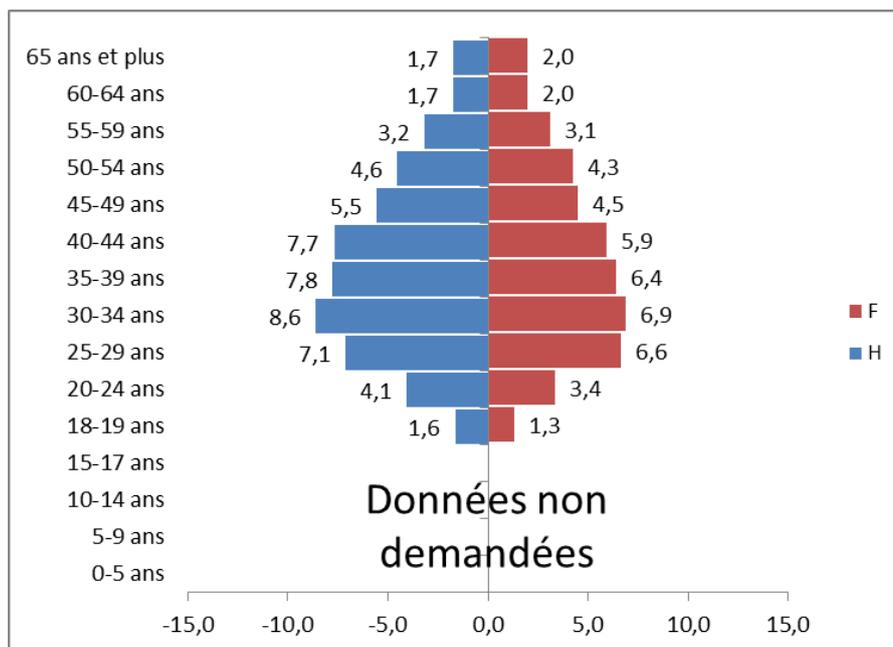
7.3.3. La pyramide des âges des utilisateurs

L'aide alimentaire

Couverture et qualité des données : Les données utilisées pour construire une pyramide des âges proviennent de trois relais sociaux (RSPL, RSUN et RSV) et six services. A Liège, le service social Liège Ouest n'a pu fournir de données. Pour le calcul de la pyramide des âges, les 57 utilisateurs, dont l'âge est inconnu ont été retirés du total des effectifs qui atteint alors 2021 personnes (au lieu de 2078). Les « inconnus » sont par contre intégrés dans le calcul de la répartition en grands groupes d'âges (Graphique).

Le poids du service du RSV est majoritaire (63% de l'ensemble des utilisateurs). Par contre, les données de Namur sont inférieures à 100 (N = 92).

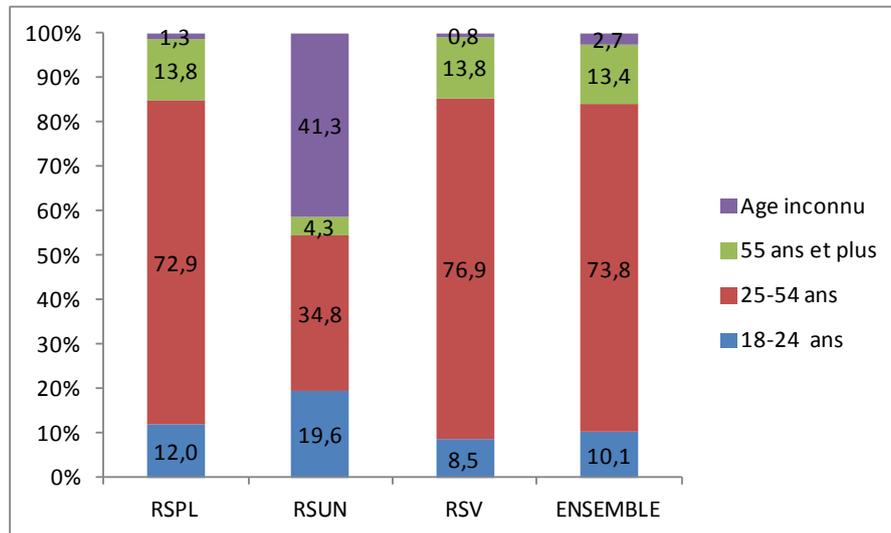
Graphique 7.7. La pyramide des âges des utilisateurs des services d'aide alimentaire (en %)



Mode de lecture : les hommes âgés de 30 à 34 ans accomplis représentent 8,6 % de la population totale des usagers, hommes et femmes réunis (ne pas prendre en considération le signe « - » à la gauche du zéro en abscisse).

En comparaison avec la pyramide des âges de la population wallonne, les jeunes de moins de 25 ans et les personnes âgées de plus de 45 ans sont sous-représentées et les classes d'âges adultes de 25 à 44 ans sont surreprésentées. Les femmes sont proportionnellement beaucoup plus importantes que dans la plupart des autres axes d'activités, mais restent minoritaires par rapport aux hommes contrairement à l'égalité observée dans ces groupes d'âges dans l'ensemble de la population wallonne. C'est seulement à partir de 60 ans que l'on observe une légère majorité en faveur des femmes dans les services d'aide alimentaire.

Graphique 7.8. La répartition des utilisateurs des services d'aide alimentaire selon les grands groupes d'âge et par relais social en 2012 (en %)

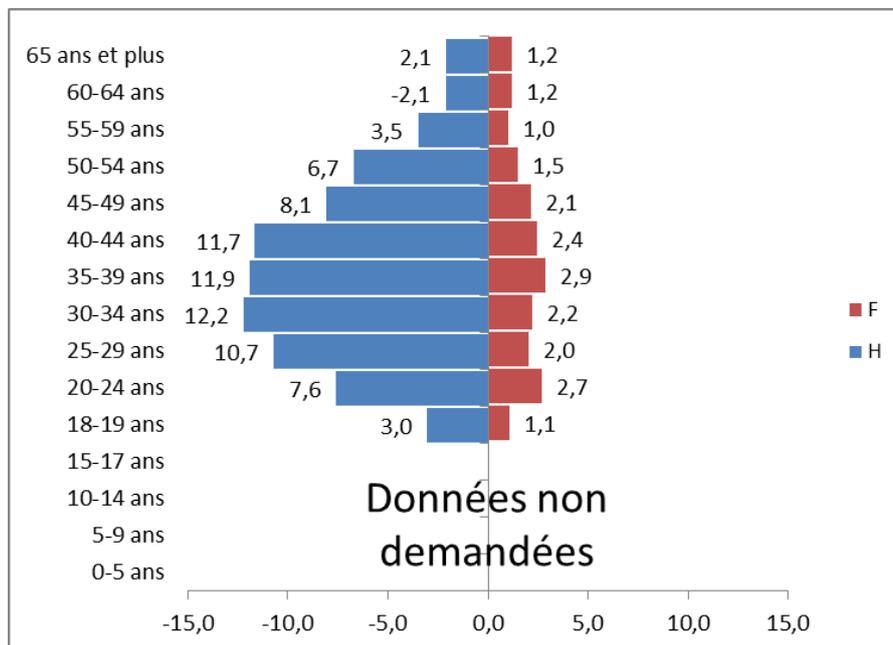


La répartition des utilisateurs en grands groupes d'âge est similaire à Liège et Verviers : majorité forte des adultes (25-54 ans), près de 14% de personnes âgées de 55 ans et plus et un peu moins de jeunes (8,5% à Verviers et 12% à Liège). A Namur, la part des jeunes semble plus importante mais les effectifs sont inférieurs à 100 (N = 93 y compris les usagers d'âge inconnu).

Les services de bas seuil

Les données utilisées pour construire une pyramide des âges proviennent de quatre relais sociaux (RSC, RSPL, RSULL et RSUMB) et sept services (dont quatre coordonnés par le RSPL). Les 173 utilisateurs, dont l'âge est inconnu ont été retirés du total des effectifs qui atteint alors 2007 personnes (au lieu de 2180).

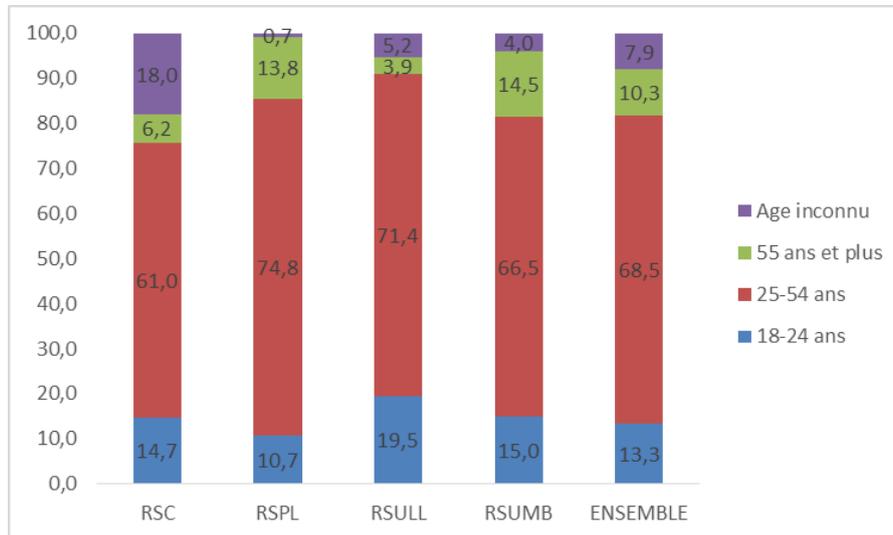
Le poids des relais est inégal. Le RSPL compte à lui seul 49% des utilisateurs dont l'âge est connu et le RSC 34%.

Graphique 7.9. La pyramide des âges des utilisateurs tous relais confondus en 2012 (en %)

Mode de lecture : les hommes âgés de 30 à 34 ans accomplis représentent 12,2% de l'ensemble de la population des usagers, hommes et femmes réunis (ne pas tenir compte du signe « - » la gauche du zéro en abscisse).

En comparaison avec la pyramide des âges de la population wallonne, les hommes sont nettement surreprésentés quel que soit le groupe d'âge considéré. Par contre, par rapport à la population wallonne, les adultes de moins de 45 ans sont surreprésentés par rapport aux adultes plus âgés. En comparaison avec celles des autres sous-secteurs de l'accueil en journée, la forme de la pyramide des âges des usagers des services « bas seuil » est la seule à se rapprocher de celle des usagers de l'hébergement d'urgence.

Graphique 7.10. La répartition des utilisateurs par grands groupes d'âge et par relais social en 2012 (en %)

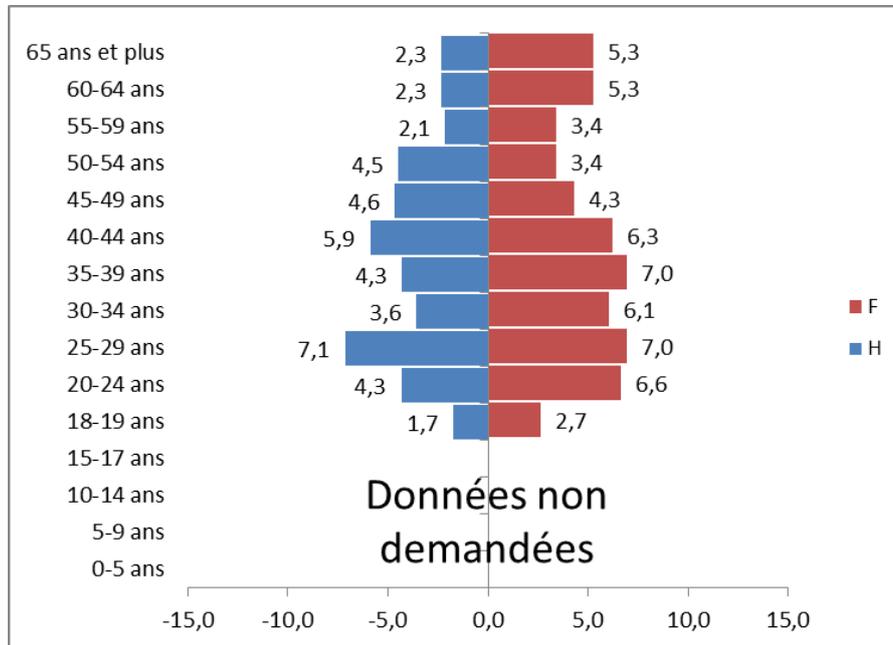


Le graphique ci-dessus souligne la prépondérance du groupe 25-54 ans dans tous les Relais sociaux. Les jeunes de moins de 25 ans sont proportionnellement plus importants à La Louvière où ils représentent près d'un usager sur cinq. Toutefois, le choix de placer la limite d'âge jeune à 25 ans a peut-être influencé les résultats. Les relais sociaux ont d'ailleurs proposé de déplacer cette limite à 30 ans dans les années à venir. Le groupe des plus âgés (55 ans et plus) est un peu plus représenté à Liège (14% des usagers) et à Mons (14,5% des usagers).

L'accompagnement social à la recherche d'un logement

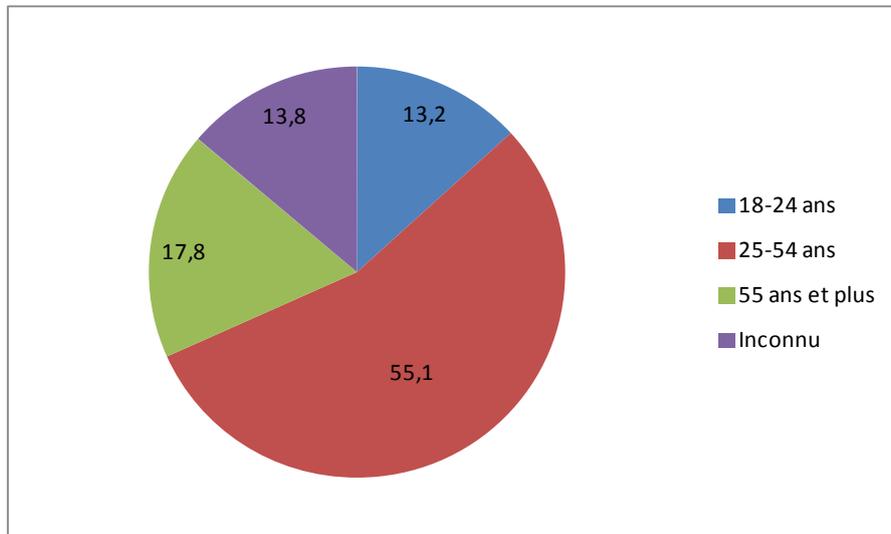
Couverture et qualité des données

Seuls trois services coordonnés par deux relais sociaux (RSULL et RSV) sont repris dans le groupe. Au total, 560 utilisateurs ont servi à construire la pyramide après retrait des données « âge inconnu ». Par contre, les usagers d'âge inconnu sont repris dans le graphique par grands groupes d'âge.

Graphique 7.11. Les utilisateurs des services « logement » en 2012 (en %)

Mode de lecture : les hommes âgés de 30 à 34 ans accomplis représentent 3,6% de l'ensemble de la population des usagers, hommes et femmes réunis (ne pas tenir compte du signe « - » à la gauche du zéro en abscisse).

Bien que la forme de cette pyramide soit très irrégulière, on peut relever certaines tendances marquantes. L'accompagnement social à la recherche d'un logement s'adresse à toutes les classes d'âge, non seulement les jeunes mais aussi les personnes âgées de 60 ans et plus sont bien représentées. Contrairement à la plupart des autres axes d'activités, les femmes sont prépondérantes pratiquement dans toutes les classes d'âges y compris chez les jeunes de moins de 25 ans et surtout parmi les plus âgés (à partir de 60 ans).

Graphique 7.12. La répartition des utilisateurs par grands groupes d'âge en 2012 (en %)

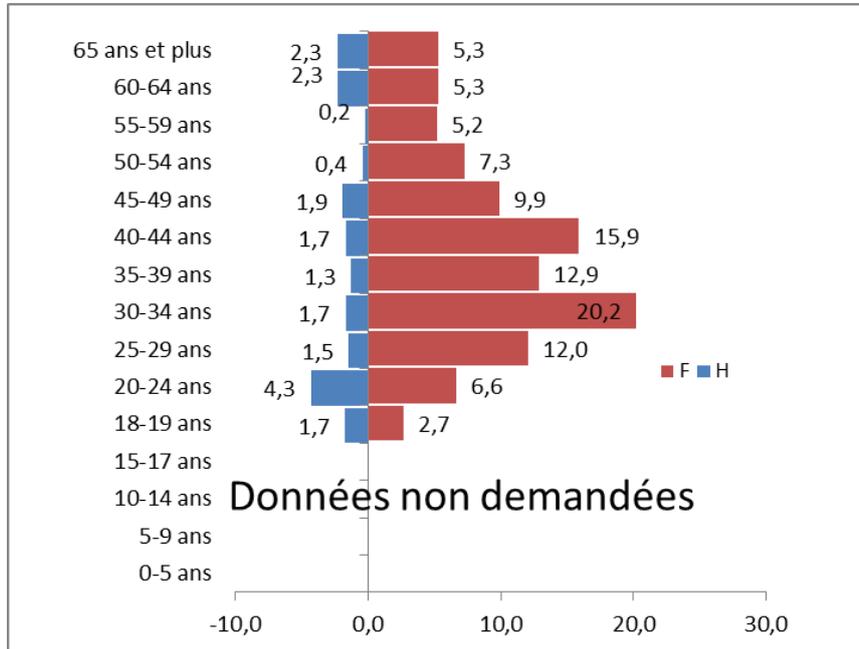
La répartition en grands groupes d'âge souligne, entre autres choses, l'importance relative des usagers de 55 ans et plus comparativement à ce qui est observé dans tous les autres axes d'activités. Ce résultat est interpellant et questionne l'accès au logement ou à l'hébergement adéquat en fonction de l'âge et financièrement accessible pour les personnes plus âgées.

Les services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution

Couverture et qualité des données

La pyramide des âges est construite à partir des données issues de trois services (deux coordonnés par le RSC et un par le RSPL). Après retrait des données « âge inconnu », les données « âge » sont fournies pour un total de 466 utilisateurs. Le poids des services de Charleroi atteint 82% de l'ensemble. Il n'y a donc pas de présentation détaillée par relais social.

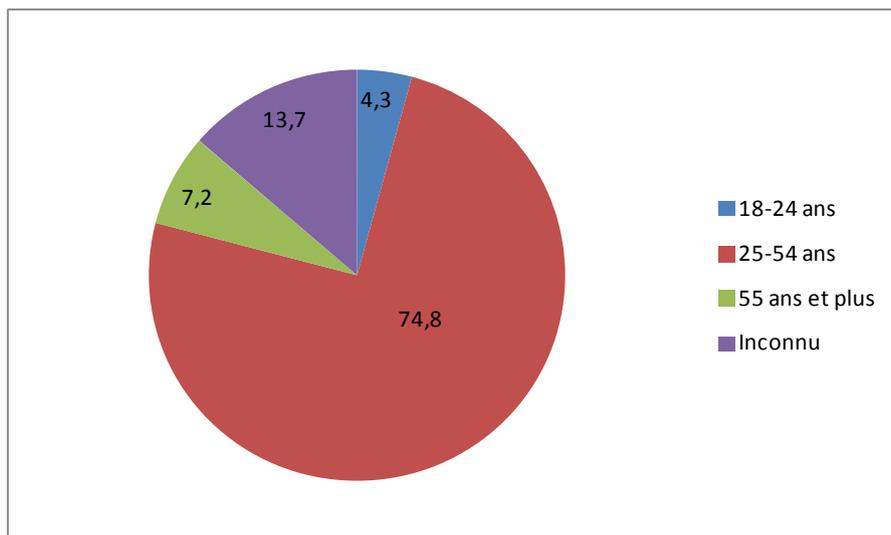
Graphique 7.13. La pyramide des âges des utilisateurs en 2012 (en %)



Mode de lecture : les femmes âgées de 30 à 34 ans accomplis représentent 20,2% de l'ensemble de la population des usagers, hommes et femmes réunis (ne pas tenir compte du signe « - » à la gauche du zéro en abscisse).

La pyramide des âges des services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution souligne la forte prépondérance féminine de ce sous-secteur de l'accueil en journée. La proportion de femmes à partir de 55 ans reste relativement importante (mais aussi celle des hommes à partir de 60 ans). Au bas de la pyramide, l'importance relative du groupe des jeunes hommes âgés de 20 à 25 ans attire aussi notre attention. Seule la comparaison avec les données des années à venir permettra de tirer des conclusions.

Graphique 7.14. La répartition des utilisateurs par grands groupes d'âge en 2012 (en %)



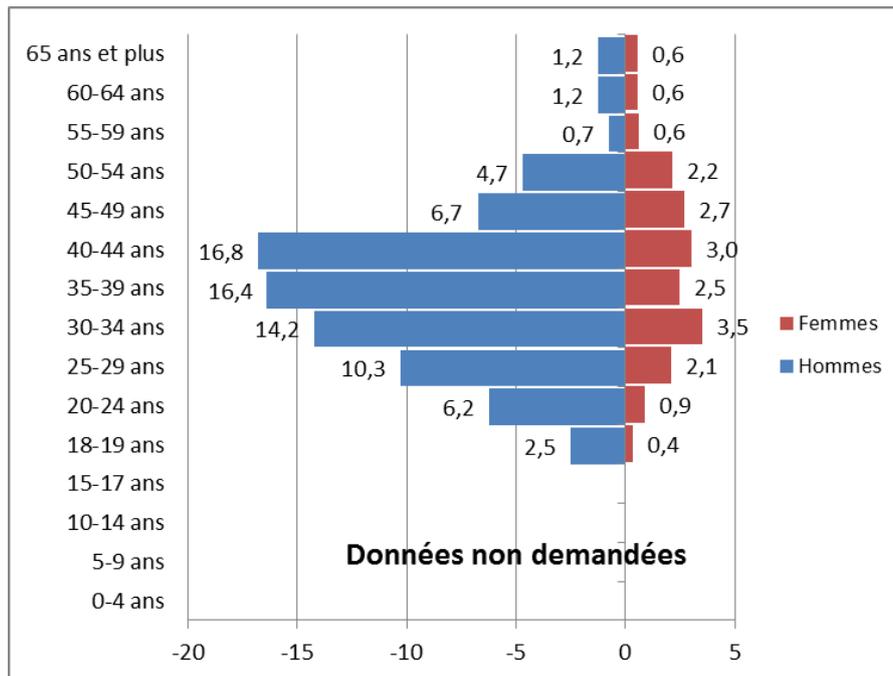
La répartition par grands groupes d'âges met en exergue la prépondérance des 25-54 ans et la relative importance des âges inconnus (14% de l'ensemble des données).

Les services « santé »

Couverture et qualité des données

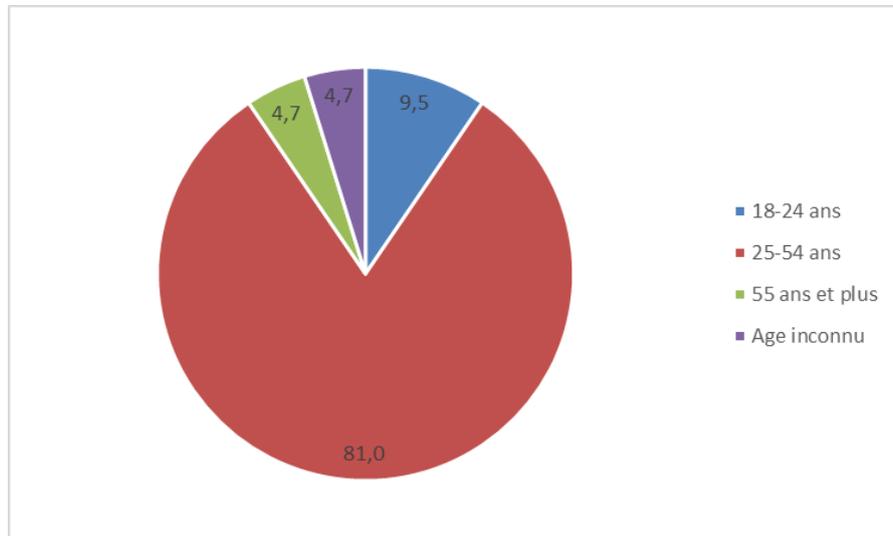
Les calculs ont pu être effectués avec les données de quatre services coordonnés par deux Relais sociaux (le service Comptoir du RSC et les services Article 23, La Fontaine et Revers du RSPL). Le calcul de la répartition par grands groupes d'âge inclut les utilisateurs d'âge inconnu (48 « âge inconnu » sur un effectif total N=1012). Par contre, la pyramide des âges a été réalisée après retrait de ces derniers, relativement peu nombreux (N=964). Le RSC ne compte qu'un seul service et le RSPL trois, mais, au total, le poids des effectifs de chacun des deux relais sociaux est proche (496 à Charleroi contre 516 à Liège).

Graphique 7.15. Pyramide des âges des utilisateurs des services « Santé » (en %)



Mode de lecture : les hommes âgés de 30 à 34 ans accomplis représentent 14,2% de l'ensemble de la population des usagers, hommes et femmes réunis (ne pas tenir compte du signe « - » à la gauche du zéro en abscisse).

La forme de la pyramide est très proche de celles des utilisateurs de l'hébergement d'urgence et de l'accueil en journée de bas seuil. Les hommes sont majoritaires quel que soit le groupe d'âge considéré, contrairement à ce qui peut être observé dans la pyramide des âges de la population wallonne dans son ensemble. En outre, les hommes âgés de 35 à 45 ans sont proportionnellement plus importants que dans les pyramides de l'hébergement d'urgence et des services de bas seuil, les hommes de ces deux groupes d'âge représentant un tiers de toute la population des usagers des services « Santé », hommes et femmes réunis.

Graphique 7.16. La répartition des utilisateurs par grands groupes d'âge en 2012 (en %)

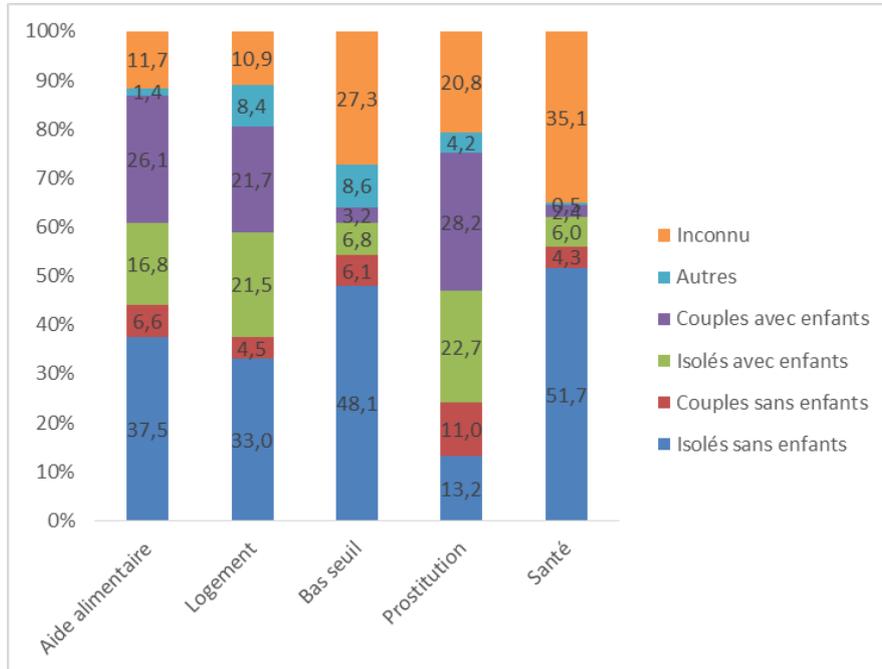
La répartition par grand groupe d'âge souligne la faible proportion des utilisateurs de 55 ans ou plus (5% des utilisateurs), de ceux d'âge inconnu (5% des utilisateurs) et, dans une moindre mesure, des jeunes de moins de 25 ans. Par rapport aux autres axes d'activités, les services « santé » d'accueil en journée comportent la majorité d'adultes (25-54 ans) la plus élevée (81% de l'ensemble des utilisateurs).

7.3.4. Les utilisateurs selon le type de ménage

Couverture et qualité des données

L'information relative au type de ménage est récoltée presque partout, quel que soit le relais social et quel que soit le type d'activités. Seuls les services Abri de jour de Seraing (catégorie « Bas seuil ») et Revers du Relais social de Liège (catégorie « Santé ») n'ont pu fournir l'information. La couverture est donc presque complète par rapport au nombre de services et au nombre d'utilisateurs nonobstant l'absence de données en provenance du relais social de Tournai.

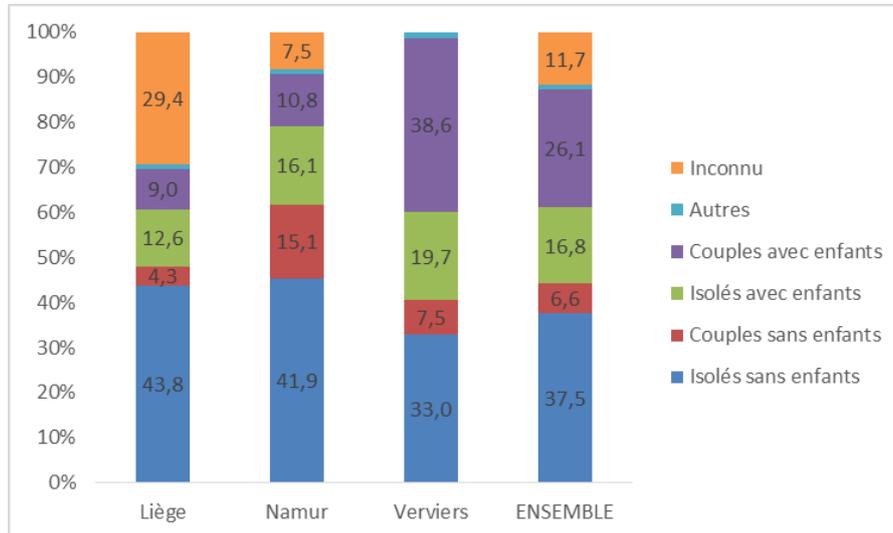
Graphique 7.17. La répartition des utilisateurs selon le type de ménage et le sous-secteur de l'accueil de jour en Wallonie en 2012 (en %)



Selon la catégorie de services, la répartition entre les types de ménages varie. L'aide alimentaire et les services d'accompagnement social à la recherche d'un logement présentent le même type de répartition avec une présence importante de ménages avec enfants. 43% des utilisateurs de l'aide alimentaire et des services d'accompagnement social au logement vivent dans un ménage avec enfants (couples et isolés réunis). Dans ces deux catégories de services, la part des isolés sans enfants reste néanmoins importante également, un tiers dans les services « logement » et un peu plus d'un tiers en aide alimentaire. Les services de bas seuil et les services « santé » présentent un autre type de répartition caractérisé par une majorité d'isolés et de ménages sans enfants et une faible proportion de ménages avec enfants (10% en bas seuil et 8% en « Santé »). Dans ces deux catégories de l'accueil en journée, la part des « ménages inconnus » représente plus ou moins un tiers de l'ensemble. La catégorie « Prostitution » offre une répartition différente des autres dans la mesure où les utilisateurs vivant seuls sont nettement minoritaires et les ménages avec enfants sont les mieux représentés (51% du total, couples et isolés avec enfants réunis).

L'aide alimentaire⁷³

Graphique 7.18. Répartition des utilisateurs selon le type de ménage par relais social en 2012 (en %)



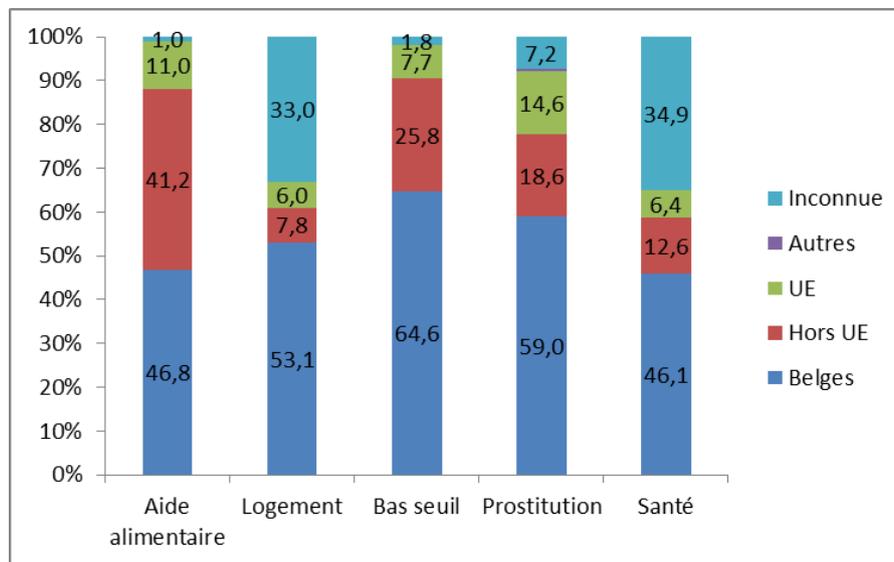
En ce qui concerne l'aide alimentaire, il faut préciser que le poids des utilisateurs du relais social de Verviers représente plus de la moitié du total (1310 utilisateurs sur 2283, soit 57%) influençant fortement la moyenne. Lorsque l'on détaille les résultats par relais social, on constate en effet que la part des ménages avec enfants est nettement plus importante à Verviers que dans les relais sociaux de Liège et de Namur où les isolés sans enfants occupent une position majoritaire.

7.3.5. La nationalité des utilisateurs

Couverture et qualité des données

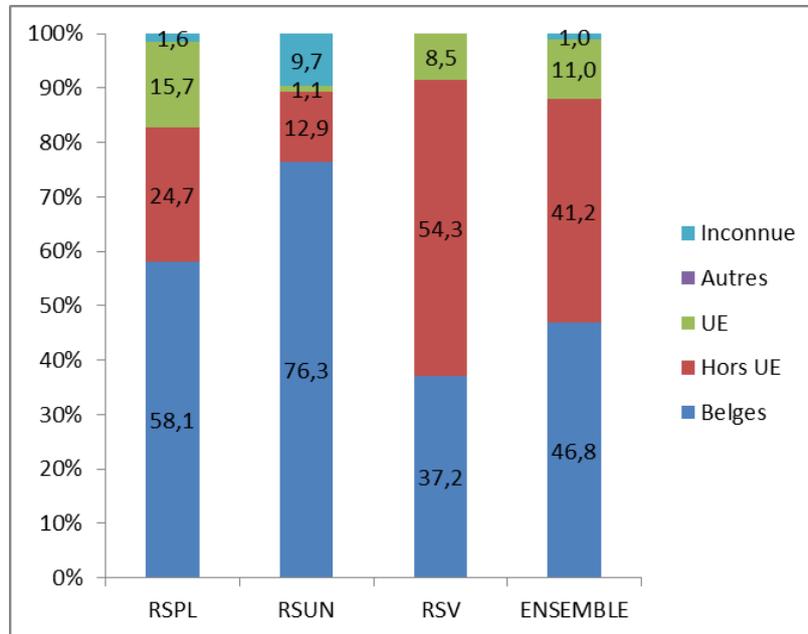
L'information relative au type de nationalité (belge, UE, hors UE, nationalités autres, nationalité inconnue) est fournie pour tous les utilisateurs de chacun des secteurs de l'accueil en journée. La part des usagers dont la nationalité est inconnue varie beaucoup d'un sous-secteur de l'accueil en journée à l'autre (de 8 à 41% des usagers) comme l'indique le graphique ci-dessous.

⁷³ Les tableaux de la répartition des utilisateurs selon le type de ménage, relatifs aux autres sous-secteurs de l'accueil de jour sont reportés en annexe.

Graphique 7.19. La nationalité des utilisateurs par secteur de l'accueil en journée en 2012

L'information est fournie pour tous mais la part des utilisateurs dont la nationalité est inconnue est importante dans deux secteurs, celui de l'accompagnement social à la recherche d'un logement (33% de l'ensemble des utilisateurs) et celui des services « santé » (35% des utilisateurs).

Les Belges sont majoritaires dans tous les secteurs de l'accueil en journée (entre 46 et 65% des utilisateurs selon le secteur). Les nationalités « autres » sont quasiment absentes quel que soit le secteur. Deux secteurs accueillent une proportion d'étrangers hors UE plus importante : l'aide alimentaire (41%) et les services de bas seuil (26%) tandis que le secteur d'aide aux personnes en lien avec la prostitution comporte au total 33% d'étrangers. Les étrangers hors UE sont en plus grand nombre mais les étrangers ressortissants de l'UE sont plus représentés (15%) que dans les autres secteurs de l'accueil en journée.

L'aide alimentaire⁷⁴**Graphique 7.20. La nationalité des utilisateurs des services d'aide alimentaire par relais social en 2012 (en %)**

La représentation pour l'ensemble des relais sociaux mettait en évidence la plus forte proportion d'étrangers hors UE dans le secteur de l'aide alimentaire. Une répartition par relais social indique néanmoins que les étrangers hors UE sont surtout présents à Liège (25%) et à Verviers (54%). Le Relais de Verviers est aussi celui où l'aide alimentaire est la plus développée (1310 personnes accueillies en 2012 soit plus de la moitié de l'ensemble des utilisateurs, tous relais confondus). Par ailleurs, le Relais de Liège est celui qui accueille la plus grande proportion de ressortissants de l'UE.

⁷⁴ Les tableaux de la répartition des utilisateurs selon la nationalité relatifs aux autres sous-secteurs de l'accueil de jour sont reportés en annexe.

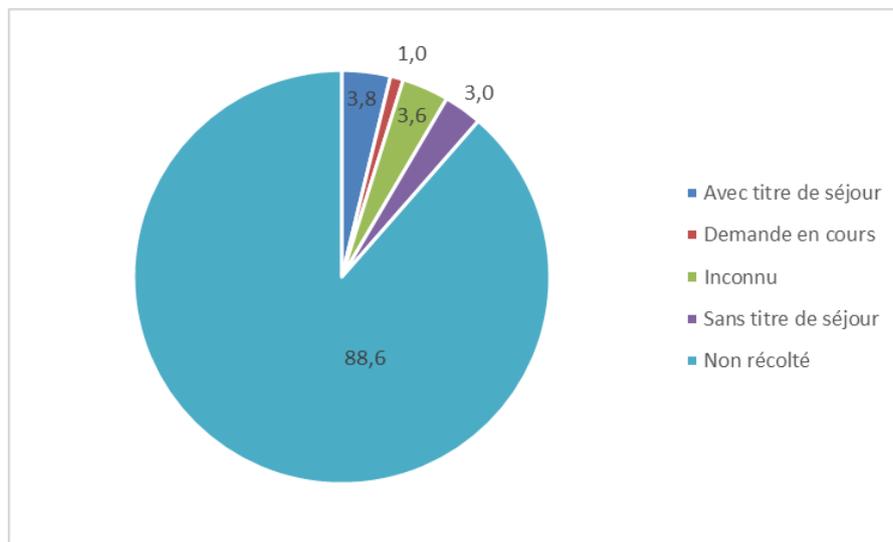
7.3.6. Les titres de séjour

L'aide alimentaire

Couverture et qualité des données

Les données ont pu être recueillies dans 5 cinq services du RSPL et le service du RSUN. Il n'y a pas de données pour le RSV. Au total, 260 informations ont été récoltées pour un total de 2283 usagers (dont 47% sont Belges).

Graphique 7.21. La répartition des usagers des services d'aide alimentaire selon l'information relative au titre de séjour en 2012 (en%)



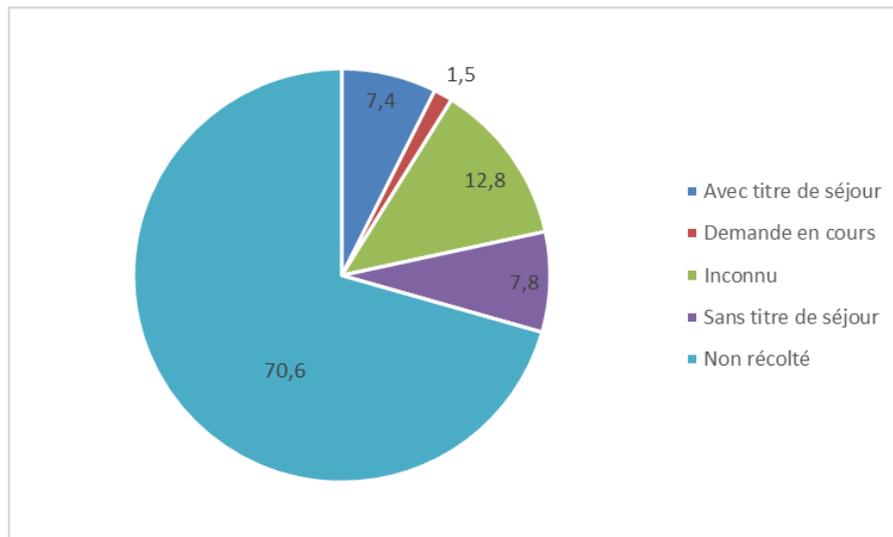
Une très faible proportion des usagers est concernée par l'information relative au titre de séjour. Au total, seuls 5% des usagers disposent d'un titre ou ont introduit une demande. Seuls 3% des usagers n'ont pas de titre de séjour.

L'accueil en journée de bas seuil

Couverture et qualité des données

Les données proviennent de trois Relais sociaux, du RSC (Rebond), du RSULL (Le 109) et du RSPL (trois services : Amon Nos Hôtes, Le Lavoir social, l'Abri de jour de Liège). Le RSV n'a pu fournir l'information. 646 informations ont été récoltées pour un total de 2195 usagers (comportant 65% de Belges).

Graphique 7.22. La répartition des usagers de l'accueil de journée de bas seuil selon l'information relative au titre de séjour en 2012 (en %)



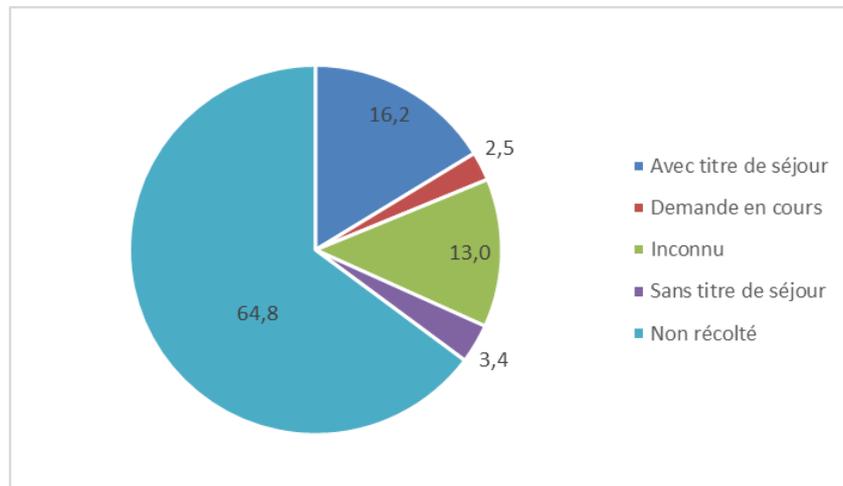
L'information ne concerne que 29% des usagers. Au total, 9% des usagers disposent d'un titre de séjour ou d'une demande de titre. 8% des usagers sont sans titre de séjour.

Les services « Prostitution »

Couverture et qualité des données

Les trois services recensés dans ce rapport sont couverts. Il s'agit d'Espace P du RSPL, et d'Espace P et d'Entre du RSC. 195 informations ont été récoltées pour un total de 554 usagers (dont 59% sont Belges). Le poids des informations du RSC est prépondérant (90% des données).

Graphique 7.23. La répartition des usagers des services « Prostitution » selon l'information relative au titre de séjour en 2012 (en%)



L'information relative au titre de séjour concerne 35% des usagers. 19% disposent d'un titre de séjour ou ont introduit une demande. Seuls 3% n'ont pas de titre de séjour. On constate cependant une proportion importante de situations inconnues.

Les services « Logement »

Couverture et qualité des données

Les deux services du RSULL ont fourni les données, mais pas le service du RSV. Ces données ne concernent donc qu'un seul relais social. 62 informations ont été récoltées pour un total de 442 usagers (dont 53% sont Belges).

L'information relative au titre de séjour, telle qu'elle a été récoltée, ne concerne que 9,5% des usagers. 9% disposent d'un titre de séjour et les quelques personnes restantes ont introduit une demande. Il n'y a pas d'usagers sans titre de séjour (et pratiquement pas d'inconnus). Il faut être en ordre sur le plan administratif pour introduire une demande de logement.

Les services « Santé »

Couverture et qualité des données

Les données proviennent de deux Relais sociaux, du RSC (Comptoir) et du RSPL (Article 23, Revers et La Fontaine). Au total, 184 informations ont été récoltées pour 1016 usagers (comptant 46% de Belges). Le poids des données du RSPL est prépondérant (82% des données), et plus particulièrement d'un des services du RSPL, La Fontaine (72% de l'ensemble des données).

Le poids des données d'un seul service étant nettement prépondérant, nous ne présentons la répartition des usagers qu'à titre indicatif (et sans graphique). Les données ne concernent que 18% des usagers. 8% d'entre eux disposent d'un titre ou ont introduit une demande (2% de demandes en cours). 8% des usagers sont sans titre de séjour et seuls 2% sont dans une situation inconnue.

7.3.7. Les sources de revenus des utilisateurs de l'accueil en journée

Remarques générales sur la couverture et la qualité des données :

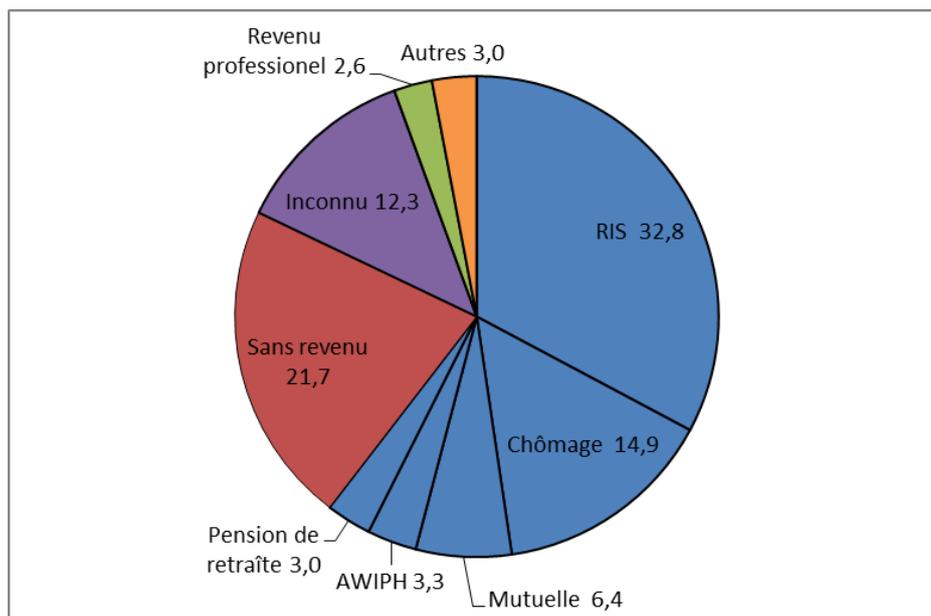
Globalement, nous disposons d'un total de 6909 réponses pour 6699 utilisateurs (doublons non exclus). A l'exception du relais social de Tournai, tous les autres relais ont collecté l'information et cela pour tous leurs services d'accueil en journée. On doit relever la proximité entre le nombre de réponses et le nombre d'utilisateurs, ce qui indique qu'une seule réponse a probablement été fournie par utilisateur alors que plusieurs réponses étaient possibles. Seuls trois services présentent un nombre de réponses nettement supérieur au nombre d'utilisateurs (Espace P à Charleroi (Aide aux personnes en lien avec la prostitution), l'Abri de jour de Liège (Bas seuil) et le Service social de Liège Ouest (aide alimentaire)).

L'aide alimentaire

Couverture et qualité des données :

Ont pu être utilisées les données issues de trois relais sociaux (Liège, Namur et Verviers) et de sept services différents (cinq services du relais liégeois : Botanique, Laveu, Liège Ouest, Fragnée et le Resto du Cœur ; l'Accueil de jour du Relais namurois et Réverval à Verviers). En tout, 2349 « réponses » ont été récoltées et concernent un total de 2283 utilisateurs. Les deux plus gros services sont L'Accueil Botanique du Relais liégeois (516 utilisateurs) et surtout Réverval (1310 utilisateurs) du Relais verviétois. Seul le service social de Liège Ouest a apporté plus d'une réponse par utilisateur.

Graphique 7.24. Les sources de revenus des utilisateurs des services d'aide alimentaire en 2012 (en % des réponses)



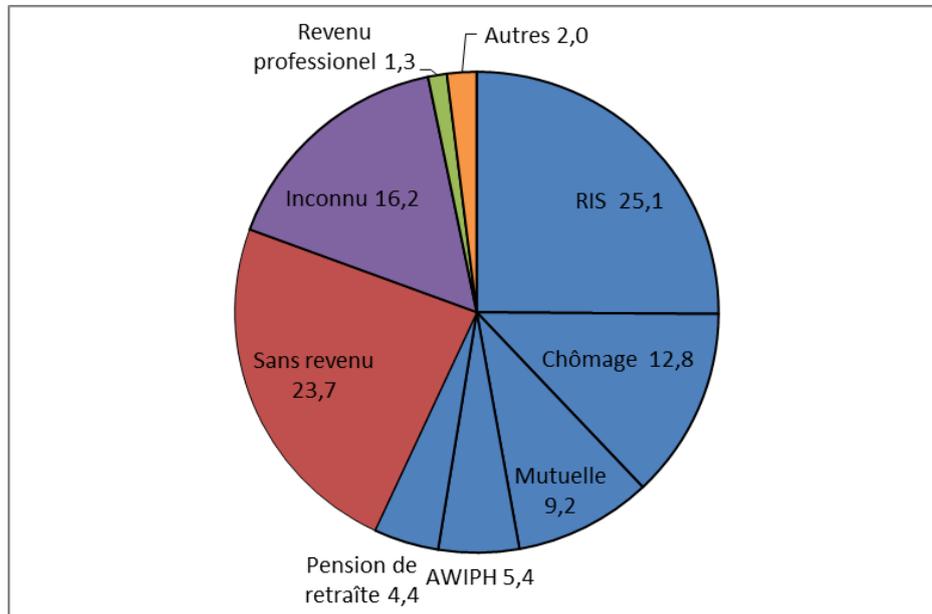
Les types de revenus les plus fréquents sont les allocations sociales et plus particulièrement le revenu d'intégration sociale (un tiers des réponses) et les allocations de chômage (15% des réponses). L'ensemble des allocations sociales représente un peu plus de 58% des réponses des usagers. La part des réponses « sans revenu » est considérable (22 % du total).

L'accueil de jour de bas seuil

Couverture et qualité des données

Les données proviennent de l'ensemble de sept services (il manque uniquement l'Accueil de soirée du RSC) partenaires de quatre Relais sociaux (Charleroi, Liège, La Louvière et Mons). Au total, 2226 réponses « revenus » ont été collectées pour un total de 2195 usagers (soit une réponse par personne en moyenne). Le poids des données des quatre services du RSPL représente 47% du total, celui du RSC 37,5%, celui du RSULL 7% et celui du RSUMB 9%.

Graphique 7.25. Les sources de revenus des utilisateurs des services de « bas seuil » en 2012 (en % des réponses)



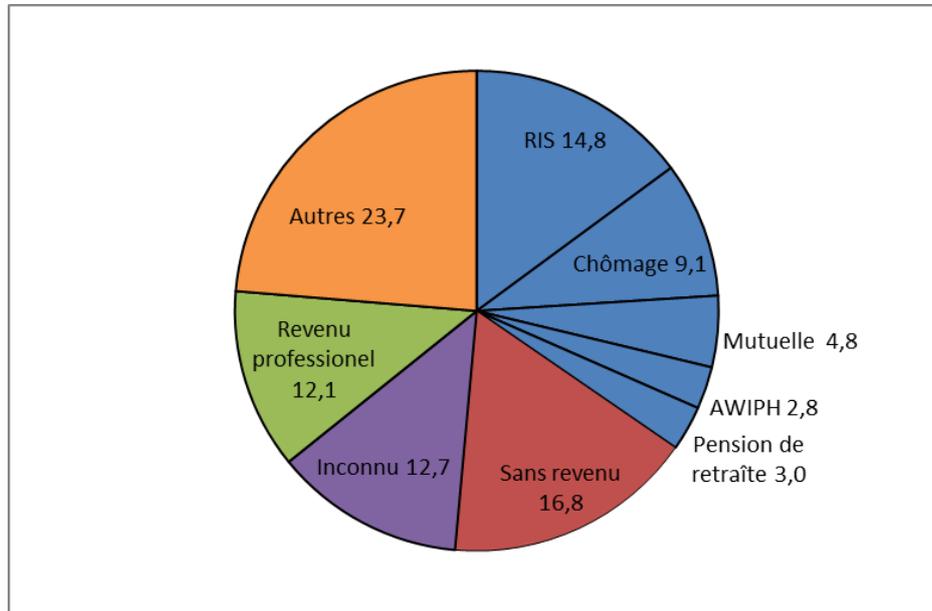
La répartition des usagers des services de bas seuil selon le type de revenu est caractérisée par une forte proportion d'allocations sociales (57% des réponses). Les pensions de retraite, les allocations pour personnes handicapées et les revenus des mutuelles sont proportionnellement un peu plus importants et les allocations de chômage et le revenu d'intégration sociale proportionnellement un peu moins nombreux que dans le secteur « Aide alimentaire ».

L'aide aux personnes en lien avec la prostitution

Couverture et qualité des données

Les trois services (Entre deux et Espace P du RSC et Espace P du RSPL) ont collecté des données relatives aux types de revenus (667 réponses au total). Plusieurs réponses par utilisateur pouvaient être fournies, mais, en moyenne, 1,2 réponse par usager a été fournie. 84% des informations proviennent des deux services du RSC (contre seulement 16% du RSPL).

Graphique 7.26. Les sources de revenus des utilisateurs des services « prostitution » en 2012 (en % des réponses)



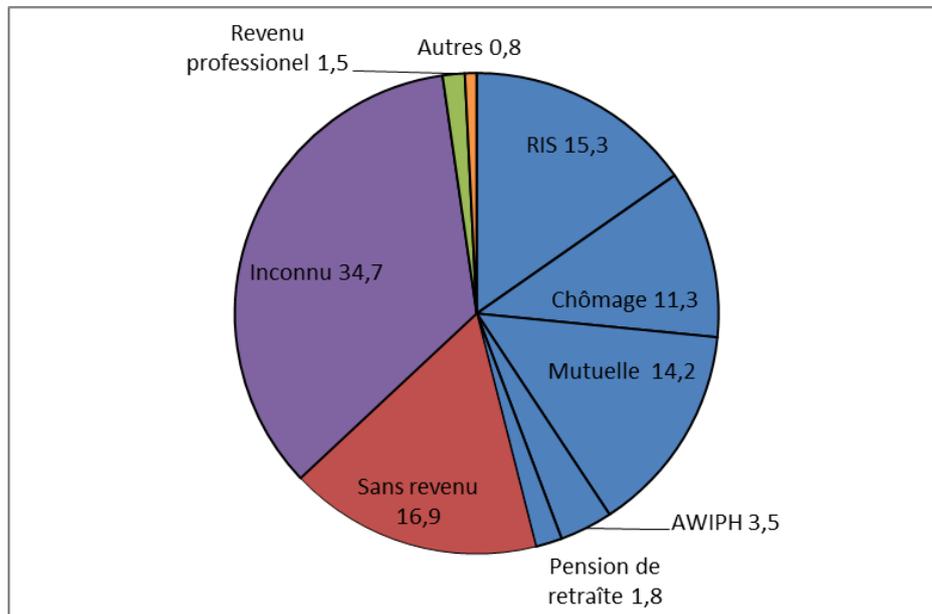
La prostitution procure un revenu. Aussi, dans les services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution, la répartition des sources de revenus est-elle très différente de celle observée dans les autres axes d'activités des relais sociaux et dans les autres catégories de l'accueil de jour. Cette catégorie se caractérise par la plus faible proportion d'allocations sociales (34,5% de l'ensemble des réponses, tous types d'allocations confondus), par la proportion la plus élevée de « revenus professionnels » (12%) et par une forte proportion d'« autres revenus » (24% des réponses) issus en grande partie de l'exercice de la prostitution selon les informations fournies par ces services. Ces services soulignent encore qu'un même usager peut combiner revenus « professionnels » déclarés et revenus « autres ».

Les services « Santé »

Couverture et qualité des données

Les quatre services « Santé » des Relais RSC et RSPL ont collecté les données « revenus » (1016 réponses au total). En moyenne, 1 réponse exactement a été fournie par usager. Même si le RSC ne compte qu'un seul service (Comptoir), il apporte presque la moitié des informations (49% du total des réponses contre 51% pour les trois services du RSPL).

Graphique 7.27. Les sources de revenus des utilisateurs des services « santé » en 2012 (en % des réponses)



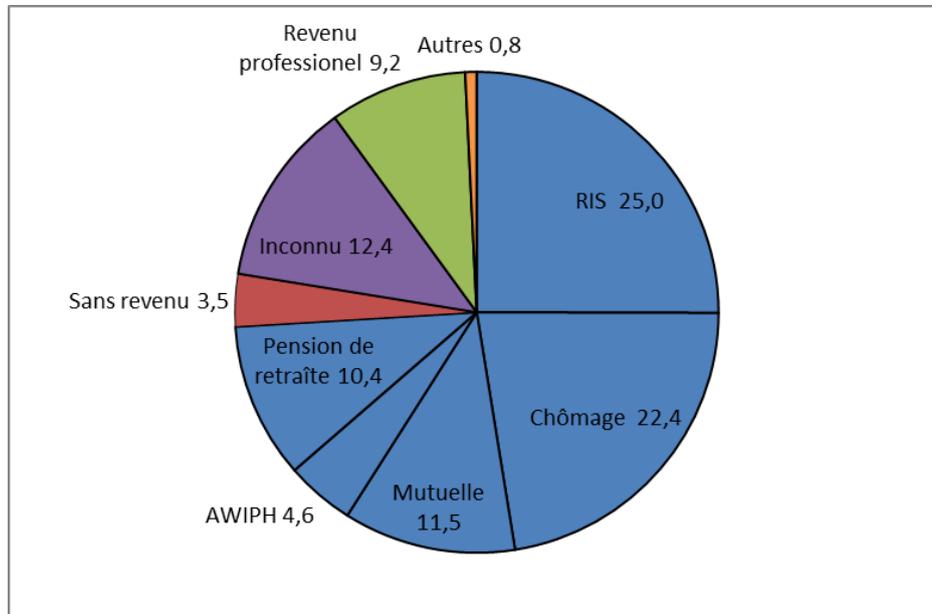
En comparaison avec les services des autres axes d'activités (à l'exception du DUS), la part des réponses « revenus inconnus » est très importante (35% des réponses). Les usagers de ces services présentant des problèmes de santé, la part des revenus de « mutuelles » est plus importante qu'ailleurs (14% des réponses).

Les services « Logement »

Couverture et qualité des données

Les trois services « Logement » ont collecté des données (651 réponses au total). Partout, une réponse par usager a été fournie. Le poids des deux services du RSULL représente 68% des réponses (contre 32% pour le service du RSV).

Graphique 7.28. Les sources de revenus des utilisateurs des services « logement » en 2012 (en % des réponses)

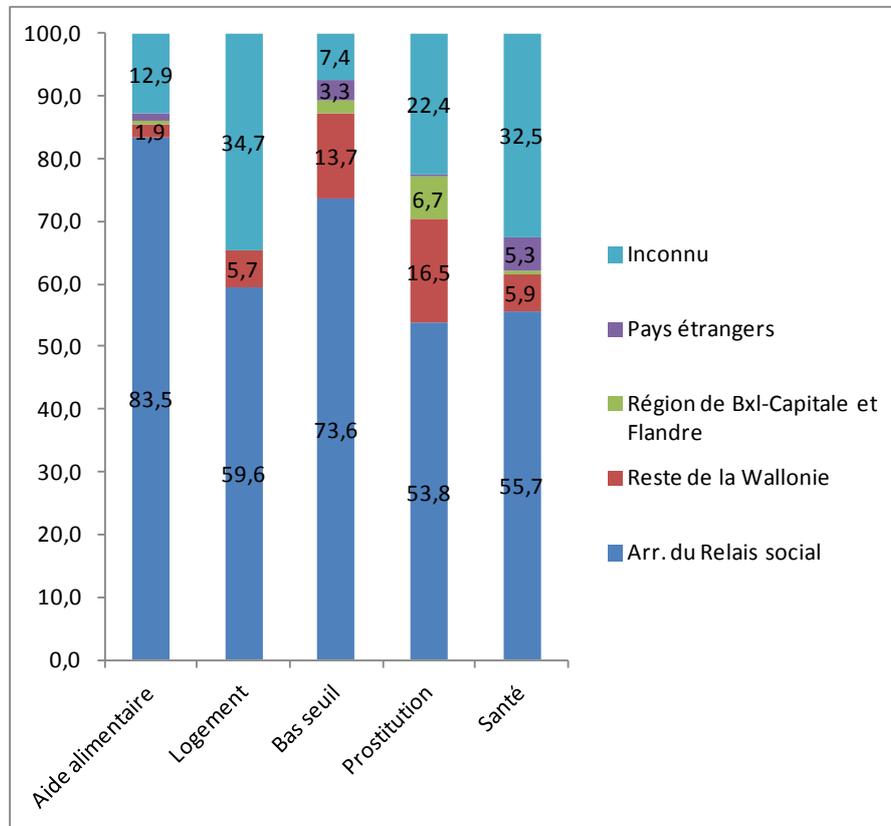


La catégorie des services d'accompagnement social à la recherche d'un logement présente une répartition caractérisée par une proportion exceptionnellement élevée d'allocations sociales (74% de l'ensemble des réponses, tous types d'allocations confondus). Ce sont surtout les revenus d'intégration sociale (25%) et les allocations de chômage (22%) qui ressortent dans cette catégorie et aussi les pensions de retraite (10%, la proportion la plus importante par rapport à l'ensemble des axes). Ces résultats soulignent l'extension de la précarité à des couches de plus en plus larges de la population. Les « sans revenus » sont un peu moins fréquents mais les revenus professionnels sont, par contre, relativement élevés (9%) par rapport à ce qui est constaté dans les autres axes d'activités.

7.3.8. L'origine géographique des utilisateurs

L'origine géographique à l'entrée dans le service est définie comme étant le lieu où les utilisateurs se trouvaient la plupart du temps au cours de la semaine précédant l'arrivée dans le service. La période de référence est donc courte afin de saisir le lieu de vie effectif juste avant le recours au service d'accueil en journée plutôt que le domicile légal ou tout autre lieu non réellement fréquenté par la personne. Il faut encore signaler que la distinction entre l'item « autre arrondissement wallon » et « arrondissement d'un autre Relais social » n'a pu être établie partout dans le secteur « Bas seuil ». Dans le graphique « L'origine géographique des utilisateurs par secteur de l'accueil en journée », le regroupement de ces deux items a été opéré pour créer la catégorie « Reste de la Wallonie ».

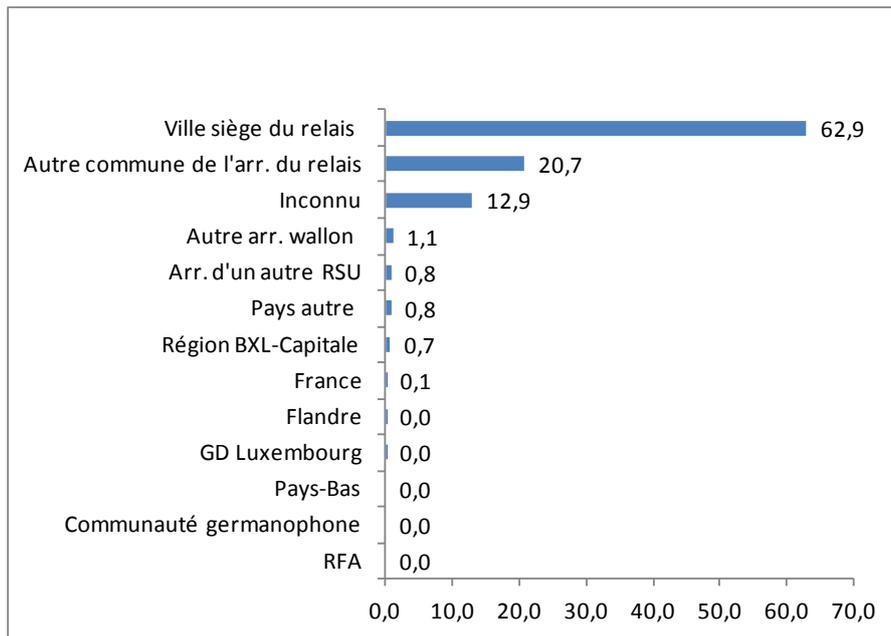
Graphique 7.29. L'origine géographique des utilisateurs par secteur de l'accueil en journée en 2012 (en %)



Partout, l'origine locale des usagers prédomine. L'aide alimentaire est le secteur qui présente la part la plus importante d'usagers locaux. Ceux qui proviennent de l'étranger (dans le courant de la semaine précédant l'entrée dans le service) sont proportionnellement rares. Par contre, les usagers semblent un peu plus mobiles dans deux sous-secteurs, l'aide aux personnes en lien avec la prostitution et les services « bas seuil ». Les services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution étant peu nombreux, ils attirent des personnes issues du reste de la Wallonie (16,5% des usagers proviennent d'un autre arrondissement que ceux de Liège et Charleroi) ou de la Région de Bruxelles-Capitale (7% des usagers). Dans une moindre mesure, les services de « Bas seuil » attirent également des personnes venues du reste de la Wallonie et de la Région de Bruxelles-Capitale. Vu l'importance d'origines « inconnues », il semble plus difficile de récolter ces données dans les sous-secteurs « Logement » et « Santé ».

L'aide alimentaire

Les données (N = 2100) sont calculées sur un total de 6 services coordonnés par trois relais sociaux (quatre services du RSPL : Botanique, Fragnée, Laveu et le resto du Cœur ; l'Accueil de jour du RSUN, Réveral du RSV). Le Service social de Liège-Ouest (199 utilisateurs) n'a pu fournir l'information. Pour l'ensemble des services, les réponses correspondent au nombre de réponses, mais cela ne signifie pas que l'ensemble des utilisateurs est couvert. En effet, les données par service indiquent que plusieurs réponses par utilisateur ont parfois été fournies alors qu'une seule était attendue. Le poids du RSV est important (62% du total des données) et influence les résultats pour l'ensemble des services. Cela pourrait camoufler les spécificités des autres Relais sociaux moins bien représentés dans ce secteur. Rappelons que l'aide alimentaire est particulièrement développée au RSV.

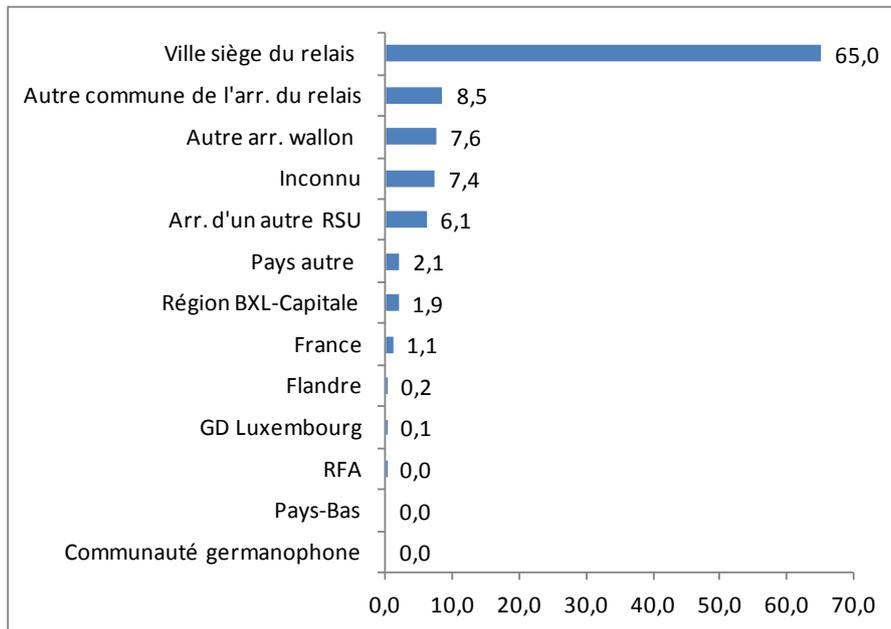
Graphique 7.30. L'origine géographique des utilisateurs des services d'aide alimentaire en 2012 (en %)

L'immense majorité des usagers provient de la ville ou de l'arrondissement du relais social (84% des réponses) et les personnes originaires d'une région de Belgique ou d'un autre pays sont extrêmement rares.

Les services de bas seuil

Six services coordonnés par quatre relais sociaux ont fourni les données (Rebond du RSC ; l'Abri de jour de Liège, Amon nos Hôtes, le Lavoir social du RSPL ; le 109 du RSULL et l'Accueil de jour du RSUMB). L'Accueil de jour de Seraing du RSLP n'a pu fournir l'information. Le nombre de réponses (2188) correspond *grossa modo* au nombre d'usagers (2195).

Graphique 7.31. L'origine géographique des utilisateurs des services de bas seuil en 2012, tous relais confondus (en %)



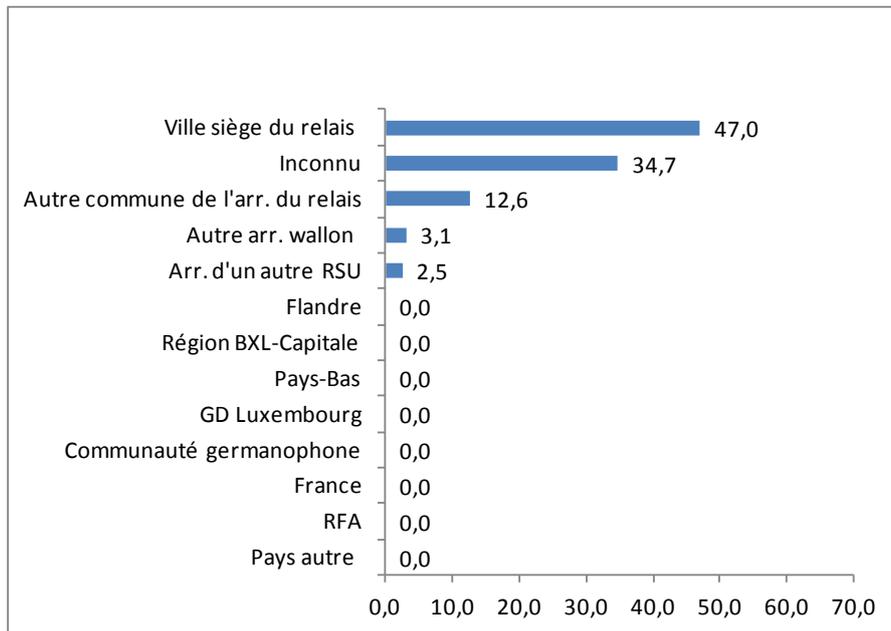
La majeure partie des usagers étaient présents dans l'arrondissement une semaine avant leur entrée dans le service. Ville et arrondissement du relais réunis constituent l'origine géographique de près de trois quarts des usagers (73,5 % des réponses). Près de 14% des réponses font référence à un autre endroit en Wallonie (soit à l'arrondissement d'un autre Relais social, soit à un autre arrondissement wallon). Certains usagers proviennent directement de l'étranger (3% des réponses) ou des autres régions belges (2%).

L'accompagnement social à la recherche d'un logement

Couverture et qualité des données

Un total de 668 données a été récolté dans les trois services « logement » coordonnés par le RSULL et le RSV. Le nombre de réponses correspond grosso modo au nombre d'usagers.

Graphique 7.32. L'origine géographique des utilisateurs des services d'accompagnement social à la recherche d'un logement en 2012, tous relais confondus (en %)⁷⁵

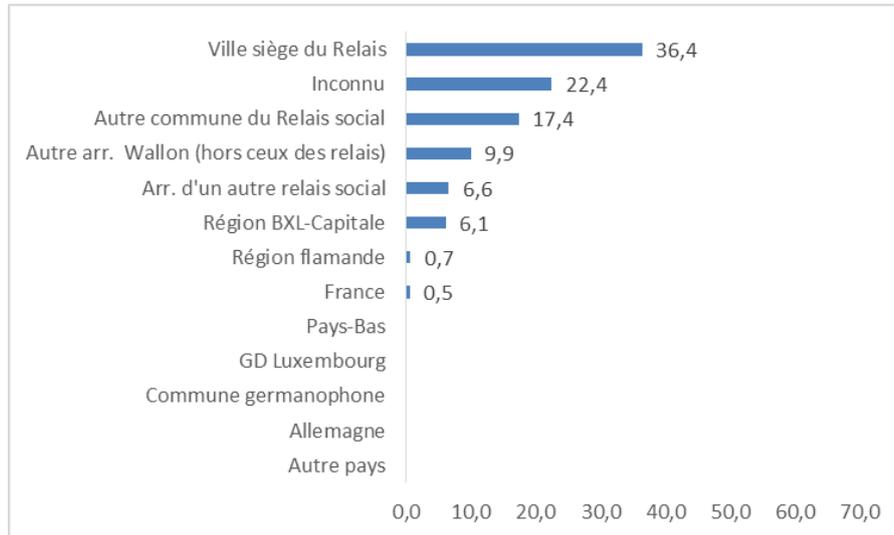


Les origines inconnues sont nettement les plus fréquentes dans ce secteur de l'accueil en journée. Les usagers ne proviennent ni d'un pays étranger ni de Flandre ou de Bruxelles-Capitale (du moins la semaine qui précède l'entrée dans le service). Les origines géographiques les plus courantes sont en premier lieu la ville du relais social, puis, les autres communes de l'arrondissement, et enfin, le reste de la Wallonie.

⁷⁵ Seuls les relais RSV et RSULL sont représentés dans ce secteur de l'accueil en journée.

L'aide aux personnes en lien avec la prostitution

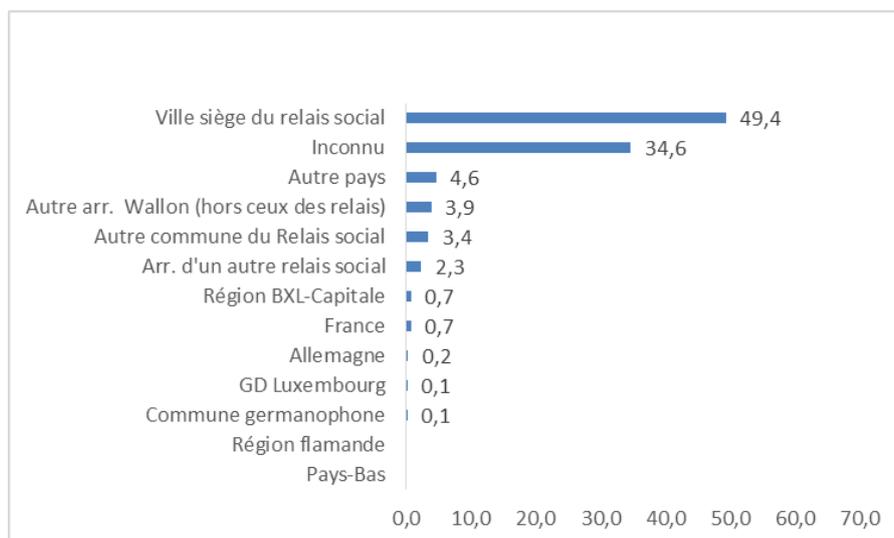
Graphique 7.33. L'origine géographique des utilisateurs des services « prostitution » en 2012, tous relais confondus (en %)



Dans les services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution (593 usagers au total pour lesquels l'information est disponible), les usagers viennent aussi majoritairement de Wallonie. Plus de la moitié des usagers provient de l'arrondissement du relais social (54%). Les autres origines les plus fréquentes sont par ordre d'importance, le reste de la Wallonie, puis la région de Bruxelles-Capitale (36 personnes en 2012, soit 6% des utilisateurs). Seules quelques personnes proviennent de Flandre et de France.

Services « Santé »

Graphique 7.34. L'origine géographique des utilisateurs des services « santé » en 2012, tous relais confondus (en %)



Comme dans les autres secteurs de l'accueil de jour, l'origine géographique principale des usagers est la ville principale du relais social. Si l'on considère l'arrondissement du relais social (ville siège + le reste de l'arrondissement), cette origine géographique concerne 56% des usagers. La proportion des origines « inconnues » est importante (environ un tiers des informations). Ces constats rejoignent ceux des autres secteurs de l'accueil de jour. Les usagers qui proviennent de l'étranger paraissent proportionnellement un peu plus nombreux (l'origine étrangère, quelle qu'elle soit ne rassemble cependant que 55 utilisateurs selon les données disponibles, mais nous ne savons pas d'où proviennent les origines « inconnues »).

7.3.9. 6.3.9. La situation de logement ou d'hébergement à l'entrée dans le service

L'aide alimentaire

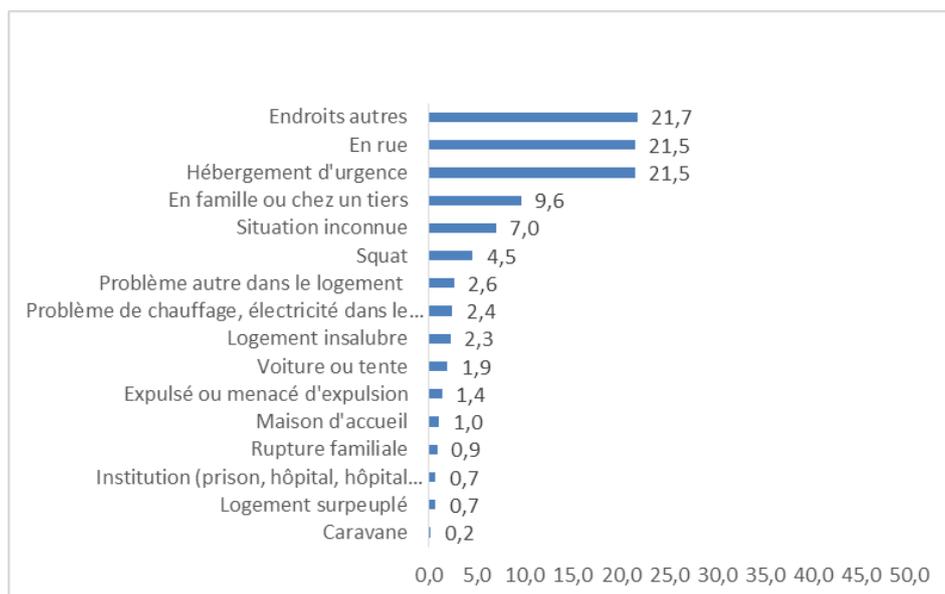
Couverture et qualité des données

Les calculs ont été effectués en regroupant les données de cinq services relevant de deux Relais sociaux (Liège et Namur) et concernent un total de 774 utilisateurs. Les données du Service social de Liège-Ouest du RSPL ne sont pas disponibles. Celles de Reveral (1310 usagers) du RSV n'ont pas non plus été utilisées dans la mesure où la totalité des usagers (N = 1310) sont classés en « logement autonome » sans aucune autre précision.

Dans le secteur de l'aide alimentaire, 43,5% des usagers disposent d'un logement autonome. La majorité d'entre eux louent dans le secteur privé et un peu moins de 2% louent un logement public. De l'ensemble des usagers, un seul est locataire via une AIS.

Ci-dessous sont présentées les situations « sans logement autonome ».

Graphique 7.35. Situation de logement ou d'hébergement des utilisateurs des services d'aide alimentaire en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses ; plusieurs réponses possibles)



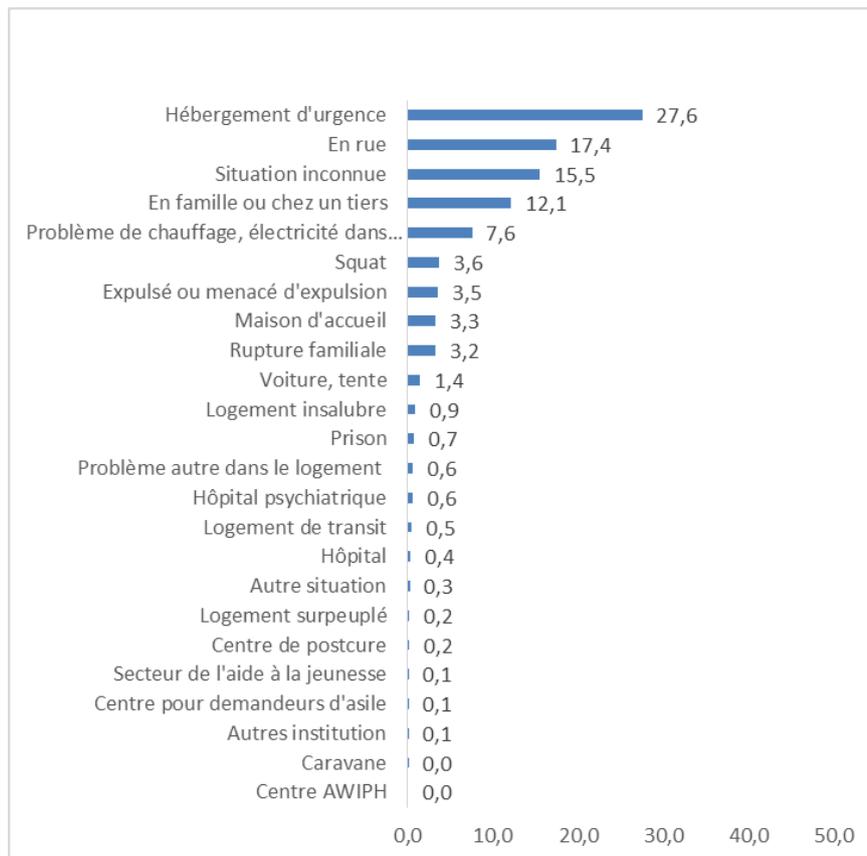
Le graphique ci-dessus (construit à partir de 1647 informations ou réponses) indique que, dans les services d'aide alimentaire, les situations de logement / hébergement les plus fréquentes quand on ne dispose pas de logement autonome sont à égalité l'hébergement d'urgence, la rue et les endroits « autres » (environ 21,5% pour chacun de ces items). Certains services, tel l'Accueil Botanique, a classé dans la rubrique « Endroits autres » les réponses renvoyant à l'absence d'un domicile. Ensuite, l'hébergement chez un tiers ou dans sa famille représente 10% des réponses. Les situations en institution, quelle que soit l'institution (prison, hôpital, centre de cure,...) sont très peu évoquées (moins d'1% du total des réponses).

L'accueil de jour de bas seuil

Les calculs ont été effectués en regroupant les données de sept services relevant de quatre relais sociaux (Charleroi, Liège, La Louvière et Mons) et concernant un total de 2195 utilisateurs. Seules les données de l'Accueil de soirée du RSC sont manquantes.

Dans les services de bas seuil, le logement autonome, quel qu'il soit, n'est évoqué que pour un peu moins de 11% des usagers, presque tous locataires d'un logement privé (10% des cas). Seul 0,5% des usagers disposent d'un logement public.

Graphique 7.36. La situation de logement ou d'hébergement des utilisateurs des services d'accueil de bas seuil en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses ; plusieurs réponses possibles)



Pour ceux qui ne disposent pas de logement « autonome » (2 406 réponses), les situations les plus fréquentes sont, par ordre d'importance, l'hébergement d'urgence, la rue, les situations inconnues, l'hébergement par un tiers ou un membre de la famille. En comparaison avec le secteur de l'aide alimentaire, les situations en « institution », quelle qu'elle soit, sont à peine un peu plus fréquentes (3% des réponses contre moins d'un pour cent en aide alimentaire).

Les résultats pour l'ensemble des relais sociaux camouffle cependant certaines particularités locales. Ainsi, à La Louvière, en comparaison avec les trois autres relais sociaux, les problèmes de chauffage, électricité sont proportionnellement beaucoup plus souvent évoqués (42% des réponses) et l'hébergement chez un tiers ou dans la famille, est un peu moins représenté (8% des réponses).

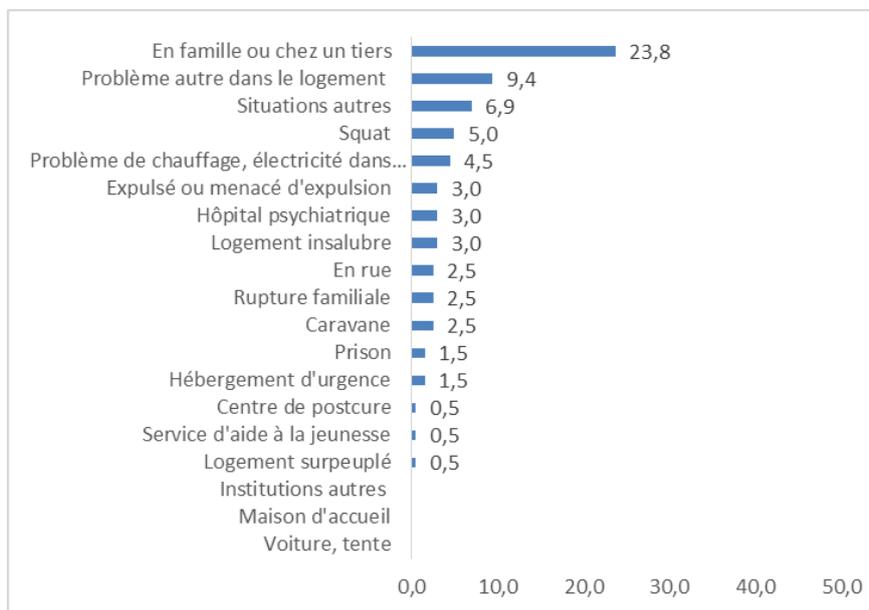
L'aide aux personnes en lien avec la prostitution

Couverture et qualité des données

Les calculs ont été effectués après regroupement des services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution relevant de deux relais sociaux (RSC et RSPL). Ils concernent un total de 554 personnes (dont 451 fréquentent les deux services carolorégiens, soit un peu plus de 4/5 des usagers).

La part des usagers en « logement autonome » est nettement plus importante que dans les autres secteurs d'activités. Celle-ci représente 68% de l'ensemble des usagers. Les locataires du secteur privé sont nettement majoritaires (64% du total). Les propriétaires et les locataires du logement public ont un poids égal (soit environ 2% pour chacune de ces deux catégories).

Graphique 7.37. La situation de logement ou d'hébergement des utilisateurs des services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses)



Si l'on se penche sur les situations hors « logement autonome » (202 réponses), ce secteur se distingue des précédents également. Les situations les plus fréquentes ne sont pas l'hébergement d'urgence ou la rue mais bien l'hébergement en famille ou chez un tiers (24% des réponses), les problèmes « autres » dans le logement et les situations « autres ».⁷⁶

Les services « logement »

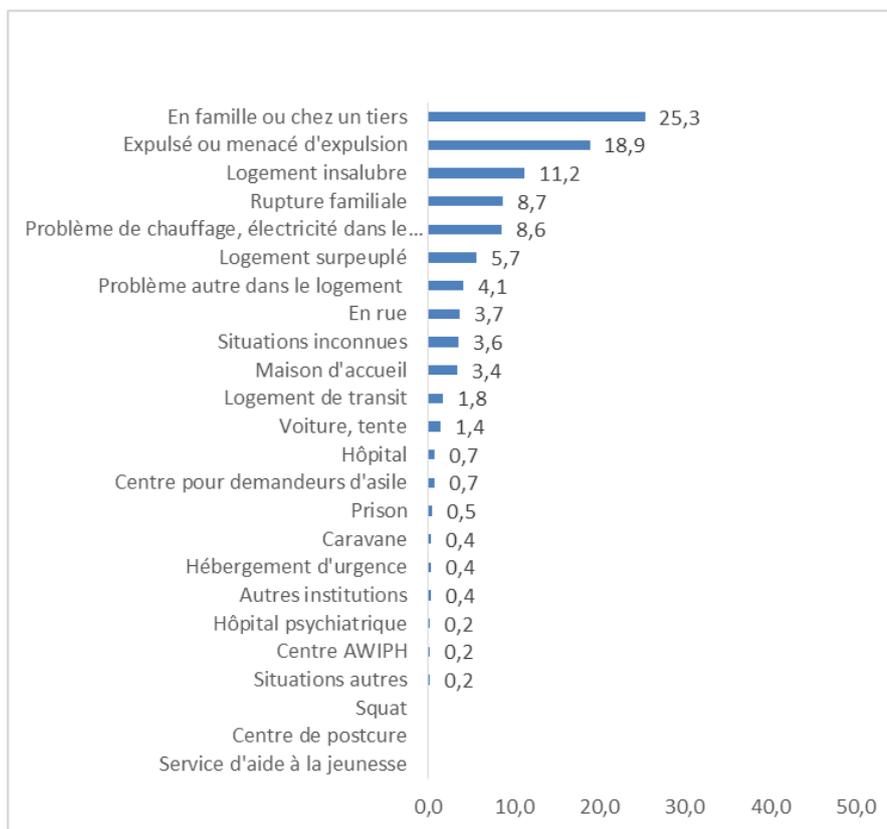
Couverture et qualité des données

Les données proviennent de trois services relevant de deux relais sociaux (RSULL et RSV). Ces trois services réunis comptabilisent 651 personnes. En ce qui concerne les données « Situation de logement / hébergement » sans logement autonome, il faut encore retenir le poids presque total des données provenant de la Louvière (95,5% de l'ensemble des réponses).

⁷⁶ Plusieurs réponses étaient possibles aux items « sans logement autonome ». En moyenne, 1,2 réponse par usager a été récoltée dans le secteur « aide aux personnes en lien avec la prostitution » (nombre de réponses « sans logement autonome » rapporté au nombre d'utilisateurs des services ayant collecté les données, et dont on a déduit le nombre d'utilisateurs « en logement autonome »).

La part des usagers en « logement autonome », quel que soit le type de logement atteint 34% pour les trois services réunis. Néanmoins, la variation locale est extrêmement forte entre les deux relais (9% d'usagers en « logement autonome » à La Louvière contre 88% à Verviers). Par ailleurs, tous ces usagers sont renseignés en tant que locataires du secteur public à Verviers⁷⁷ alors que presque tous (8,5% des usagers) sont locataires dans le secteur privé à La Louvière.

Graphique 7.38. La situation de logement ou d'hébergement des utilisateurs des services « logement » en Wallonie en 2012 (en % des réponses hors « logement autonome »)



Le secteur « logement » présente aussi des caractéristiques propres⁷⁸. La situation « En famille ou chez un tiers » domine nettement (25% des réponses). En comparaison avec tous les autres secteurs, la situation « Expulsé ou menacé d'expulsion » est très importante (19% de l'ensemble des réponses et concerne 106 personnes en 2012 toutes localisées sur le territoire du relais social louviérois). Le logement surpeuplé et le logement insalubre totalisent 17% des réponses provenant également de La Louvière dans leur totalité.

Les services « santé »

Couverture et qualité des données

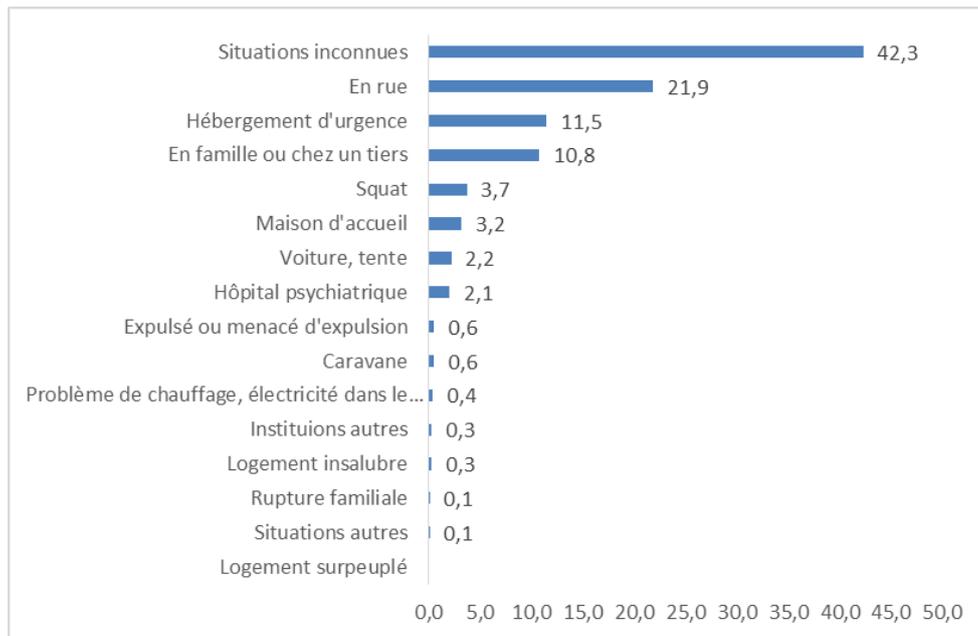
Les données proviennent de trois services et de deux relais sociaux (Comptoir de Charleroi, Article 23 et La Fontaine, tous deux localisés à Liège). Au total, ces trois services comptabilisent 865 usagers. En ce qui concerne le poids relatif des données des deux relais sociaux, les données du RSC représentent 57% de l'ensemble et celles de Liège 43%. Il faut encore souligner la grande proportion de réponses inconnues pour les situations de logement /hébergement « non autonome et adéquat » (42% des réponses). Cela incite aussi à considérer les estimations du nombre d'usagers en logement autonome et adéquat avec beaucoup de prudence.

⁷⁷ Dans le service Interface, habiter dans un logement public est d'ailleurs une condition nécessaire pour bénéficier des services (RSV).

⁷⁸ C'est pour cette raison que nous présentons ce graphique en dépit du poids presque absolu des données louviéroises.

Tenant en compte l'incitation à la prudence formulée ci-dessus, on estimerait à 19% la part des usagers des services « santé » en logement autonome, pratiquement tous locataires d'un logement privé. Seuls trois usagers disposeraient d'un logement public.

Graphique 7.39. La situation de logement ou d'hébergement des utilisateurs des services « santé » en Wallonie en 2012 (en % des réponses hors « logement autonome »)



Dans le graphique dessus, il faut d'abord souligner l'importance des situations « inconnues » (42,5% des réponses). Les situations « en rue », « hébergement d'urgence » et « en famille ou chez un tiers » sont les situations les plus fréquentes chez ces usagers.

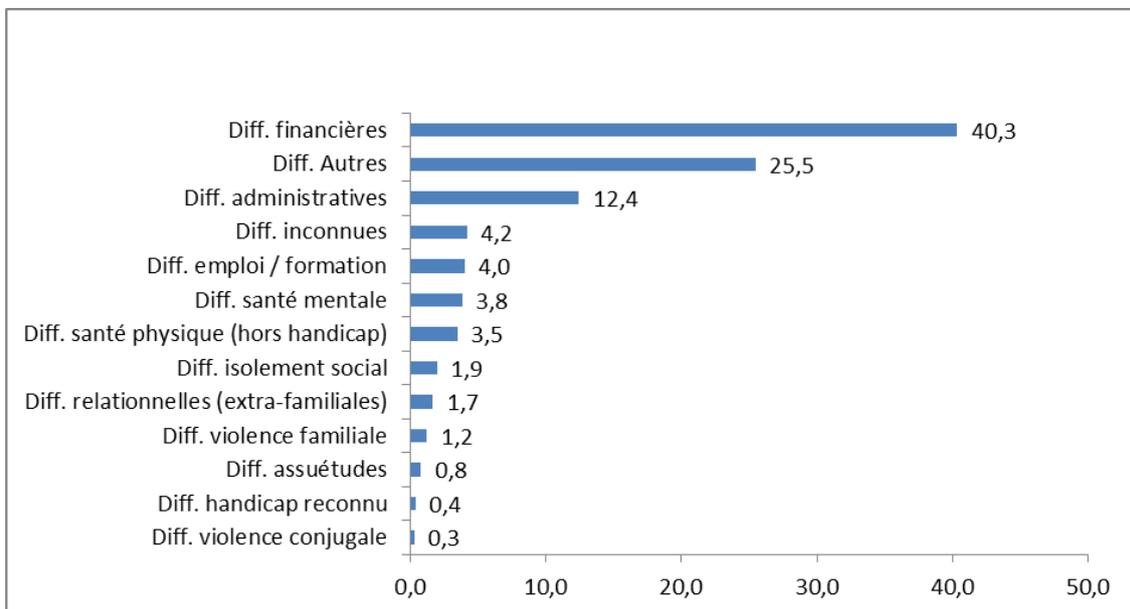
7.3.10. Les types de difficultés des utilisateurs

L'aide alimentaire

Couverture et qualité des données

Le traitement ci-dessous porte sur un total de 6430 informations « difficultés » concernant 2283 utilisateurs fréquentant six services liés à trois relais sociaux. Ces derniers sont Réverval du RSV (service comptant à lui seul 1310 usagers), Saint-Vincent de Paul du RSUN et cinq services du RSPL, le Resto du Cœur, les Services sociaux de Liège-Ouest, du Laveu, de la Maison de Fragnée et d'Accueil Botanique. Plusieurs réponses sont possibles pour un même utilisateur. En moyenne, près de trois réponses par utilisateur ont été fournies.

Graphique 7.40. Les types de difficultés des usagers des services d'aide alimentaire en 2012 (en % des réponses)



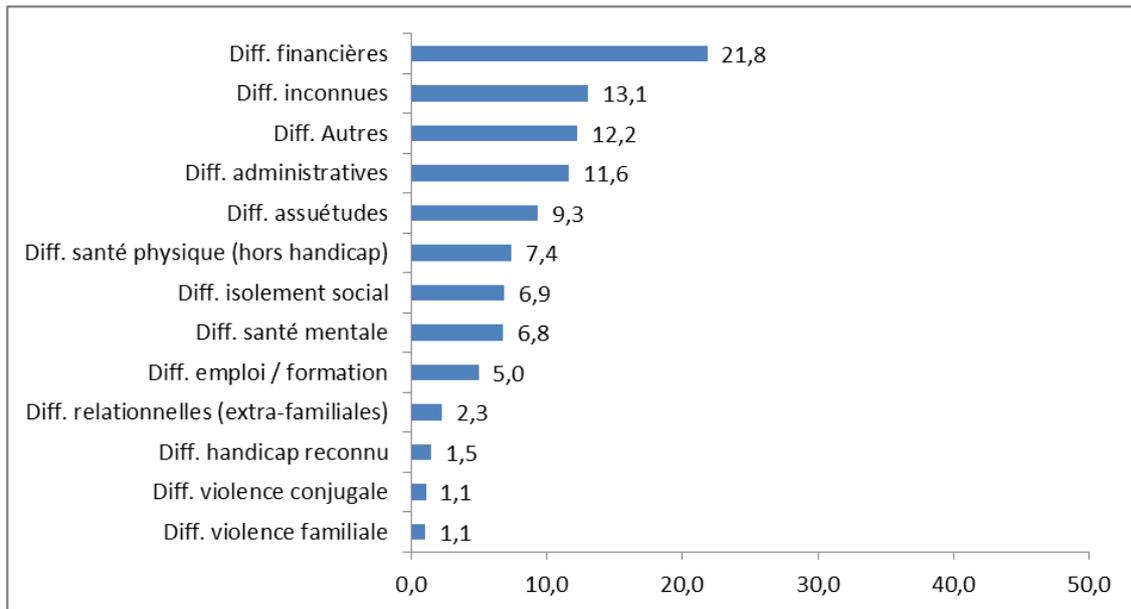
Outre l'importance des difficultés financières (40% des réponses), il faut relever la forte proportion des réponses « autres », indiquant que la sélection des items n'est peut-être pas parfaitement adaptée aux services d'aide alimentaire. Dans les services liégeois qui ont précisé le contenu de la catégorie « difficultés autres », ce sont parfois, en liaison avec l'offre de service, des problèmes d'alimentation qui sont mentionnés, mais pas uniquement. Sont aussi répertoriés des difficultés liées au logement, au droit de séjour, à la méconnaissance du français, à la lutte contre le froid et des problèmes judiciaires.

L'accueil en journée de « bas seuil »

Couverture et qualité des données

Les données utilisées pour le calcul des types de difficultés sont relatives à un total de 2195 utilisateurs fréquentant sept services liés à quatre relais sociaux. Il s'agit des services Le rebond du RSC (comportant à lui seul 38% des usagers), l'Abri de jour de Liège, l'abri de Seraing, l'Amon nos Hôtes et le Lavoir social du RSPL, le « 109 » du RSULL et l'accueil de jour de Mons. Au total, 4360 informations « difficultés » ont été récoltées. Le nombre moyen de réponses par usager est important (2 réponses par usager).

Graphique 7.41. Les difficultés rencontrées par les usagers des services « bas seuil » en 2012 (en % des réponses)



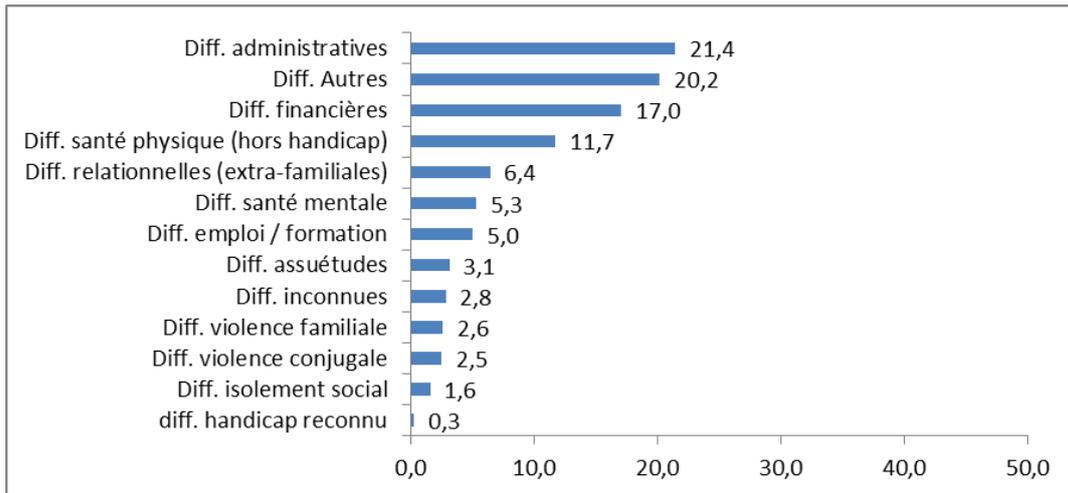
Ce sont les difficultés financières qui prédominent nettement parmi les usagers des services de bas seuil (22% des réponses). Cependant, les difficultés inconnues et « autres » totalisent un quart des réponses. La catégorie « autres » renvoie à des problèmes de logement et d'expulsion du logement, à des difficultés relatives au droit de séjour et à des difficultés judiciaires.

L'aide aux personnes en lien avec la prostitution

Couverture et qualité des données

Les données traitées sont relatives à un total de 1091 informations concernant 554 utilisateurs fréquentant trois services liés à deux relais sociaux. Il s'agit d'Espace P et d'Entre Deux du RSC et d'Espace P du RSPL. En moyenne, deux réponses ont été fournies par usager.

Graphique 7.42. Les types de difficultés rencontrées par les utilisateurs des services « prostitution », tous relais sociaux confondus, en 2012 (en % des utilisateurs)



Les difficultés « autres » sont importantes (20% des réponses) indiquant une insuffisante adaptation des items à la réalité de terrain. Les services de Charleroi précisent qu'il s'agit essentiellement de difficultés liées à la prostitution et recommandent de retravailler ces items dans le secteur « prostitution ». Le RSPL souligne aussi les difficultés liées à la prostitution et ajoute les difficultés judiciaires et celles liées au logement.

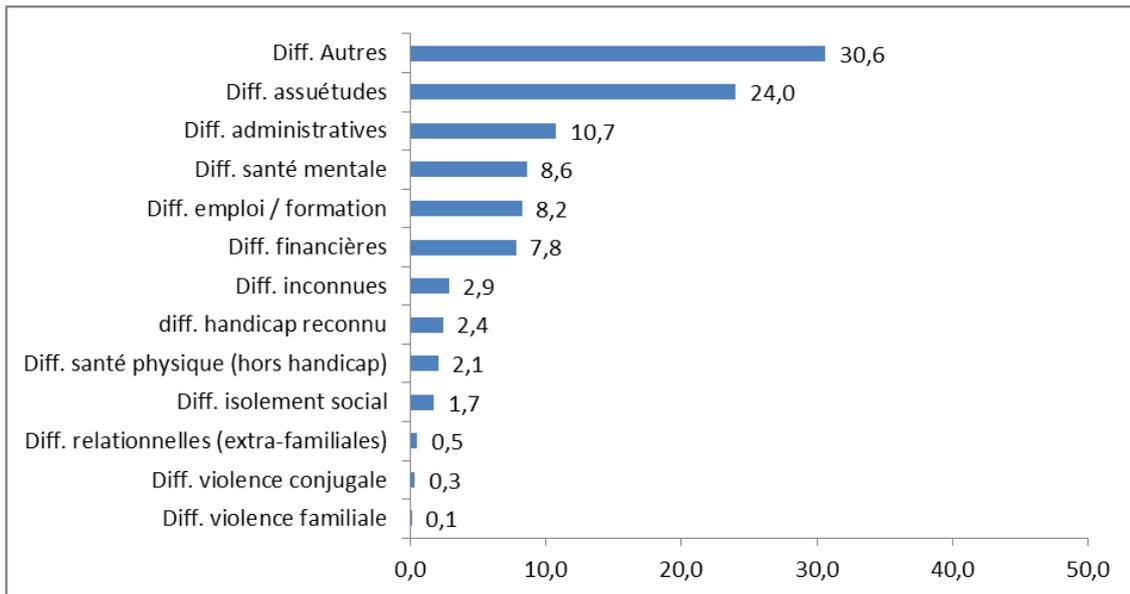
Néanmoins, quelques caractéristiques du secteur « aide aux personnes en lien avec la prostitution » peuvent être dégagées. Dans ce secteur, c'est clairement les difficultés financières qui arrivent en tête (21% des réponses). Les difficultés liées à la santé physique sont aussi plus souvent mentionnées que dans le reste de l'accueil en journée (12% des réponses contre 7% dans les services « bas seuil » et 3,5% dans les services d'aide alimentaire).

Les services « santé »

Couverture et qualité des données

Les 1155 données traitées concernent un total de 865 utilisateurs fréquentant trois services liés à deux relais sociaux, Le Comptoir du RSC ainsi qu'Article 23 et La Fontaine du RSPL⁷⁹. En moyenne, 1,3 réponse a été fournie par usager avec cependant une grande différence entre le service du relais de Charleroi (0,4 réponse par usager) et les services liégeois (+/- 2,6 réponses par usager dans chacun des deux services).

Graphique 7.43. Les types de difficultés rencontrées par les utilisateurs des services « santé », tous relais sociaux confondus, en 2012 (en % des réponses)



L'importance des difficultés « autres » souligne la nécessité d'adapter les items à la réalité de terrain. Dans les services du RSPL, la catégorie « autres » renvoie à des problèmes de logement, d'alimentation, de droit de séjour et à des problèmes judiciaires. Quelques cas de personnes âgées sont aussi répertoriés dans cette catégorie. A Charleroi, dans le service Comptoir », ce sont essentiellement des usagers toxicomanes qui sont accueillis et c'est uniquement la question de la toxicomanie qui est traitée sauf si l'utilisateur demande de réagir à d'autres difficultés. C'est probablement pour cette raison que les difficultés « assuétudes » sont plus fréquemment mentionnées que dans le reste des services d'accueil en journée. Celles-ci représentent près d'un quart des réponses contre 9% dans les services « bas seuil »⁸⁰ et moins d'1% dans les services d'aide alimentaire.

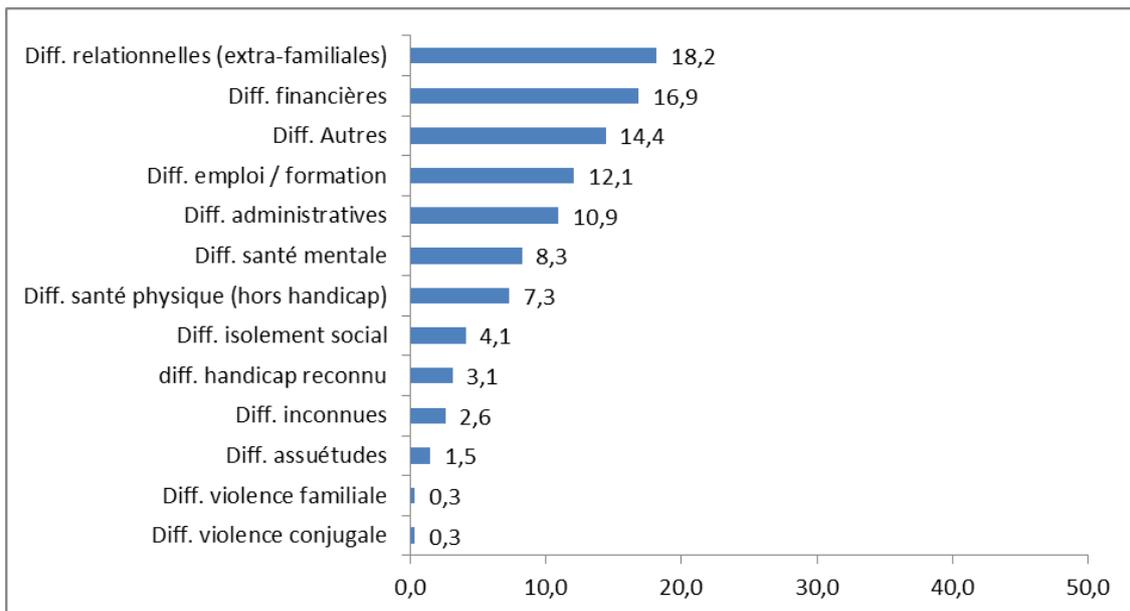
⁷⁹ Les données du service Revers (RSPL) n'ont pu être traitées dans la mesure où seul le type de difficultés (santé mentale) lié au public cible du service a été sélectionné pour l'ensemble des utilisateurs.

⁸⁰ Ce résultat est influencé par le poids des données du service Comptoir de Charleroi.

Les services « logement »

Les 1151 observations concernent 651 utilisateurs fréquentant trois services situés à Verviers et La Louvière. Il s'agit de Logetoit et Logicentre du RSL (les services de La Louvière comptabilisant deux tiers des usagers) et d'Interface du RSV. En moyenne, près de 2 réponses par usager ont pu être fournies (exactement 1,8 réponse par usager).

Graphique 7.44. Les types de difficultés des utilisateurs des services « logement », tous relais sociaux confondus, en 2012 (en % des utilisateurs)



Dans les services « logement », une particularité mérite d'être relevée. Ce sont les difficultés relationnelles (en dehors de la famille) qui sont les plus fréquemment évoquées. Les difficultés emploi/formation sont également plus souvent mentionnées que dans les autres secteurs de l'accueil en journée (12% des réponses contre 5% dans les services « bas seuil » et 4% dans les services d'aide alimentaire). Les difficultés « autres » restent importantes (14%) indiquant ici aussi le besoin d'adapter les items pour mieux correspondre aux difficultés rencontrées sur le terrain.

7.3.11. L'orientation des usagers vers le service

La question à laquelle cette rubrique apporte des éléments de réponse peut être formulée comme suit : qui ou quel type de service a orienté la personne vers le service d'accueil en journée. Cette question est tout particulièrement importante dans le cadre des relais sociaux qui ont pour mission de développer des partenariats et de favoriser la communication entre types de services différents.

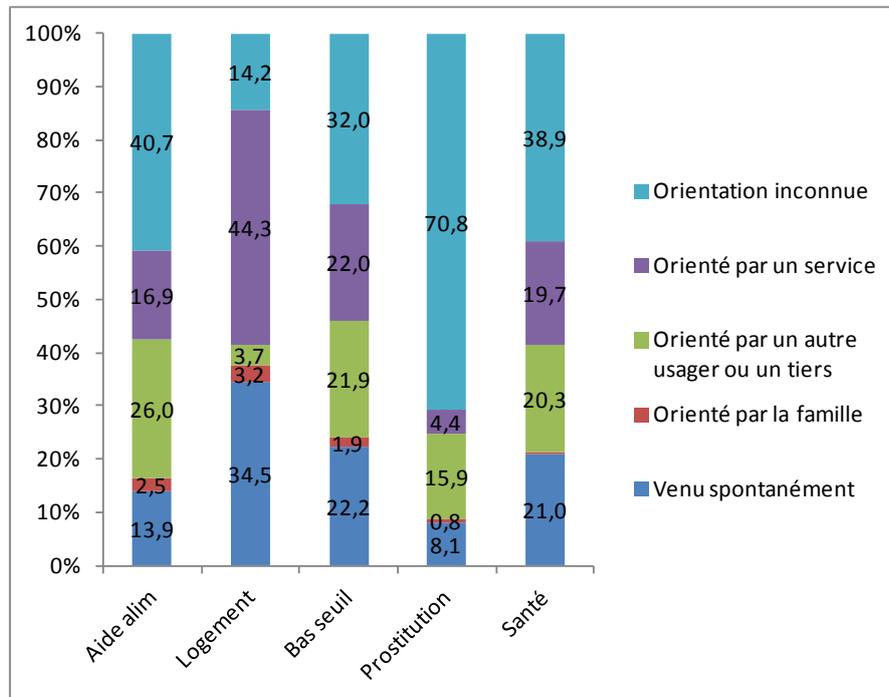
Couverture et qualité des données

Trois services n'ont pu fournir l'information, deux en aide alimentaire (le Service social de Liège-Ouest du RSPL et Réverval du RSV), et un service de bas seuil (le 109 du RSULL). En aide alimentaire, le retrait de ces services signifie que l'on perd 66% du total des utilisateurs. Les données ne concernent donc que 774 utilisateurs sur 2283.

Le taux de couverture le plus faible, 35%, est observé dans le secteur de l'aide alimentaire. Dans les autres secteurs, les taux de couverture sont meilleurs. Ceux-ci atteignent 95% en « bas seuil », 69% en « prostitution », 107% en « logement » et 101% en « santé ». Dans ces deux derniers sous-secteurs, plus d'une réponse par usager a été fournie (ce qui explique le dépassement des 100%).

Par ailleurs, nous avons laissé les données « autres services » qui renvoient à des services non énumérés et donc, tout-à-fait indéterminés.

Graphique 7.45. L'orientation vers le service en 2012 par sous-secteur de l'accueil de jour, tous relais sociaux confondus, en 2012 (en %)



Le secteur de l'aide alimentaire est caractérisé par la plus forte proportion d'utilisateurs orientés par un autre usager ou par un tiers. Ce sont essentiellement les autres usagers du service qui ont orienté, ceux-ci représentant à eux-seuls 21% des orientations. L'orientation par les services (17% des orientations) provient par ordre d'importance des « autres services des CPAS » (49 orientations en 2012), des « autres services » (indéterminés) et de l'accueil de jour.

Le secteur d'aide à la recherche d'un logement est celui où la part des orientations inconnues et celles effectuées par un autre usager ou par un tiers sont les moins importantes. Par contre, l'orientation recommandée par un service est nettement plus importante que dans les autres secteurs. Près de la moitié de ces orientations « service » sont recommandées par les « autres services » (47%) et 38% par les « autres services du CPAS ».

A première vue, le secteur « bas seuil » est celui qui présente le plus grand équilibre entre trois des cinq catégories représentées dans le graphique, les orientations par un service, celles formulées par un autre usager du service ou par un tiers et les fréquentations spontanées du service. Un examen plus attentif des orientations par les services indique que ce secteur de bas seuil est celui de l'accueil en journée vers lequel l'hébergement d'urgence et le DUS orientent le plus. 41% des orientations émanant d'un service proviennent de l'hébergement d'urgence et 8% proviennent d'un DUS.

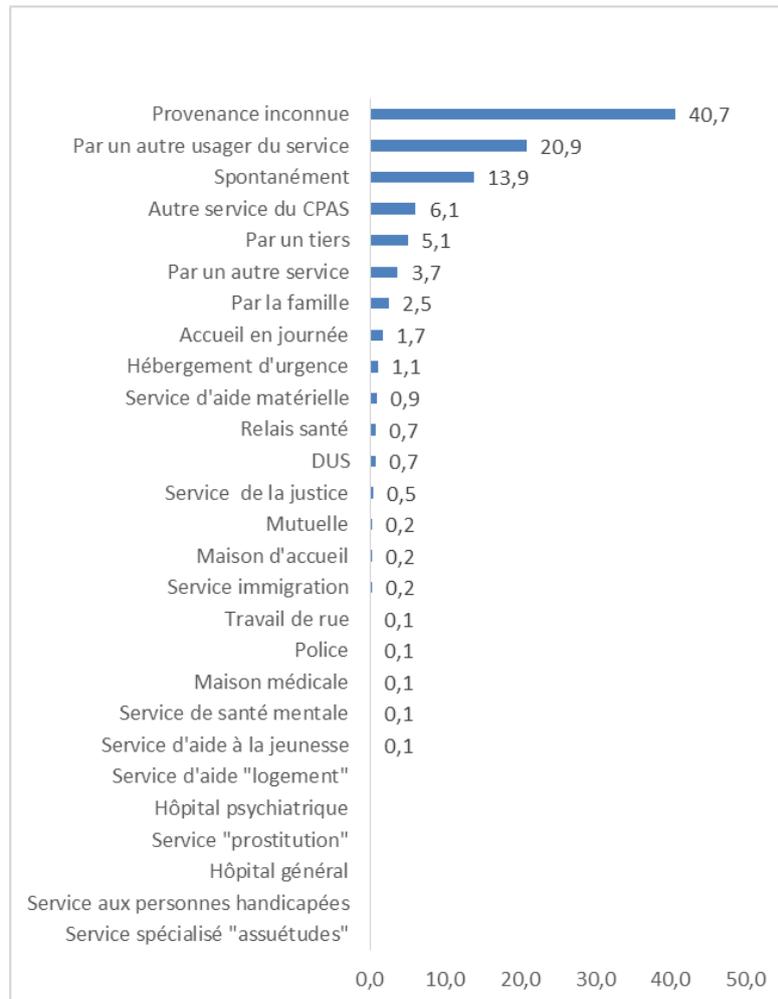
Le secteur « prostitution » comporte une forte majorité d'orientations inconnues (71%) mais aussi une très faible proportion d'usagers « venus spontanément » (8%). Le secteur « santé » se caractérise par presque aucune orientation recommandée par la famille.

L'aide alimentaire

Couverture et qualité des données

Les données proviennent de deux relais sociaux, celui de Liège, regroupant ici quatre services (Botanique, Fragnée, Laveu, et Resto du Cœur ; le Service social de Liège-Ouest n'a pu récolter ce type de données) et celui de Namur. Au total, 804 informations ont été agrégées. Celles-ci concernent 774 usagers (dont seulement 93 pour le service namurois). Le poids des services liégeois est donc nettement majoritaire (86% des informations). Plusieurs réponses étaient possibles, mais, en moyenne, une réponse par usager a été récoltée.

Graphique 7.46. L'orientation vers le service d'aide alimentaire par type en 2012 (en % des réponses)



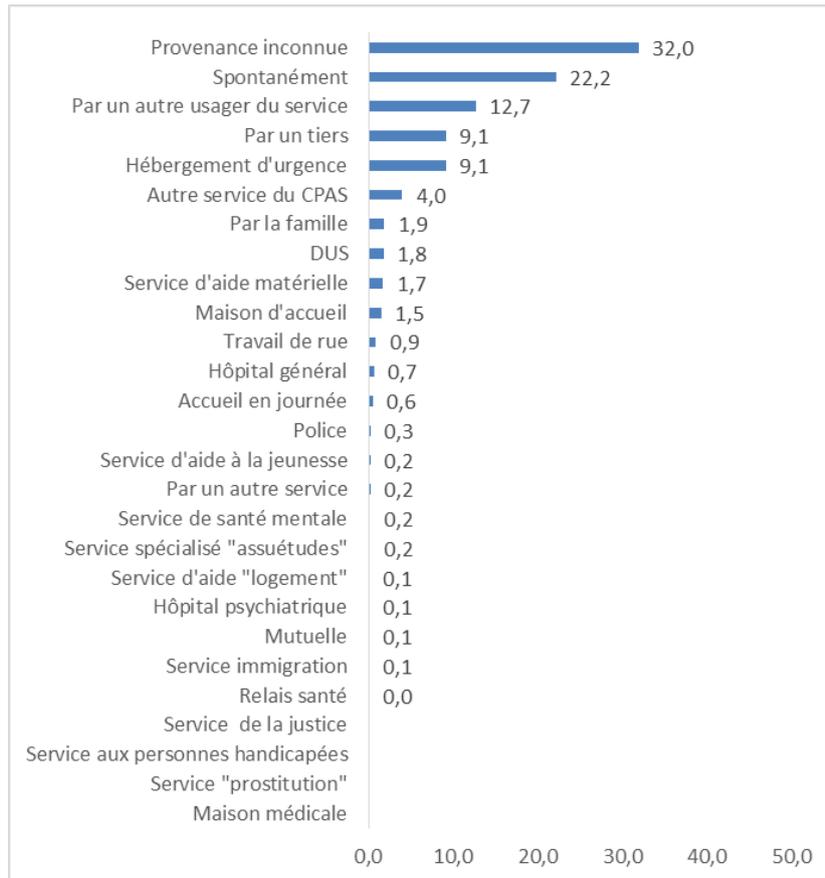
La part importante des orientations « inconnues » vers le service confirme la difficulté de récolter ce type d'information dans les services d'aide alimentaire (41% des informations). Les orientations « spontanées » et les conseils des autres usagers représentent 35% des informations, reléguant loin derrière les orientations vers l'aide alimentaire conseillées par les services.

Les services d'accueil en journée de bas seuil

Couverture et qualité des données

Un total de 2082 informations relatives à 2040 usagers a pu être récolté. Ces données proviennent de six services liés à trois relais sociaux, celui de Charleroi (le service Rebond), celui de Liège (quatre services : l'Abri de jour de Liège, l'abri de jour de Seraing, Amon Nos Hôtes et le Lavoir social) et celui de Mons (un service d'accueil de jour). En dépit de la possibilité de sélectionner plusieurs réponses par usager, le nombre moyen de réponses par usager est égal à un sans grande variation entre les six services. Il faut encore noter que le poids des données de Liège est important (49% du total des informations pour quatre services), de même que celui du service unique de Charleroi (40% du total des informations).

Graphique 7.47. L'orientation vers le service « bas seuil » par type en 2012 (en % des réponses)

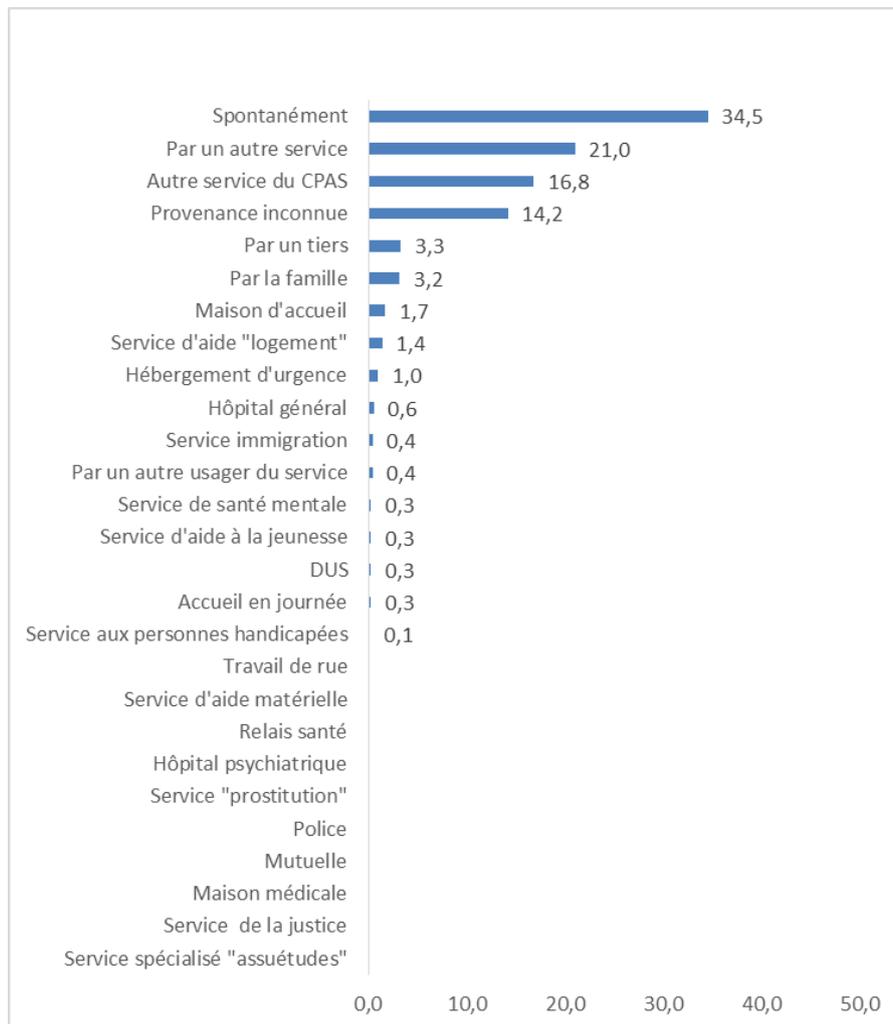


Les « orientations vers le service inconnues » sont majoritaires, ce qui indique à nouveau la difficulté de récolter ce type d'information dans ces services. Les orientations « spontanées » et les conseils d'orientation fournis par un autre usager ou par un tiers arrivent en seconde position comme dans les services d'aide alimentaire. Toutefois, on observe que certains types de services orientent vers un service « bas seuil » beaucoup plus souvent qu'en aide alimentaire : l'hébergement d'urgence recueille 9% des réponses, les autres services des CPAS 4%, les DUS 2%... Ces orientations proposées par ces services témoignent du fonctionnement du partenariat entre les services coordonnés par les Relais sociaux.

L'accompagnement social à la recherche d'un logement

Couverture et qualité des données

Un total de 695 informations (relatives à 651 usagers) a pu être récolté. Ces données proviennent de deux relais sociaux, celui de La Louvière comportant deux services, Logetoit et Logicentre, et celui de Verviers comportant un seul service, Interface. En moyenne, 1,1 réponse a été récoltée par usager. Le poids des données issues des services de La Louvière représente 70% de l'ensemble.

Graphique 7.48. L'orientation vers un service « logement » par type en 2012 (en % des réponses)

L'orientation vers le service « inconnue » est nettement moins fréquente dans les services « logement » que dans les services d'aide alimentaire et de bas seuil (14% des informations contre 32% dans les services « bas seuil » et 41% dans les services d'aide alimentaire). L'arrivée « spontanée » est l'information la plus fréquente (34,5% des informations). Une caractéristique de ce secteur réside dans l'orientation plus fréquente vers un service « logement » par un autre service alors que dans les services d'aide alimentaire et de bas seuil, l'orientation par une personne (autre usager, tiers) dominait. Ici, les orientations vers le service fournies par les services « autres » et par les « autres services du CPAS » totalisent 38% des informations.

L'aide aux personnes en lien avec la prostitution

Couverture et qualité des données

Les données récoltées proviennent de deux Relais sociaux, celui de Charleroi (deux services, Espace P et Entre 2) et celui de Liège (un service, Espace P). En tout, 384 informations ont été agrégées. Celles-ci concernent 554 usagers. En moyenne, et bien que plusieurs réponses étaient possibles par usager, seulement 0,7 réponse par usager a été obtenue. Le poids des données du service Espace P de Charleroi est majoritaire (58% du total des informations).

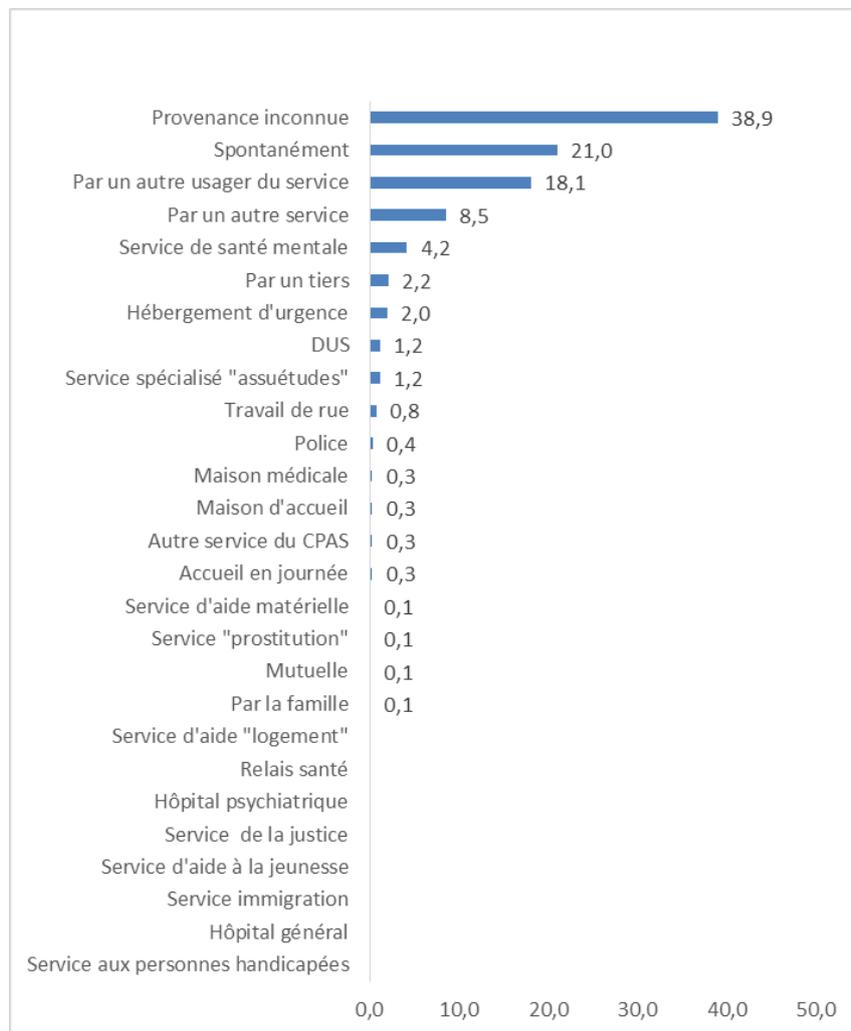
Ce type de données est manifestement très difficile à obtenir dans les services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution. En effet, parmi les informations disponibles, 71% renvoient à une orientation vers le service « inconnue »⁸¹. En seconde position du classement, les autres usagers orienteraient vers le service (16% des informations). Quelques services orienteraient également (« autres services », travail de rue, hébergement d'urgence, police,...), mais ces informations ne se rapportent qu'à quelques personnes.

Les services « santé »

Couverture des données

Les données proviennent de quatre services, un service du Relais de Charleroi (Comptoir) et trois services du Relais de Liège (Article 23, La Fontaine et Revers). Au total, 2038 informations relatives à 865 usagers ont été agrégées. Le poids des données est réparti à égalité entre Liège et Charleroi, ou autrement dit entre l'unique service de Charleroi et les trois services du relais de Liège. Pour l'ensemble des données issues des deux Relais, (et aussi dans chacun des services), deux réponses par usager en moyenne⁸² ont été fournies incluant toutefois les orientations vers le service « inconnues ».

Graphique 7.49. L'orientation vers le service « santé » par type en 2012 (en % des réponses)



⁸¹ Pour cette raison, nous ne présentons pas de graphique.

⁸² Plus exactement, 2,4 réponses par usager.

Dans les services « santé », l'orientation vers le service « inconnue » est majoritaire (39% des informations) comme dans trois autres secteurs de l'accueil en journée, l'aide alimentaire, le bas seuil et l'aide aux personnes en lien avec la prostitution. Les arrivées « spontanées » ou les orientations conseillées par d'autres usagers du service arrivent en deuxième position du classement (39% des informations). Par rapport aux autres secteurs de l'accueil en journée, certaines orientations sont un peu plus fréquentes, celles provenant des services de santé mentale, de l'hébergement d'urgence, du DUS et du travail de rue.

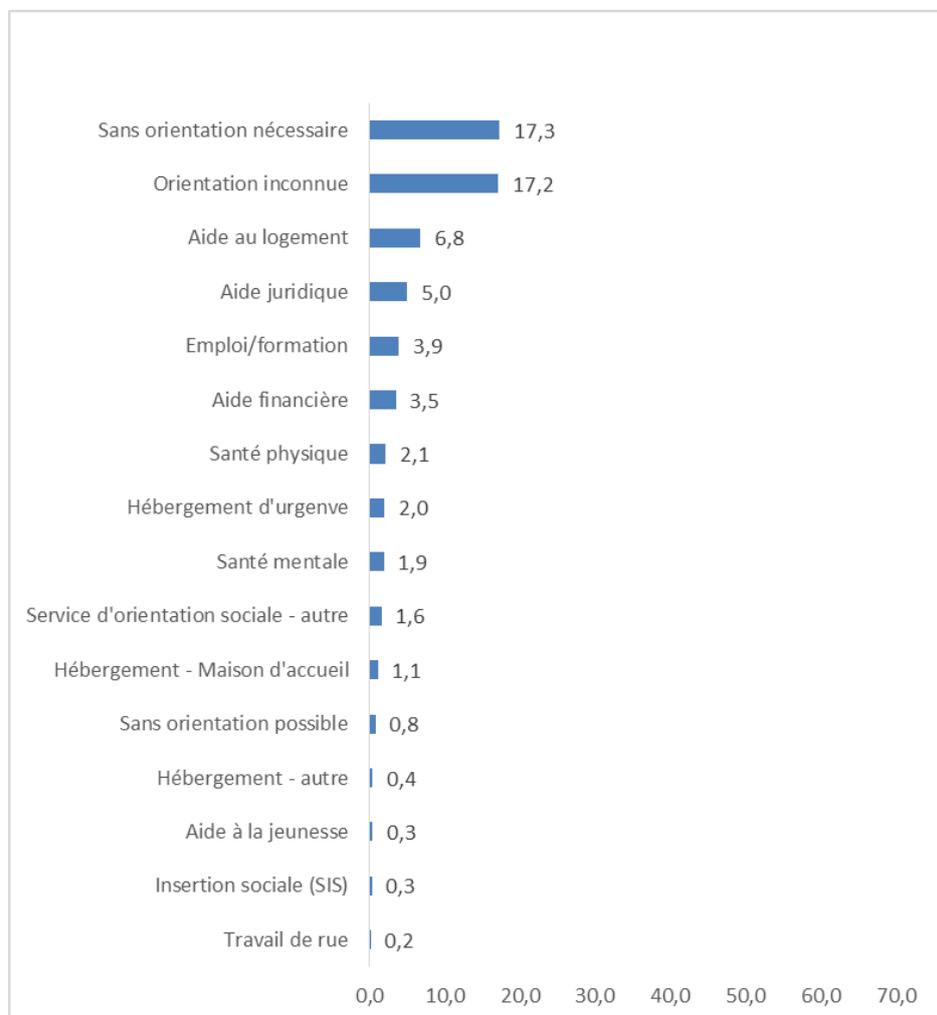
7.3.12. L'orientation proposée par le service

L'Aide alimentaire

Couverture et qualité des données

Les données (3 624 informations pour 2 084 usagers) proviennent de six services et de trois relais sociaux (Botanique, Fragnée, Laveu et le Resto du cœur pour le relais social de Liège, le service du relais de Namur et Réverval du relais de Verviers). Le poids des données de Réverval influence fortement les résultats car il représente 64% de l'ensemble des données (contre 29% pour les quatre services du RSPL et seulement 7% pour le service du RSUN). A Liège, le Service social Liège-Ouest n'a pu fournir les informations.

Graphique 7.50. Les orientations proposées par les services d'aide alimentaire (en % des réponses)



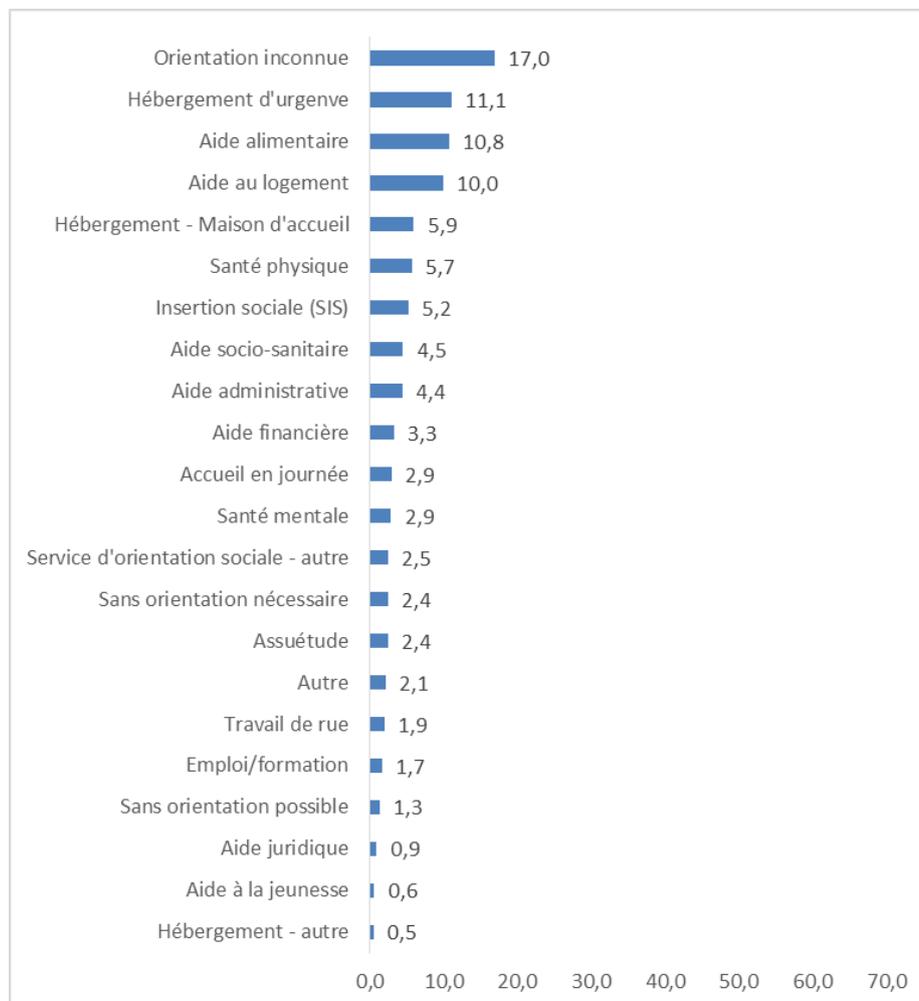
Dans le graphique ci-dessus, la part des réponses « sans orientation nécessaire » et « orientation inconnue » constituent les résultats les plus marquants. Pour rappel, ces services emploient beaucoup de bénévoles, ce qui explique en partie la difficulté d'effectuer des orientations. Que les usagers n'aient pas besoin d'être orientés renvoie le plus souvent au fait qu'ils sont déjà suivis par d'autres services sociaux. Il se peut aussi qu'une partie d'entre eux souhaite uniquement recevoir une aide alimentaire. Il faut aussi relever l'importance de l'orientation vers un service « logement » (7% des réponses ou 117 en chiffres absolus)⁸³.

Les services de « bas seuil »

Couverture et qualité des données

Les données (4 070 informations pour 2 195 usagers) proviennent de quatre Relais sociaux (Charleroi, Liège, Mons et La Louvière) regroupant sept services « bas seuil » (seul « L'accueil de soirée » de Charleroi n'a pu remettre de données). Le poids des données issues des quatre services liégeois représente près de la moitié de l'ensemble (48,5% exactement) et celui du service carolingien 33%.

Graphique 7.51. Les orientations proposées par les services « Bas seuil » (en % du total des réponses)



⁸³ L'orientation vers un service logement est particulièrement importante à l'Accueil Botanique du RSPL (54 orientations, soit 8% des réponses).

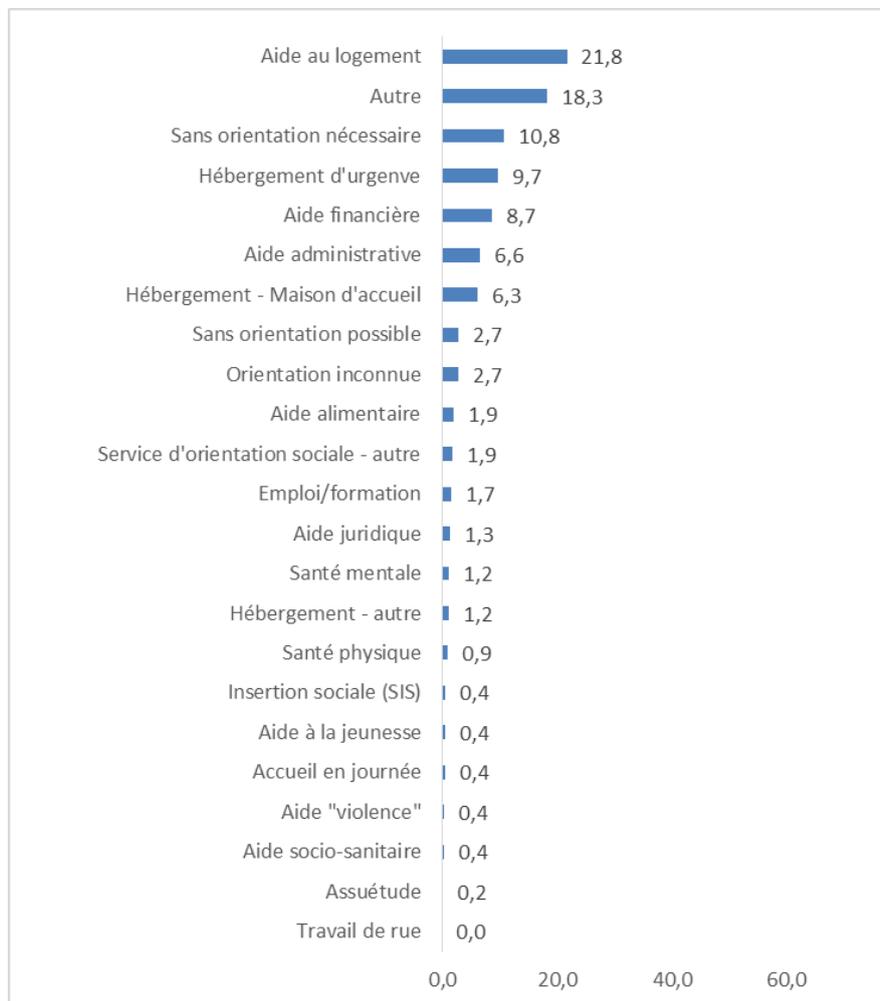
Le graphique ci-dessus souligne la diversité des orientations proposées par les services « bas seuil ». Les orientations « inconnues » restent relativement importantes (17%) mais elles sont surtout localisées dans un seul service⁸⁴. L'hébergement d'urgence et l'aide alimentaire sont les orientations les plus fréquentes. Néanmoins, il faut aussi relever que l'orientation vers un service « aide au logement » fait aussi partie des orientations les plus souvent proposées⁸⁵.

Les services « logement »

Couverture et qualité des données

Les données proviennent des trois services « logement » précités, deux à La Louvière et un à Verviers (au total, 1135 informations pour 651 usagers). L'orientation « inconnue » est minime par rapport aux résultats obtenus dans les services d'aide alimentaire et même dans les services de « bas seuil ».

Graphique 7.52. Les orientations proposées par les services « logement » (en % des réponses)



⁸⁴ 440 informations « orientation inconnue » sur un total de 690 proviennent de l'Abri de jour de Liège.

⁸⁵ Le poids des données du service Rebond de Charleroi est cependant très important. Plus de la moitié des orientations « aide au logement » sont proposées dans ce service (229 orientations « aide au logement » sur un total de 406 orientations « aide au logement »).

Sans surprise, les services « logement » renseignent d'abord l'aide au logement (22%). Contrairement aux autres sous-secteurs de l'accueil de jour, les orientations « autres » arrivent en deuxième position. Remarquons encore que les orientations vers une forme d'hébergement, quelle qu'elle soit (hébergement d'urgence, maison d'accueil ou toute autre forme) totalisent 17% des orientations comme dans le sous-secteur « bas seuil ».

Les services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution

Couverture et qualité des données

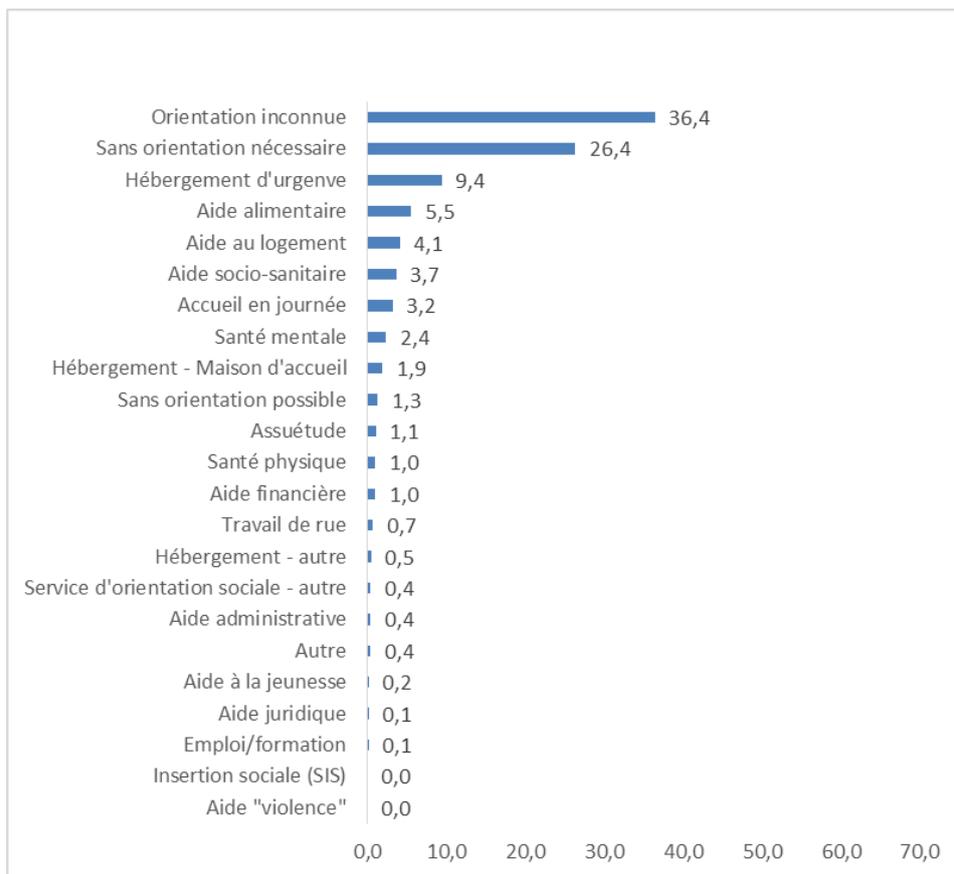
Seuls les services de Charleroi ont remis des données. Le graphique est reporté en annexe.

Les services « santé »

Couverture et qualité des données

Trois services ont rentré des données, Comptoir (Charleroi), Article 23 (Liège) et La Fontaine (Liège). Le service Revers (Liège) n'a pu fournir de données. Au total, 1013 informations sont récoltées pour 1016 usagers.

Graphique 7.53. Les orientations proposées par les services « santé » en 2012 (en % des réponses)



De nouveau, le principal constat renvoie à la difficulté de récolter ces données (36% d'orientations inconnues parmi les réponses). L'orientation « non nécessaire » est également fréquente, une partie des usagers étant probablement suivie ailleurs. On peut encore relever que l'hébergement d'urgence recueille près de 10% des réponses.

7.4. Conclusions

- **Récolte de données, variables et items**

- *Couverture et mode de saisie*

Les services d'accueil en journée existent en Wallonie aussi en dehors des Relais sociaux. Ce rappel est particulièrement important pour les services d'aide alimentaire et d'accompagnement social à la recherche (et au maintien) dans le logement.

En ce qui concerne la couverture des données au sein des Relais sociaux, nous avons bénéficié des données annuelles de tous les services (excepté ceux du Relais social de Tournai) pour décrire l'utilisation de ces services. Par contre, pour ce premier exercice de récolte des données, les données mensuelles sont partielles.

Partielle est également la récolte de données de profil dans les secteurs de l'aide alimentaire et du bas seuil. Prise globalement, la récolte des données de profil est exhaustive dans le secteur du logement et dans la plupart des services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution et des services « Santé ». Par contre, dans ces derniers secteurs, seuls quelques relais sociaux sont représentés (ceux de Liège et Charleroi pour les secteurs « prostitution » et « santé » ; celui de La Louvière uniquement pour les données de profil du secteur « logement »).

Si l'on détaille par variable ces mêmes données de profil, on constate que la couverture est bonne pour les données relatives à l'âge et au sexe, aux types de ménage, à la nationalité, aux sources de revenu, à l'origine géographique, à la situation de logement/hébergement et aux types de difficultés rencontrées par les usagers. En ce qui concerne la variable « orientation vers le service », les données n'ont pu être recueillies dans deux services d'aide alimentaire (dont Reveral, le plus gros service d'aide alimentaire en termes de nombre d'usagers) et dans un service d'accueil en journée de bas seuil. Tous les autres services sont couverts. La variable « orientation par le service » bénéficie d'une bonne couverture des données sauf pour le secteur « Prostitution ».

- *Proportion des « inconnus »*

La part des données « inconnues » pose plus de problèmes que la couverture en tant que telle. Celle-ci varie d'une variable à l'autre et d'un secteur de l'accueil de jour à l'autre. Les types de ménages comptent plus d'inconnus dans les sous-secteurs « Santé » (35% des données), accueil de journée de « bas seuil » (27%) et « Prostitution » (21%). Les sources de revenus comportent 35% de revenus « inconnus » dans les services « Santé ». Les situations de logement/hébergement comptent aussi 35% d'inconnues dans les services « Logement » et 32,5% dans les services « Santé ». Les orientations vers les services récoltent les plus grandes parts d'inconnues dans quatre secteurs : 71% des données en « Prostitution », 41% en « aide alimentaire », 39% en « Santé » et 32% en accueil de journée de bas seuil. Les orientations par le service ont récolté la plus grande part d'inconnues dans le sous-secteur « Santé ».

- *Définition et interprétation des items*

Rappelons qu'avec les travailleurs sociaux, les items d'offre et d'utilisation des services ont été fortement remaniés depuis ce premier exercice. Certaines variables de profil ont également été simplifiées (les situations de logement/hébergement notamment). Et les possibilités de réponses multiples ont été presque partout supprimées.

Comme dans les autres axes d'activité, la variable « Situations de logement/hébergement » des usagers a soulevé quelques problèmes d'interprétation. Le problème majeur résidait dans le fait de renfermer deux variables en une, les usagers en logement autonome et adéquat (une seule réponse permise) et les situations de logement/hébergement autres (plusieurs réponses permises). Le nombre d'usagers en « logement autonome et adéquat » peut être sous-estimé. Les réponses (multiples) des situations de logement/hébergement sont rapportées au total des réponses, non au total d'usagers.

Les types de difficultés rencontrées par les usagers comportent de fortes proportions « d'autres difficultés » devant être retravaillées. Comme pour les autres axes d'activités, l'absence de difficultés spécifiques au logement (puisqu'prises sous une autre variable) implique de reporter ces problèmes dans la catégorie « autres ». Les difficultés « autres » renvoyaient aussi à la question du droit de séjour, à des problèmes judiciaires, à la méconnaissance du français, à un besoin d'aide alimentaire ou au froid.

- **Tendances, hypothèses et questions soulevées par les résultats**

Les services rassemblés dans ce chapitre font partie de l'axe « accueil de jour » des Relais sociaux et ne sont regroupés ici que pour cette raison. En effet, le profil des usagers varie d'un secteur de l'accueil de jour à l'autre. Les conclusions sont donc présentées ci-dessous par secteur.

1. Les services d'aide alimentaire

- *Un besoin d'aide alimentaire tout au long de l'année*

Les données mensuelles disponibles indiquent que les services d'aide alimentaire sont fréquentés tout au long de l'année de manière assez homogène (sauf en période de fermeture estivale). L'utilisation des services comporte d'abord l'aide alimentaire proprement dite (plus de 55 500 repas et un nombre très sous-estimé d'environ 14 600 colis) mais pas uniquement. Les entretiens individuels sont pratiqués dans tous les services qui recherchent l'amélioration de l'ensemble de la situation de l'utilisateur.

A nouveau, il faut souligner la sous-estimation, surtout du nombre de colis distribués, liés à la difficulté de collecter toutes les informations dans des services collectifs animés par beaucoup d'aidants bénévoles. Les écoutes existent, mais ne peuvent être comptabilisées.

- *Un public mixte et composé d'allocataires sociaux*

Ce qui frappe le plus dans l'examen général des profils des usagers est leur grande diversité. Il y a beaucoup plus de femmes qu'en hébergement d'urgence ou en travail de rue même si celles-ci restent légèrement minoritaires (47% de femmes). La pyramide des âges des usagers se rapproche un peu plus (sans la refléter parfaitement) de celle de la population wallonne dans son ensemble pour cette raison et aussi parce que les classes d'âge comprises entre 25 ans et 45 ans sont les plus représentées parmi les usagers. Toutefois, les jeunes de moins de 25 ans représentent 10% et les plus de 55 ans 13% de l'ensemble des usagers.

Les ménages avec enfants sont aussi beaucoup plus représentés qu'en hébergement d'urgence (43% des usagers vivent dans des ménages avec enfants). Les usagers isolés avec enfants représentent 17% de l'ensemble et sont nettement plus nombreux que dans la population wallonne. A titre comparatif, les ménages privés wallons étaient composés au 1^{er} janvier 2013 de 9,7% de familles monoparentales (mères avec enfants, hommes non comptés)⁸⁶. Parmi les autres ménages, les isolés sans enfants, proportionnellement bien moins nombreux qu'en hébergement d'urgence, constituent néanmoins plus du tiers des ménages évoqués par les usagers (37,5%).

En ce qui concerne la nationalité des usagers, c'est aussi la diversité qui attire notre attention. Près de la moitié des usagers sont Belges (47%). 41% d'entre eux sont étrangers hors Union européenne, mais ceux-ci sont beaucoup plus représentés à Verviers (alors que les étrangers ressortissants de l'Union européenne sont davantage présents dans les services du RSPL). Les usagers sans titre de séjour sont très peu représentés (environ 3% des usagers).

⁸⁶ Source(s) : [Registre national](#), [Cytise \(DEMO-UCL\)](#), [SPF économie - DG Statistique/Statistics Belgium](#) (Calculs DEMO-UCL). Pour plus de précisions, consulter Walstat sur le site internet de l'IWEPS.

Les usagers des services d'aide alimentaire mentionnent en premier lieu des allocations sociales comme sources de revenus (60% des réponses). Parmi ces allocations sociales, le revenu d'intégration sociale est la première source déclarée (un tiers des réponses). L'aide alimentaire est le secteur de l'accueil en journée où le RIS est le plus évoqué. Si l'on considère l'importance relative des allocations de chômage (15% des réponses), l'aide alimentaire est le deuxième secteur où cette source de revenus est la plus représentée. En effet, seuls les services « logement » présentent un score plus élevé pour l'item « allocations de chômage ». Les autres allocations sociales, pensions de retraite et allocations pour personnes handicapées, sont également citées par les usagers. Par ailleurs, parmi les sources de revenus, les revenus professionnels sont également mentionnés dans 3% des réponses.

➤ *L'origine locale de la grande majorité des usagers*

Des usagers originaires du territoire du Relais social sont nettement majoritaires (84% des usagers). La mobilité en provenance des autres régions du pays, voire du reste de la Wallonie est extrêmement faible et celle en provenance de l'étranger est nulle.

➤ *Des usagers en logement « autonome » mais aussi des « sans abri »*

En ce qui concerne la situation de logement, le secteur de l'aide alimentaire (avec celui de l'aide aux personnes en lien avec la prostitution) fait partie de ceux comportant la plus grande part en « logement autonome et adéquat » (43,5% des usagers sans compter ceux de Verviers⁸⁷). Les locataires d'un logement public sont très peu présents (2% des usagers, sans compter ceux de Verviers). Il ne s'agit toutefois que d'estimations à comparer avec les résultats qui seront obtenus dans les prochaines années.

Parmi les situations de logement/hébergement autres que le logement autonome et adéquat, il faut souligner l'importance des réponses renvoyant au « sans-abrisme », tel que celui-ci est défini par la FEANTSA. Ainsi, les réponses renvoyant au « sans abrisme » proprement dit et rassemblant les situations « en rue », « hébergement d'urgence » et « voiture ou tente » regroupent 45% des réponses. Les réponses faisant référence à un « logement précaire » (selon la typologie ETHOS) combinant l'hébergement dans la famille ou chez un tiers, les expulsions et menaces d'expulsion, les ruptures familiales et le squat réunissent 16% des réponses.

Ces profils bien que variés rappellent le caractère multidimensionnel de la pauvreté. Le besoin alimentaire est loin d'être le seul devant être satisfait.

2. L'accueil en journée de bas seuil

➤ *Intensité et diversité des activités*

62 165 accueils et 25 468 repas ont été recensés en 2012 (une même personne pouvant être accueillie et nourrie plusieurs fois au cours de l'année). Dans ce secteur, la collecte des données ne couvre certainement pas l'ensemble des services existant sur le sol wallon. Par contre, elle souligne l'intensité des activités et la diversité de l'offre des services. Presque partout, on peut prendre un repas (un repas sandwich le plus souvent) et il faut relever que ces repas ne sont pas comptabilisés en aide alimentaire. A certains endroits, on peut prendre une douche ou laver son linge. Dans d'autres, l'utilisateur peut participer à des activités collectives proposées par le service ou par un partenaire du service. Des entretiens individuels sont effectués pratiquement partout, mais difficilement comptabilisés. Dans quelques services, les usagers peuvent aussi bénéficier d'« interventions infirmières ».

➤ *Des usagers majoritairement Belges masculins et isolés sans enfants*

En accueil de jour de bas seuil, la forme de la pyramide des âges ressemble beaucoup à celle des usagers de l'hébergement d'urgence. Quel que soit l'âge, les hommes sont surreprésentés par rapport à la répartition par

⁸⁷ Pour rappel, les usagers de Reveral (N= 1310) ont été retirés des traitements pour un manque de précision. Cette part d'usagers en logement autonome et aussi en logement public serait beaucoup plus importante.

sexe de la population dans son ensemble. La part des moins de 25 ans, usagers masculins et féminins réunis, constitue 13% de l'ensemble et les usagers d'au moins 55 ans 10%.

Comme en hébergement d'urgence, le ménage le plus représenté est celui constitué d'une seule personne sans enfants (48% des usagers au moins car, pour rappel, le ménage des usagers est « inconnu » dans 27% des cas). Bien que minoritaires, les usagers qui ont des enfants fréquentent aussi des services « de bas seuil ». En effet, 10% au moins des usagers vivent dans un ménage avec enfants.

En ce qui concerne la nationalité des usagers, ceux-ci sont Belges dans 65% des cas. Un tiers des usagers sont étrangers, la majorité d'entre eux provenant d'un pays hors Union européenne (26% des usagers).

➤ *Des usagers allocataires sociaux ou sans revenu*

Comme dans beaucoup d'autres axes d'activités des relais sociaux (tous sauf le secteur « prostitution » de l'accueil en journée et l'urgence sociale), les allocations sociales constituent les sources de revenus les plus fréquentes. 60% des réponses relatives aux sources de revenus renvoient à un type d'allocation sociale. Le revenu d'insertion sociale occupe la première place (25% des réponses) et les allocations de chômage (13% des réponses), la seconde. Alors que la population « Bas seuil » est souvent très proche de celle des usagers de l'hébergement d'urgence, on constate néanmoins une différence en termes de « sources de revenus ». Les usagers de l'accueil de bas seuil citent un peu plus souvent le revenu d'intégration sociale et les allocations de chômage que les usagers de l'hébergement d'urgence (pour rappel, chez les usagers de l'hébergement d'urgence, 16% des réponses renvoyaient au RIS et 9% au chômage). Inversement, la proportion de réponses « sans revenus » est un peu moins importante en accueil de jour de bas seuil (24%) qu'en hébergement d'urgence (35%).

➤ *Des usagers « locaux »*

La grande majorité des usagers étaient déjà sur le territoire du Relais social une semaine avant l'arrivée dans le service (74% d'entre eux). La mobilité n'est pas inexistante. 14% des usagers proviennent du reste de la Wallonie, 2% d'une région de Belgique et environ 3% d'un autre pays. Néanmoins, en comparaison avec les usagers de l'hébergement d'urgence, la mobilité est très peu importante (en hébergement d'urgence, seuls 47% des usagers étaient déjà sur le territoire du relais social, 7% d'entre eux provenaient d'un pays étranger et 6% de Flandre ou de la région bruxelloise).

➤ *Le poids des problèmes de logement et de sans-abrisme*

L'estimation de la proportion d'usagers bénéficiant d'un logement « autonome et adéquat » atteint à peine 11% de l'ensemble des usagers. La proportion des usagers occupant un logement public, quant à elle, n'atteint qu'un demi pour cent. Comme dans les autres axes d'activités, ces estimations exprimées en chiffres précis restent à comparer aux résultats qui seront obtenus dans les prochaines années. Ces pourcentages peuvent être sous-estimés. Par contre, les tendances caractérisées par l'accès minoritaire au logement « autonome et adéquat » et par l'accès extrêmement minoritaire au logement public ne devraient pas être mises en doute lorsqu'on les confronte aux discours émis par les Relais sociaux à quasiment chacune de nos réunions de travail.

Par ailleurs, les réponses pouvant être assimilées au sans-abrisme selon la définition de la FEANTSA sont proportionnellement très nombreuses (46% des réponses « en rue », en « hébergement d'urgence » et « sous tente ou dans une voiture »). Pour rappel, les scores obtenus en hébergement d'urgence et en travail de rue s'élevaient respectivement à 39,5% et 48% de l'ensemble des réponses. En accueil de jour de bas seuil, la catégorie la plus citée est l'hébergement d'urgence (28% des réponses).

En accueil de jour de bas seuil, les réponses pouvant être assimilées au « logement précaire » s'élèvent à 22% (logé « en famille ou par un tiers », « expulsé ou menacé d'expulsion », « rupture familiale » et « en squat »). Dans cette dernière catégorie, les réponses « logé en famille ou chez un tiers » sont les plus nombreuses (12% des réponses)

- *L « isolement social » plus fréquent parmi les usagers de l'accueil de jour de bas seuil ?*

L'examen de la variable « types de difficultés » indique que les difficultés financières sont les plus fréquemment évoquées (22% des réponses) et que les difficultés « autres » (12% des réponses) renvoient d'abord aux problèmes de logement et d'expulsion du logement, puis à des problèmes de droit de séjour en Belgique. Un autre item attire notre attention dans la mesure où il est plus élevé qu'ailleurs en accueil de jour de bas seuil. Il s'agit des difficultés liées à « l'isolement social » mentionnées dans 7% des réponses. Une partie des usagers pourrait recourir à ces services pas uniquement pour répondre à un besoin immédiat de nourriture, de chauffage ou d'aide matérielle mais aussi pour combler l'isolement social. La dimension collective de ces services semble donc très importante. Il s'agit, non d'une affirmation, mais d'une question adressée aux travailleurs sociaux.

3. Les services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution

Pour rappel, seuls les Relais de Liège et Charleroi sont concernés en 2012 par les services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution. La faible couverture ne permet pas d'établir des constats au niveau « wallon ». Par contre, pour ces deux relais, il est intéressant de relever les spécificités de ces services en comparaison aux caractéristiques rencontrées dans les autres secteurs et axes d'activités.

- *Le seul secteur très majoritairement féminin avec une majorité de ménages avec enfants*

Les services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution comptent 86 % de femmes parmi les usagers et constituent donc le seul secteur de ce recueil très majoritairement féminin. Il s'agit aussi du seul secteur d'activités où les ménages avec enfants sont prépondérants (51% des ménages) et ceux composés d'une personne seule (et donc sans enfants) minoritaires (13% des ménages). Parmi les ménages avec enfants, les couples avec enfants représentent 28% de l'ensemble et les isolés avec enfants 23%.

- *Des allocations sociales beaucoup moins citées parmi les sources de revenus*

La prostitution procure un revenu. Il peut donc paraître normal que les allocations sociales soient moins citées qu'ailleurs parmi les sources de revenus (34,5% des réponses, tous les types d'allocations réunis). Néanmoins, il faut aussi relever que chacun des types d'allocations sont présents (RIS, allocation de chômage, pension de retraite...). On peut donc se demander si la prostitution procure un revenu complémentaire aux allocataires sociaux. Comme dans beaucoup d'autres secteurs, l'allocation la plus fréquemment évoquée est le revenu d'intégration (15% des réponses). Le revenu professionnel est aussi plus souvent évoqué par les usagers parmi les sources de revenus dont ils disposent (le revenu professionnel représente 12% des réponses). Les Relais sociaux ont confirmé qu'une partie des usagers cumulaient travail professionnel « ordinaire » et prostitution.

- *Une mobilité intra et interrégionale un peu plus importante que dans la plupart des autres services.*

Comme dans les autres axes et secteurs d'activités, la majorité des usagers étaient présents sur le territoire du Relais social une semaine avant l'entrée dans le service (54% des usagers). Par contre, la mobilité interrégionale est un peu plus importante que dans les autres secteurs d'activités. Seul l'hébergement d'urgence comporte une part d'usagers provenant du reste de la Wallonie équivalente (autre ville ou autre arrondissement que celui du relais social (16,5 % des usagers des services de prostitution et 17% des usagers de l'hébergement d'urgence). Les usagers provenant de la Région de Bruxelles-Capitale ou de la Flandre représentent quant à eux 7% de l'ensemble (contre 5,6% en hébergement d'urgence). Par contre, les usagers provenant de l'étranger représentent une part infime (contre 7% en hébergement d'urgence). La part des origines géographiques inconnues est relativement importante (22% des usagers) mais pas plus qu'en hébergement d'urgence (23% des usagers).

➤ *Le logement autonome et adéquat majoritaire mais beaucoup de « logements précaires »*

Une différence essentielle avec la plupart des autres axes et secteurs d'activités (sauf le secteur « logement ») repris dans ce rapport concerne la situation de logement ou d'hébergement avant l'entrée dans le service. Ainsi, les services « prostitution » sont ceux qui accueillent le plus d'usagers vivant dans un logement autonome et adéquat (68% des usagers selon l'estimation produite en 2012). Parmi les situations autres qu'en « logement autonome et adéquat », les réponses des usagers évoquent d'abord des catégories de « logement précaire » de la typologie de la FEANTSA (34% des réponses, la catégorie la plus importante étant « logé en famille ou chez un tiers » qui rassemble à elle seule 24% des réponses) et la seconde étant le « squat » (5% des réponses). Et contrairement à tous les autres secteurs sauf les services « logement », les catégories pouvant être assimilées au sans-abrisme selon la typologie de la FEANTSA (en rue, en hébergement d'urgence, ou dormant dans une « voiture, tente ou caravane ») sont très peu fréquentes, représentant à peine 4% des réponses.

4. Les services d'accompagnement social à la recherche d'un logement

La très faible couverture de ce secteur ne permet que de poser quelques hypothèses à débattre. Seules sont évoquées ci-dessous les spécificités les plus flagrantes en comparaison avec les constats établis dans les autres axes et secteurs d'activités.

➤ *Une majorité de femmes recourant aux services « logement »*

Assez fidèlement au rôle traditionnellement attribué aux femmes (prendre soin du foyer), les quelques services « logement » recensés dans ce rapport comportent une majorité d'usagers féminins (57,5% des usagers). Seuls les services « prostitution » accueillent plus de femmes. Tous les autres secteurs et axes d'activité sont majoritairement ou très majoritairement masculins.

➤ *Toutes les classes d'âge représentées*

Une particularité des services « logement » peut être observée à partir de la pyramide des âges qui présente la forme la moins pyramidale de toutes. En effet, si l'on ne tient pas compte des quelques accidents (les creux dans la pyramide) probablement liés à la faible couverture des données, on constate que toutes les classes d'âge sont bien représentées. Les « 25-54 ans accomplis » restent majoritaires, mais en moindre proportion qu'ailleurs (55%). Par contre, les jeunes de 18 à 25 ans représentent 13% de l'ensemble des usagers et les personnes âgées d'au moins 55 ans 18%. La part des plus jeunes et celle des plus âgés dépassent donc celles observées dans les autres types de services. Parmi les plus âgés, il faut même souligner que les usagers d'au moins 60 ans rassemblent 15% de l'ensemble des usagers constituant la pyramide des âges (après retrait des âges inconnus). L'accès au logement au loyer abordable semble donc constituer un problème grave selon ces données qu'il conviendrait de comparer à d'autres données issues de services du même type fonctionnant en dehors des Relais sociaux.

➤ *Beaucoup de ménages avec enfants et d'isolés avec enfants*

Une autre particularité de ces services « logement » réside dans la composition des ménages des usagers. Comme dans les services « prostitution » et le secteur de l'aide alimentaire, beaucoup d'usagers des services « logement » vivent dans un ménage avec enfants (43% des usagers). Parmi ces ménages, les couples avec enfants et les « isolés avec enfant » occupent des parts presque égales. Les secteurs « prostitution » et « logement » sont les seuls parmi tous ceux pris en compte dans ce rapport qui dénombrent une telle part de ménages constitués d'un adulte isolé avec enfants.

➤ *Des usagers allocataires sociaux dans les trois quarts des cas*

Les allocataires sociaux sont bien représentés quel que soit le secteur considéré. Cependant, dans le secteur « logement », ceux-ci sont exceptionnellement représentés, les réponses relatives aux sources de revenus renvoyant à des allocations sociales constituant 74% de l'ensemble. Par ordre d'importance, le revenu d'intégration sociale occupe la première place (25% des réponses) mais les allocations de chômage suivent de très près (22% des réponses). Ensuite, viennent les revenus de remplacement octroyés par les mutuelles (11,5% des réponses) et les pensions de retraite (10% des réponses). Les allocations pour personnes handicapées (4,5% des réponses) arrivent en dernière position parmi toutes les allocations sociales. Il faut pourtant souligner que ce type d'allocations est proportionnellement plus nombreux en comparaison avec les autres secteurs étudiés dans ce rapport, à l'exception de l'hébergement d'urgence (5% des réponses) et du secteur santé (3,5% des réponses). Les revenus professionnels occupent 9% des réponses, part peu importante dans l'absolu mais plus nombreuse que dans beaucoup d'autres secteurs, à l'exception du secteur « prostitution » (12% des réponses).

➤ *Peu de sans abri mais beaucoup de ménages en logement précaire, insalubre ou surpeuplé*

Selon les estimations 2012, 34% des usagers des services du Relais louviérois occuperaient un logement « autonome et adéquat ». Parmi les situations de logement « non autonome et adéquat », ce n'est pas le sans abrisme (selon la typologie ETHOS de la FEANTSA) qui prédomine. En effet, seuls 4,5% des réponses renvoient au sans abrisme (après regroupement des catégories « en rue », « en hébergement d'urgence », dormant dans une « voiture, une tente ou une caravane »). La part des réponses assimilées au sans abrisme est donc presque aussi peu importante que dans le secteur « prostitution ». Et comme dans ce secteur, la part de réponses renvoyant à une forme de logement « précaire » est très importante (53% des réponses dans le secteur « logement »). Parmi les situations de logement précaire, l'hébergement en famille ou par un tiers est la situation la plus fréquente parmi les usagers (25% des réponses). Les expulsions du logement ou les menaces d'expulsion sont très souvent évoquées également (19% des réponses). Dans les années à venir, il conviendrait de comparer ce résultat avec ceux obtenus à d'autres endroits tellement le phénomène semble important à La Louvière. Par ailleurs, les « ruptures familiales » obtiennent un score élevé en comparaison avec ceux obtenus dans les autres secteurs et axes d'activités (9% des réponses). Les ruptures familiales sont fréquentes et les problèmes relationnels en dehors de la famille également au vu des résultats obtenus après traitement d'une autre variable, celle relative aux types de difficultés vécues par les usagers. En effet, les difficultés relationnelles (extrafamiliales) représentent 18% des réponses, score le plus élevé en comparaison avec ceux obtenus dans les autres secteurs.

Une autre caractéristique du secteur « logement » est la fréquence du « logement insalubre » (11% des réponses) et du « logement surpeuplé » (6% des réponses). Ces situations étaient nettement moins évoquées dans les autres secteurs.

Les services « Santé »

Ces services sont uniquement présents dans les Relais de Liège et de Charleroi.

➤ *Des usagers très majoritairement masculins et d'âge moyen*

La forme de la pyramide des âges de la population recourant aux services santé ressemble beaucoup à celle observée en hébergement d'urgence en en accueil en journée de bas seuil. Dans le secteur « santé », la part des hommes atteint 80% de l'ensemble de la population des usagers. Les classes d'âges comprises entre 25 et 54 ans accomplis sont très nettement majoritaires.

➤ *Une majorité d'isolés sans enfant*

Comme en hébergement d'urgence ou en accueil en journée de bas seuil, les ménages composés d'un isolé sans enfant prédominent (52% des usagers vivent dans ce type de ménage avant l'entrée dans le service). Les profils des ménages de ces secteurs sont donc très proches, mais, pour rappel, la part de « ménages inconnus » dans le secteur « santé » est aussi plus importante (et concerne plus d'un tiers des usagers).

➤ *Des indemnités de mutuelle plus importantes qu'ailleurs parmi les sources de revenus*

Les usagers du secteur « santé » présentant des problèmes « santé », il semble trivial de souligner l'importance des indemnités de mutuelle parmi les sources de revenus (14% des réponses) en comparaison aux scores obtenus dans les autres secteurs pour ce type d'allocations sociales⁸⁸. Mais, pour rappel, ce type d'allocations était aussi fréquent dans les services d'accueil en journée de bas seuil et d'hébergement d'urgence (9% des réponses dans les deux cas) et dans les services « logement » (11,5% des réponses). Une part des personnes malades ou invalides fréquenterait donc des services « tous publics » et non adaptés spécifiquement à l'accueil des personnes présentant des problèmes de santé physique ou mentale. Par ailleurs, d'autres catégories de revenus sont plus fréquentes dans le secteur « santé » que les indemnités octroyées par les mutuelles, à commencer par l'absence de revenus (17% des réponses). Ensuite, le revenu d'intégration sociale représente 15% des réponses.

➤ *Le sans abrisisme souvent évoqué*

Tenant en compte l'importance des situations de logement ou d'hébergement inconnues (42% des réponses), les estimations évoquées ci-dessous doivent être considérées avec prudence.

Parmi les situations connues, les réponses « en rue » sont les plus fréquentes (22% des réponses). A titre de comparaison, rappelons que la part des réponses « en rue » s'élevait à 25% en hébergement d'urgence. Si l'on prend en considération les trois catégories assimilées au sans abrisisme dans la typologie ETHOS (« en rue », en « hébergement d'urgence » et « en voiture ou sous tente »), les réponses atteignent 36% de l'ensemble contre 39,5% en hébergement d'urgence. La différence entre les situations de logement/hébergement des usagers de ces deux secteurs est donc ténue. Mais il est vrai que l'axe du travail de rue et le secteur d'accueil de jour de bas seuil présentent des scores encore plus élevés pour les situations de sans-abrisisme.

Le logement « précaire » (toujours selon la typologie ETHOS) représente 15% des réponses (après regroupement des catégories « logé en famille ou chez un tiers », « en squat », « expulsé ou menacé d'expulsion », « en rupture familiale »). Parmi toutes les situations de logement précaire, l'hébergement en famille ou chez un tiers est la situation la plus fréquente (11% des réponses).

⁸⁸ Pour rappel, la part des sources de revenus inconnues est élevée 35% des réponses.

8. Le dispositif d'urgence sociale

8.1. L'offre de services

Organisés par la Ville à Namur et par les CPAS sur le territoire des autres relais sociaux, les DUS offrent une permanence sociale tous les jours de l'année y compris les jours fériés et 24 heures sur 24. Antérieurs aux relais sociaux, six DUS furent créés en 1993 à Charleroi, Liège, Namur, La Louvière, Mons et Verviers.

La récolte harmonisée des données des partenaires des Relais sociaux couvre en 2012 sept dispositifs d'urgence sociale⁸⁹. Excepté le RSPL, chaque relais social travaille avec un et un seul dispositif social même si au sein des DUS, les services diurnes et les services de garde (nuits, week-end et jours fériés) sont organisés de manière distincte à Verviers, Mons et La Louvière. Contrairement aux autres relais sociaux, le RSPL compte deux DUS, celui de Liège et Réaction Action Solution (RAS) localisé à Seraing. Quel que soit leur mode d'organisation, les DUS relèvent tous du secteur public.

8.2. Utilisation des services

8.2.1. Les types d'interventions effectuées par les DUS

L'utilisation des services offerts par les DUS est présentée selon trois catégories. La première concerne les entretiens préalables qui peuvent s'effectuer selon trois modalités, au bureau du DUS en présence des usagers, par téléphone ou en déplacement. La seconde catégorie distingue les types d'interventions : 1) contact, écoute, informations ; 2) relais et dispatchings vers d'autres services ; 3) accompagnements physiques des usagers. La troisième catégorie concerne l'objet de l'intervention ou le type d'aide apporté aux usagers. Cette dernière catégorie distingue l'aide financière, l'aide « énergie » (cartes pour compteurs à budget, bons mazout,...), l'aide d'hébergement d'urgence en abri de nuit, l'aide d'hébergement d'urgence à l'hôtel, l'aide d'hébergement en maison d'accueil, l'aide matérielle (vêtements, mobilier,...), l'aide médicale ou pharmaceutique, l'aide de transport et les autres types d'aide.

Comme pour les autres axes d'activités, le formulaire de récolte des données a été revu et précisé en 2013 en impliquant les travailleurs sociaux des DUS. Suite à cette révision, la distinction entre les interventions « diurnes » et les interventions « extra-horaires » seront précisées dans les années à venir. Les aides « alimentaires » seront bien distinctes et non plus intégrées dans les aides « matérielles ». Les « refus » seront recensés et les interventions « autres » devront être précisées.

Tableau 8.1. Le nombre d'entretiens par service et par modalité en 2012 (en chiffres absolus)

Relais et service	Au bureau du DUS	En déplacement	Entretiens téléphoniques	Total des entretiens par service
RSC - DUS	1437	0	9640	11077
RSPL - DUS	4911	393	3949	9253
RSPL - DUS - RAS	572	70	1792	2434
RSULL - DUS - diurne	DNC	DNC	DNC	DNC
RSULL - DUS - nocturne	0	36	142	178
RSUMB - DUS	DNC	DNC	DNC	DNC
RSUN - DUS	1264	575	4240	6079
RSV - DUS	5823	4409	9261	19493
Total des entretiens par modalité	14007	5483	29024	48514

⁸⁹ Nous ne comptons pas le DUS de Tournai pour lequel nous ne disposons pas de données en 2012.

Plus de 48 500 entretiens sont recensés par la collecte harmonisée des données au niveau wallon en 2012. Les DUS étant par nature des permanences sociales, les entretiens téléphoniques sont de loin les plus nombreux (60 % du total des entretiens). Au niveau wallon, les entretiens au bureau représentent 29% du total des entretiens. Mais seul le DUS de Liège compte davantage d'entretiens au bureau que d'entretiens téléphoniques⁹⁰. Le tableau ci-dessus montre également que l'entretien en déplacement (11% du total des entretiens, tous les DUS confondus) n'est pas pratiqué ou n'est pas comptabilisé partout avec la même intensité. A Charleroi, les déplacements sont aussi effectués mais les données s'y rapportant ne sont pas collectées.

Tableau 8.2. Nombre d'interventions par service et par relais social en 2012 (en chiffres absolus)

Relais et service	Contacts, écoutes, informations	Accompagnements physiques	Relais et dispatchings vers autres services	Total des interventions par service
RSC - DUS	763	237	437	1437
RSPL - DUS	28302			28302
RSPL - DUS - RAS	709	530	1196	2435
RSULL - DUS - diurne	0	0	0	0
RSULL - DUS - nocturne	64	30	119	213
RSUMB - DUS	268	1	180	449
RSUN - DUS	2099	0	903	3002
RSV - DUS	5510	0	3461	8971
Total des interventions par type	37715	798	6296	44809

Plus de 44 800 interventions sont recensées au niveau wallon en 2012. Néanmoins, ce nombre est peut-être sous-estimé dans la mesure où il est difficile de recenser chaque intervention et où d'autres types d'interventions n'ont pu être comptabilisés en 2012. La révision du formulaire d'encodage opérée en 2013 vise une comptabilité plus précise des interventions.

Le tableau ci-dessus indique que les contacts, écoutes et informations constituent la majorité des interventions (près de 38 000, soit 84% du total des interventions au niveau wallon). Les relais et dispatchings vers d'autres services viennent en seconde position et représentent 14% du total des interventions. La pratique de l'accompagnement physique, peu fréquente au niveau wallon (2% des interventions), varie fortement d'un service à l'autre. Non sélectionné à Namur, Verviers et au DUS diurne de La Louvière, il représente 22% des interventions du DUS Réaction Action Solution du RSPL (localisé à Seraing). Là où « l'accompagnement physique » n'a pas été sélectionné, il ne faut pas trop vite conclure par l'inexistence de ce mode d'intervention. Il conviendrait plutôt de vérifier si d'autres mots ou d'autres catégories ne sont pas utilisées pour le désigner.

Tableau 8.3. Le nombre d'interventions par service et par objet en 2012 (en chiffres absolus)

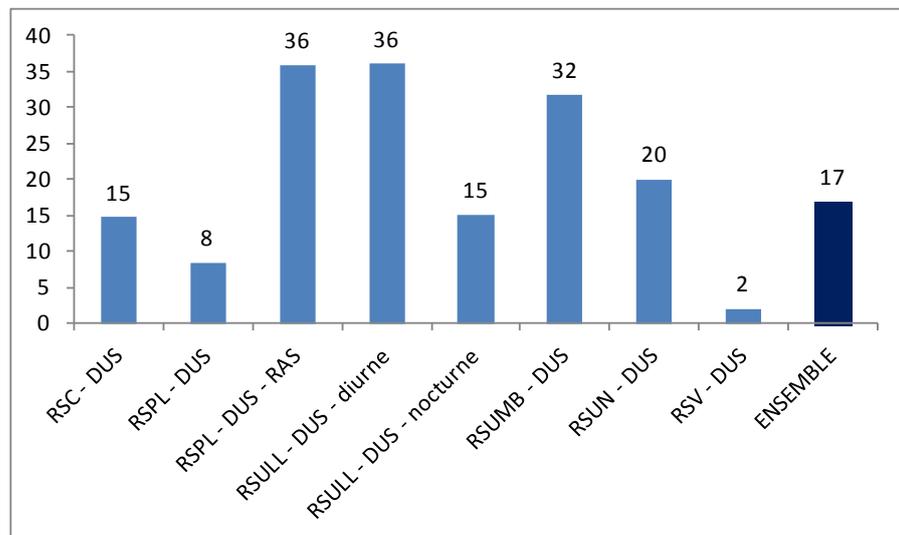
Relais et service	Aide matérielle	Aide financière	Hébergement d'urgence - hôtel	Hébergement d'urgence - abri de nuit	Hébergement - maison d'accueil	Aide médicale / pharmaceutique	Aide "énergie"	Aide transport	Objet d'intervention autre	Total des aides par service
RSC - DUS	284	0	99	258	59	68	34	17	141	960
RSPL - DUS	228			451				46	66	791
RSPL - DUS - RAS	40	121	0		1268	27	94	12	872	2434
RSULL - DUS - diurne	17	99	0	135	145	0	0	0	223	619
RSULL - DUS - nocturne	0	26	2	90	0	0	0	0	21	139
RSUMB - DUS	13	55	0	6	3	14	2	0	43	136
RSUN - DUS	610	147				867	24	402	513	2563
RSV - DUS	351	124	3	2838	311	96	25	122	78	3948
Total des aides par service	1543	572	104	3778	1786	1072	179	599	1957	11590

⁹⁰ Les entretiens téléphoniques correspondent aux démarches effectuées en nocturne au DUS de Liège.

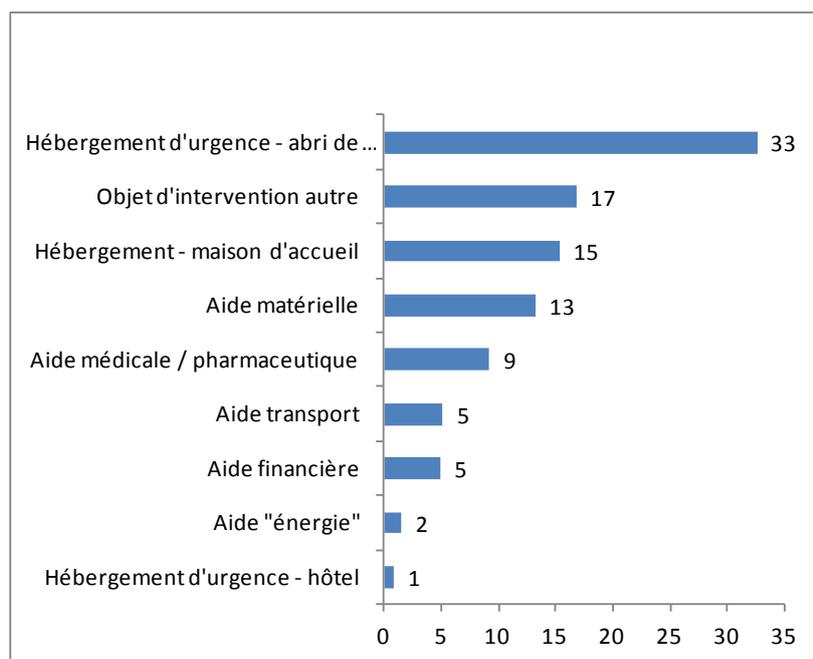
Un total de 11 590 interventions impliquant une aide concrète sont recensées au niveau wallon. Les aides apportées par les DUS de Verviers, Namur et Seraing (Réaction Action Solution du RSPL) sont proportionnellement plus nombreuses qu'ailleurs. Dans l'ensemble, c'est l'hébergement d'urgence en abri de nuit qui totalise le plus d'interventions (3778 au niveau wallon). L'agrégation des données ne reflète cependant pas la situation de tous les DUS. Ainsi, plus de la moitié des interventions du RAS de Seraing concerne l'hébergement / logement. L'aide matérielle prédomine à Charleroi, l'aide financière à Mons (mais les données sont peu nombreuses) et l'aide médicale ou pharmaceutique à Namur.

Comme le montre le graphique ci-dessous, la modalité « objet d'intervention autre » présente des valeurs trop importantes pour passer inaperçues (17% du total des interventions au niveau wallon mais jusque 36% au RAS du RSPL, au DUS de La Louvière et 32% au DUS du RSUMB).

Graphique 8.1. Part des aides « autres » par relais social en 2012 (en % des interventions)



Graphique 8.2. Répartition des interventions par objet en Wallonie en 2012 (en %)

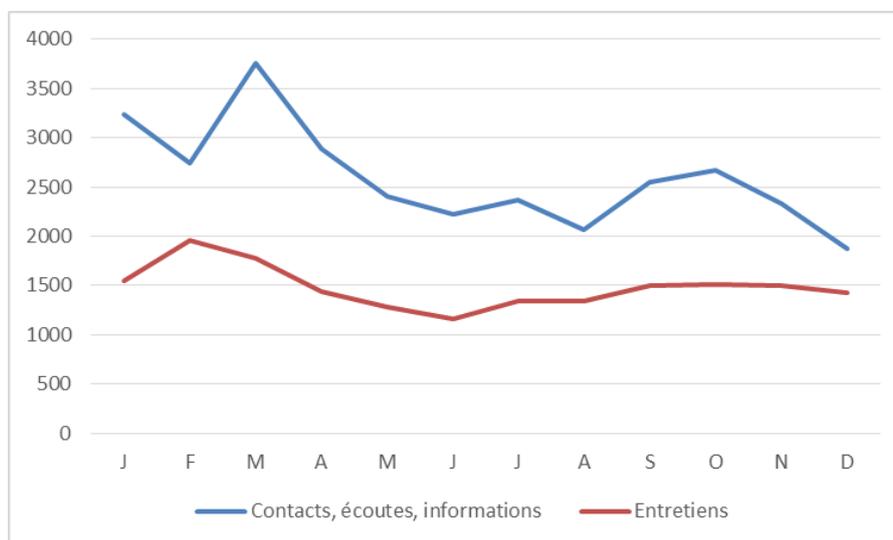


Le graphique ci-dessus classe par ordre d'importance les différents objets d'interventions au niveau wallon. L'hébergement d'urgence (abri de nuit) représente un tiers des interventions. Si l'on réunit toutes les formes d'hébergement (abri de nuit, hôtel et maison d'accueil), près de la moitié des interventions (49%) sont concernées.

La modalité « objet d'intervention autre » occupe la deuxième position. Quel(s) type(s) d'aide se cache(nt)-il(s) derrière cette appellation « autre » ? A Namur, celles-ci comportent les interventions qui font suite à des conflits familiaux, des problèmes de maltraitance, d'hygiène et aussi celles relatives aux demandeurs d'asile. Au RAS de Seraing, la catégorie « autres » reprend toutes les interventions renvoyant notamment à l'aide alimentaire, l'aide administrative, l'aide relationnelle et la demande d'informations. A La Louvière, les interventions « autres » sont essentiellement des aides administratives et juridiques. A Charleroi, cette catégorie renvoie également à l'aide alimentaire. Elle comptabilise aussi beaucoup d'orientations vers le CPAS ou d'autres services sociaux et inclut quelques orientations vers des services de santé mentale.

8.2.2. Les interventions tout au long de l'année

Graphique 8.3. Evolution mensuelle des entretiens et des contacts en 2012 (en chiffres absolus) ⁹¹



Les données mensuelles n'ont pas été recueillies partout et lorsqu'elles existent, ces données ne concernent pas toujours les mêmes items. Le graphique ci-dessous n'est donc présenté qu'à titre d'hypothèse. Il montre l'évolution au cours de l'année des « contacts physiques » et des entretiens (au bureau, par téléphone et en déplacement). On n'observe pas de véritables pics hivernaux si ce n'est celui des entretiens en février et celui des « contacts » en mars, à la fin du PGF.

⁹¹ Ces deux courbes rassemblent les données issues des trois DUS, ceux de Liège et de Seraing pour le RSPL, et celui de Namur. En données mensuelles, près de 37% des entretiens comptabilisés en données annuelles figurent dans le graphique et près de 84% des « contacts, écoutes, informations ».

8.3. Le profil des utilisateurs

Les DUS étant par définition des services d'urgence chargés de faire face immédiatement aux « urgences sociales » et à orienter les personnes vers les services adéquats, ils sont le plus souvent dans l'impossibilité de répondre de manière systématique à notre demande de collecter des données détaillées. Cette précision doit être prise en compte lors du constat de données manquantes et lors de l'interprétation des résultats.

Une seconde caractéristique importante des DUS doit être prise en compte lors de l'interprétation des résultats. Les DUS n'interviennent que si les personnes qui font appel à eux sont domiciliées sur leur territoire. Cela les distingue des autres types de services coordonnés par les relais sociaux, qui peuvent prendre en charge toute personne se trouvant sur le territoire du relais social, quel que soit son lieu de domiciliation ou de résidence.

8.3.1. Les utilisateurs des DUS

Tableau 8.4. Nombre d'utilisateurs différents par sexe et par Relais social dans les DUS en 2012

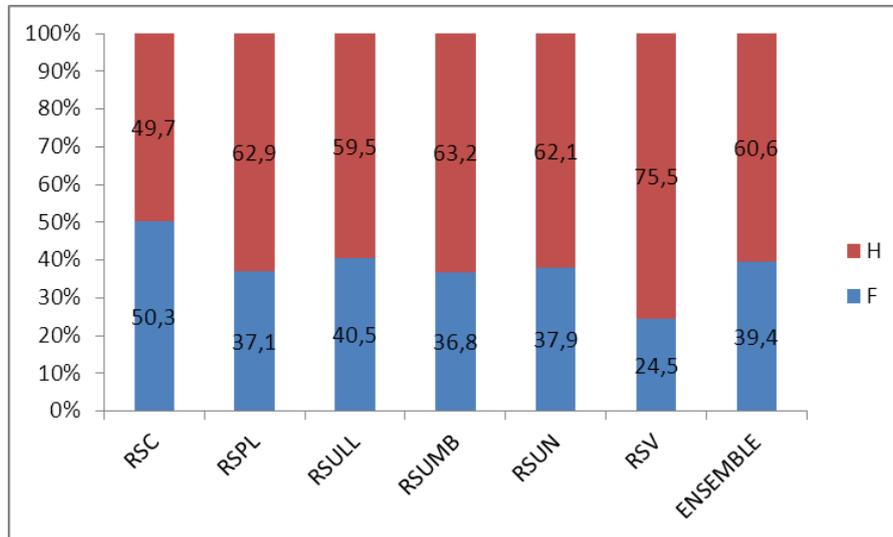
Relais sociaux	Services	Collecte des données	Femmes	Hommes	Sexe non communiqué	Total
RSC	DUS	Exhaustive	390	385	0	775
RSPL	DUS de Liège	Partielle Exhaustif	394	825		1219
	RAS de Seraing	Partielle (rendez-vous dans le service)	185	155	2	342
	Total		579	980	2	1561
RSULL	DUS diurne	-	169	256	0	425
	DUS nocturne	Partielle	75	103	0	178
	Total		244	359	0	603
RSUMB	DUS	Partielle	142	244	1	387
RSUN	DUS		511	836	48	1395
RSV	DUS	Partielle (uniquement les personnes orientées en HU)	39	120	76	235
ENSEMBLE			1905	2924	127	4956

Le tableau ci-dessus reprend le nombre d'utilisateurs par service et par sexe. Seuls sont comptabilisées les personnes pour lesquelles un dossier a été ouvert⁹². Les informations relatives à la collecte des données montrent que le nombre d'usagers est sous-estimé presque partout et donc, également au niveau wallon. La difficulté d'enregistrer les données dans les DUS de garde, qui fonctionnent les nuits, les week-ends et jours fériés est signalée pratiquement partout. A La Louvière, seules les personnes orientées vers l'hébergement d'urgence sont recensées et non pas l'ensemble des usagers du DUS.

⁹² Et pas les personnes qui ont appelé par téléphone.

8.3.2. Les utilisateurs des DUS par sexe

Graphique 8.4. La répartition des utilisateurs des DUS par sexe en 2012 (en %)



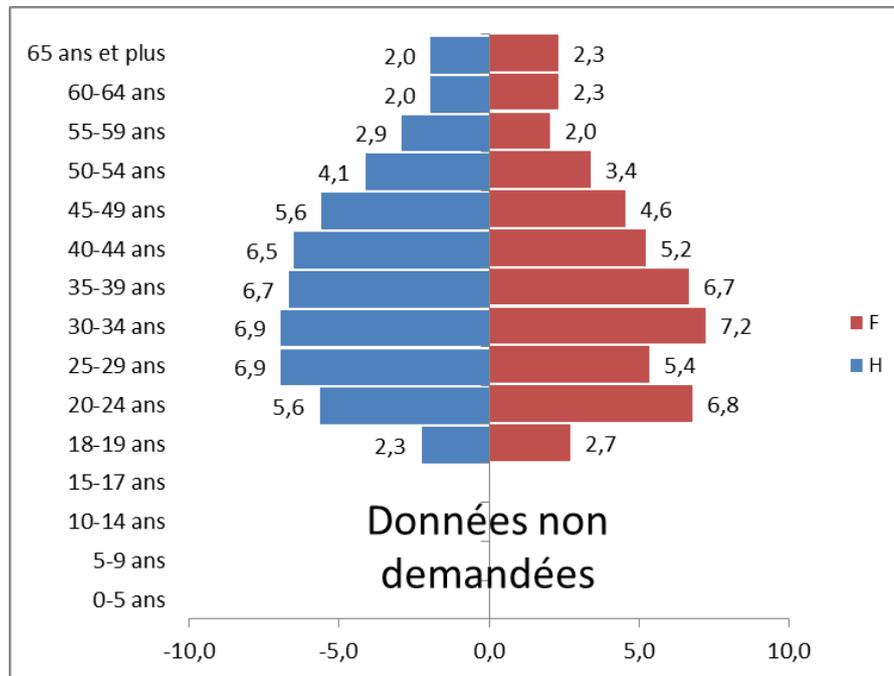
Facilement collectées, les données relatives au sexe des usagers révèlent une majorité d'usagers masculins, mais aussi une part de femmes nettement plus importante qu'en hébergement d'urgence, travail de rue et accueil de jour de « bas seuil ». Seuls les secteurs de l'accueil de jour « Aide alimentaire », « Logement » et bien sûr « Prostitution » comptent des proportions de femmes plus élevées que dans les DUS. A Verviers, la plus faible proportion de femmes s'explique probablement par le fait que seules les personnes orientées vers l'hébergement d'urgence sont recensées.

8.3.3. L'âge des utilisateurs

Couverture et qualité des données

Les données issues de trois relais sociaux ont alimenté les calculs. Les DUS du RSULL, RSUN, du RSV et de Liège n'ont pu fournir de données relatives à l'âge. Au sein du RSLP, seul le RAS de Seraing est représenté. Au total, l'âge de 1382 effectifs est représenté dans la pyramide (après retrait des « âges inconnus ») et celui de 1496 dans le graphique ne tenant compte que des grands groupes d'âges mais incorporant les « âges inconnus ». Le poids des données issues du DUS du RSC est majoritaire (52% de l'ensemble).

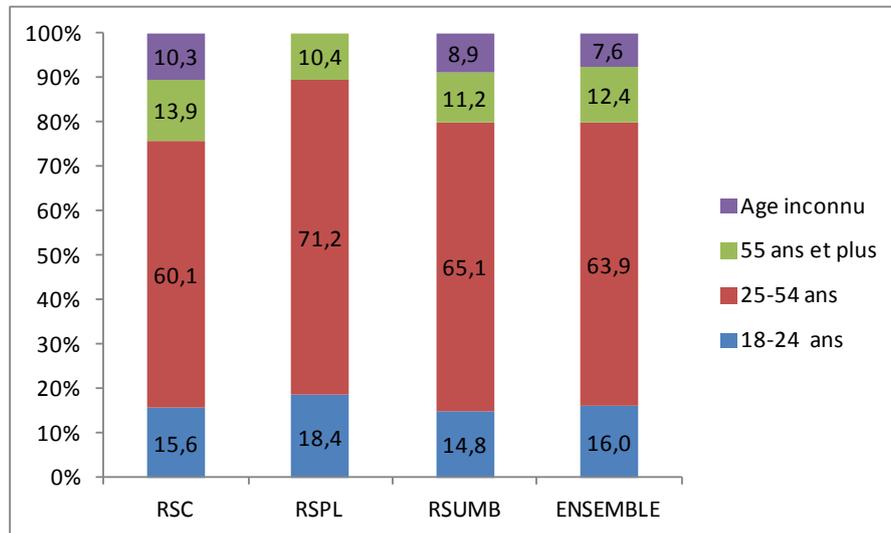
Graphique 8.5. La pyramide des âges des utilisateurs des DUS, tous relais sociaux confondus en 2012 (en %)



Mode de lecture : les hommes âgés de 30 à 34 ans accomplis représentent 6,9% de l'ensemble de la population des usagers, hommes et femmes réunis (il ne faut pas tenir compte du signe « - » à la gauche du zéro en abscisse sur la droite des graduations).

La pyramide des âges des usagers des DUS est très différente de celles des usagers de l'hébergement d'urgence, du travail de rue et de l'accueil de jour de bas seuil. Sans ressembler à celle de la population wallonne dans son ensemble, elle s'en rapproche toutefois par le relatif équilibre entre les hommes et les femmes, et par le poids plus important des femmes de plus de 60 ans par rapport à celui des hommes du même âge. La forme de la pyramide des usagers des DUS se rapproche le plus de celle des usagers des services d'aide alimentaire.

Graphique 8.6. Répartition des utilisateurs des DUS par grand groupe d'âge et par relais social en 2012 (en %)



De la répartition en grands groupes d'âges, on constate que le groupe des plus jeunes (18-24 ans) est proportionnellement plus important que dans les axes « hébergement d'urgence », « travail de rue », « bas seuil », mais aussi que dans le secteur de l'aide alimentaire. La part des plus de 55 ans est proche de celle observée en aide alimentaire. Seul le secteur des services « logement » comporte une plus grande proportion d'utilisateurs de plus de 55 ans.

LES UTILISATEURS MINEURS

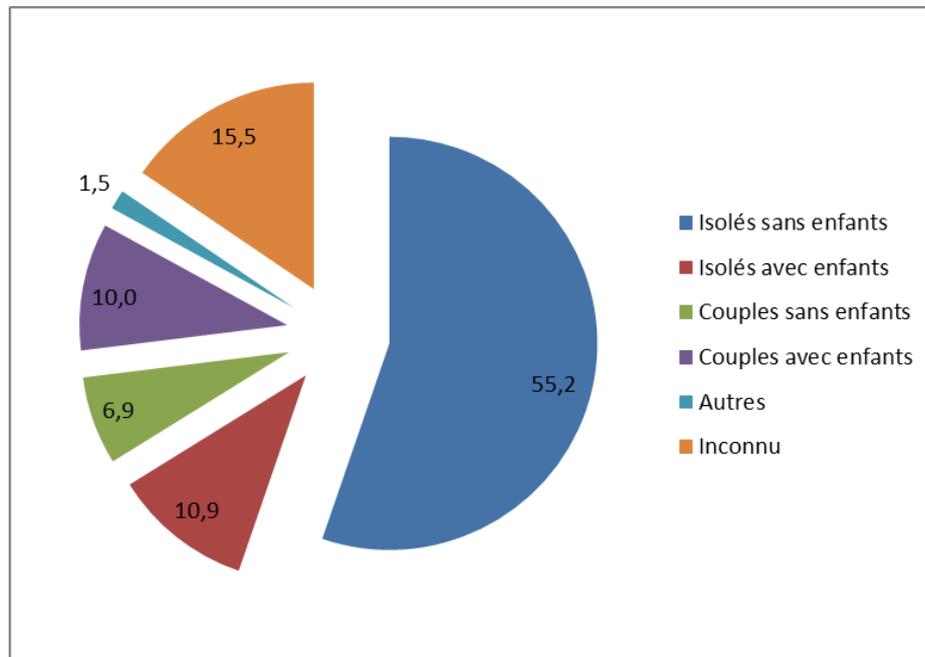
Couverture et qualité des données

Seuls trois DUS ont pu collecter l'information, celui de Seraing, celui de La Louvière et celui de Mons. Au total, 83 mineurs ont été recensés en 2012, dont seulement 3 mineurs non accompagnés. Il est donc impossible de tirer des conclusions à partir de ces informations partielles. Tout au plus, peut-on relever que, pour les trois relais sociaux qui ont recueilli l'information, celui de Mons présente des chiffres nettement plus élevés que les deux autres. En effet, 66 mineurs sont recensés à Mons, soit environ 80% du total des mineurs recensés dans les trois relais sociaux (et 17% des utilisateurs, mineurs et adultes, du DUS de Mons).

8.3.4. La répartition des utilisateurs selon le type de ménage

Couverture et qualité des données

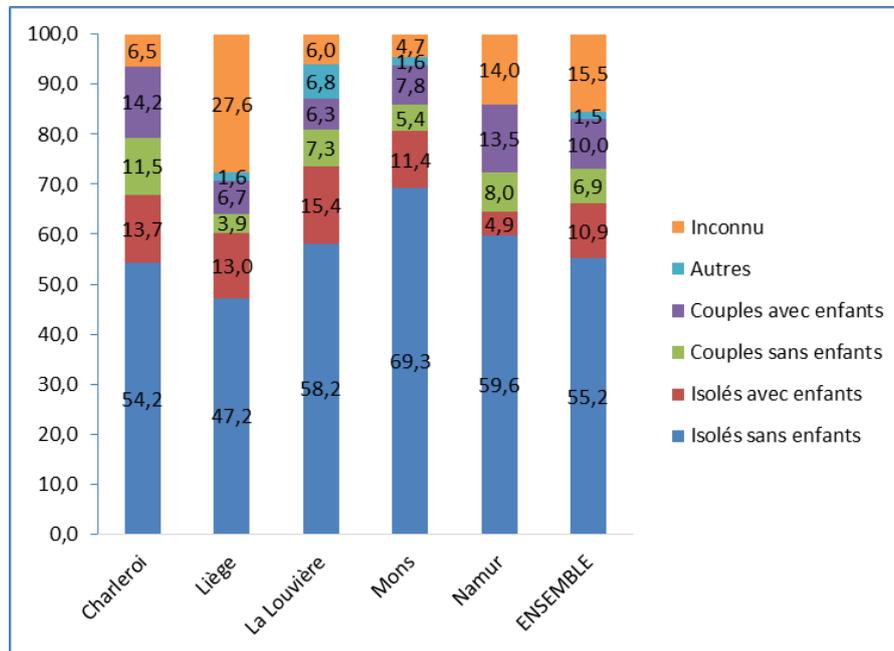
L'information est recueillie pour 95% des utilisateurs des DUS (N = 4721). Seul le DUS de Verviers n'a pu récolter l'information. Celui-ci est donc absent des graphiques présentés ci-dessous. Le Relais du Pays de Liège rassemble les données du DUS de Liège et du RAS de Seraing.

Graphique 8.7. La répartition des utilisateurs des DUS par type de ménage en Wallonie en 2012 (en %)

Le ménage le plus fréquent est celui composé d'un adulte seul. Les ménages « inconnus » viennent en seconde position. Les isolés avec enfants représentent 11% des usagers, proportion peu éloignée de celle des familles monoparentales en Wallonie (9,7% au 1/01/2013)⁹³. En comparaison avec d'autres types de services, tels ceux d'hébergement d'urgence, la proportion d'isolés avec enfants et de couples avec enfants est plus importante. Seuls trois secteurs de l'accueil en journée font exception. L'aide alimentaire, l'accompagnement social à la recherche d'un logement et l'aide aux personnes en lien avec la prostitution comportent en effet de fortes proportions de ménages avec enfants (pour rappel, 43% des usagers de l'aide alimentaire font partie d'un ménage avec enfants).

⁹³ Les définitions ne sont cependant pas exactement les mêmes. La définition des « familles monoparentales » en Wallonie ne comptabilise que les femmes seules avec enfants et sont établies sur base d'un enregistrement communal. Source : Registre national, Cytise (DEMO-UCL), SPF Economie - DG statistique. Pour plus d'informations, consulter <http://walstat.iweps.be>

Graphique 8.8. La répartition des utilisateurs des DUS par type de ménage et par relais social en 2012 (en %)



Une répartition similaire avec une majorité d'isolés sans enfants se retrouve dans tous les relais sociaux. La proportion de ménages « autres » est peu importante, voire inexistante dans certains relais sociaux, à l'exception de celui de La Louvière (7% des cas). La part des « ménages inconnus » est très variable d'un relais social à l'autre. C'est à Liège où la proportion d'inconnus est la plus forte et plus particulièrement au DUS de Liège (le ménage est inconnu pour 35% des utilisateurs dans ce DUS, correspondant essentiellement aux « anciens » dossiers).

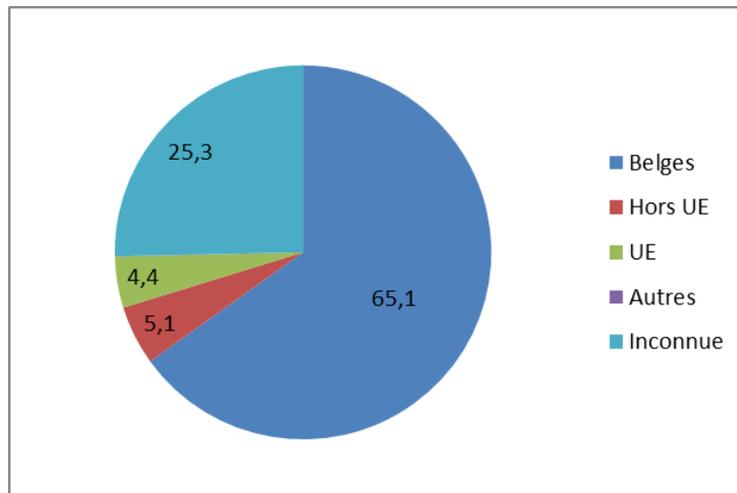
8.3.5. La nationalité des utilisateurs des DUS

Couverture et qualité des données

Pour l'ensemble des relais sociaux, le taux de couverture est de 90% (N = 4956) essentiellement parce que le DUS de Verviers n'a pu fournir de données et celui de Liège n'a fourni l'information que pour 79% de ses utilisateurs (soit N = 967)⁹⁴. Lorsque l'information est fournie, la proportion de nationalité « inconnue » varie beaucoup selon le DUS, entre 0,3% pour le RAS de Seraing, partenaire du RS de Liège et 61% à La Louvière.

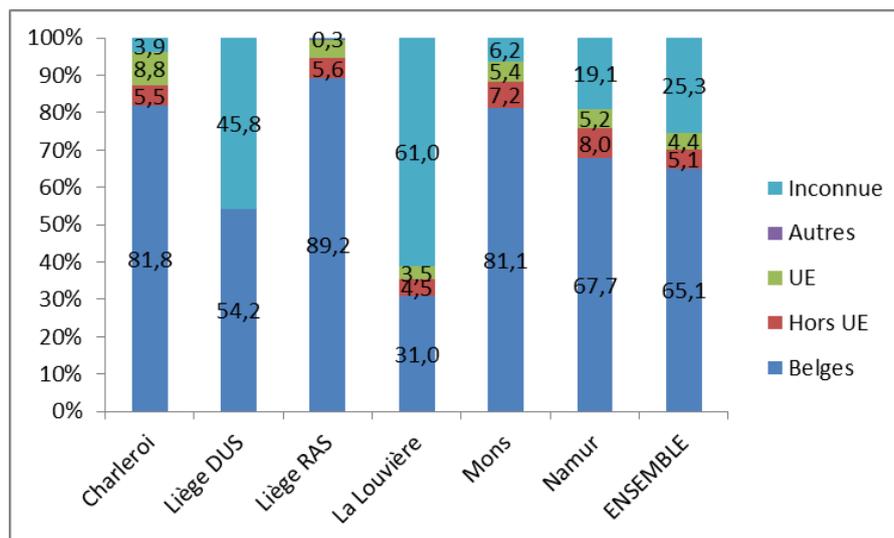
⁹⁴ Au DUS de Liège, on sait que 252 personnes sont « allochtones » mais la distinction entre étrangers de l'UE et étrangers hors UE n'est pas établie en 2012.

Graphique 8.9. La répartition des utilisateurs selon la nationalité en Wallonie en 2012 (en %)



La majorité des utilisateurs des DUS sont Belges et la proportion des étrangers est peu élevée (9,5% d'étrangers ressortissants ou non de l'Union européenne). Néanmoins, un quart des utilisateurs sont de nationalité inconnue.

Graphique 8.10. Répartition des utilisateurs par nationalité et par relais social en 2012 (en %)



Si l'on se penche sur les résultats par relais social, la différence majeure concerne la proportion d'utilisateurs dont la nationalité est inconnue⁹⁵.

⁹⁵ Au DUS de Liège, la proportion d'inconnus inclut essentiellement (252 personnes) « allochtones » pour lesquelles la distinction entre UE et hors UE n'a pu être établie.

8.3.6. La répartition des utilisateurs selon le titre de séjour

Couverture et qualité des données

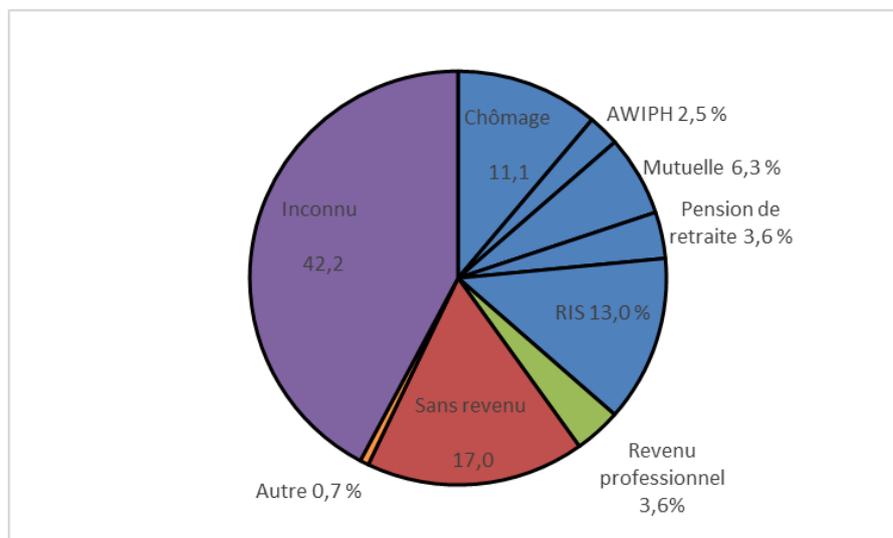
En raison de la particularité du DUS de ne pouvoir intervenir que pour les personnes domiciliées dans l'arrondissement, seuls deux DUS ont collecté l'information, le RAS de Seraing (RSPL) et le DUS (diurne uniquement) du RSULL. Au total 85 données ont été collectées dans ces deux services qui rassemblent 767 usagers. Sur le total des 85 données, 64 concernaient des usagers « avec titre de séjour », 9 des usagers « avec une demande en cours » et seulement 10 usagers « sans titre de séjour ».

8.3.7. Les sources de revenus des utilisateurs en Wallonie en 2012

Couverture et qualité des données

Les données relatives aux sources de revenus ont pu être récoltées dans cinq relais sociaux, ceux de Charleroi, Liège, La Louvière, Mons et Namur. Les relais de Verviers et de Tournai ne sont donc pas représentés. Au total, 4716 réponses sont fournies pour 4721 utilisateurs. Cette proximité (pour ne pas dire égalité) entre le nombre de réponses et le nombre d'utilisateurs nous invite à penser qu'une seule réponse a été fournie par utilisateur alors qu'il était permis de choisir plusieurs sources de revenus pour un même utilisateur. La proportion de sources de revenus « inconnue » varie très fortement d'un relais à l'autre, entre 85% au DUS de Charleroi et 2% au RAS de Liège. Les DUS invoquent généralement le travail d'urgence pour expliquer l'impossibilité de récolter cette information.

Graphique 8.11. Les sources de revenus des utilisateurs des DUS en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses)



La part des réponses « revenu inconnu » est très importante en comparaison des valeurs obtenues en hébergement d'urgence. Si la part des réponses « sans revenu » reste importante (17%), elle est néanmoins deux fois moindre qu'en hébergement d'urgence (35%). Les allocations sociales réunies correspondent à plus du tiers des réponses (36,5%). Le RIS (13%) et les allocations de chômage sont les types d'allocations les plus fréquents. Par rapport aux données collectées en hébergement d'urgence, on constate cependant une légère surreprésentation des revenus du travail (4% dans les réponses DUS contre 2% en hébergement d'urgence) ou de substitution au travail (11% pour les allocations de chômage dans les DUS contre 9% en hébergement d'urgence ; 4% pour les pensions de retraite dans les DUS contre 3% en hébergement d'urgence).

Tableau 8.5. Les sources de revenus des utilisateurs des DUS par relais social en 2012 (en % des réponses)

Sources de revenus	Charleroi	Liège	La Louvière	Mons	Namur	ENSEMBLE
RIS	4,6	15,6	18,3	15,8	11,7	13,0
Chômage	3,6	14,6	13,2	24,0	6,8	11,1
Mutuelle	2,1	7,4	5,9	14,5	5,2	6,3
AWIPH	1,4	2,4	3,2	3,4	2,6	2,5
Pension de retraite	1,4	3,9	2,4	3,1	5,2	3,6
Revenu professionnel	0,6	4,1	4,6	3,1	4,5	3,6
Sans revenu	1,2	20,0	27,8	25,3	15,5	17,0
Autres	0,1	1,0	0,0	3,9	0,0	0,7
Inconnu	84,9	30,9	24,4	7,0	48,5	42,2
Total par relais	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre de réponses (chiffres absolus)	775	1570	589	387	1395	4716
Nombres d'utilisateurs (chiffres absolus)	775	1561	603	387	1395	4721
Nombre de réponses par utilisateur	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0

Du tableau ci-dessus, il ressort que la part des revenus inconnus est très importante à Namur et plus encore à Charleroi. Si l'on se concentre sur les valeurs connues, on relève que les « sans revenus », les « RIS » et les « allocations de chômage » les réponses les plus fréquentes. La part des allocations de chômage est exceptionnellement élevée à Mons (24%).

8.3.8. La situation de logement ou d'hébergement à l'entrée dans le service

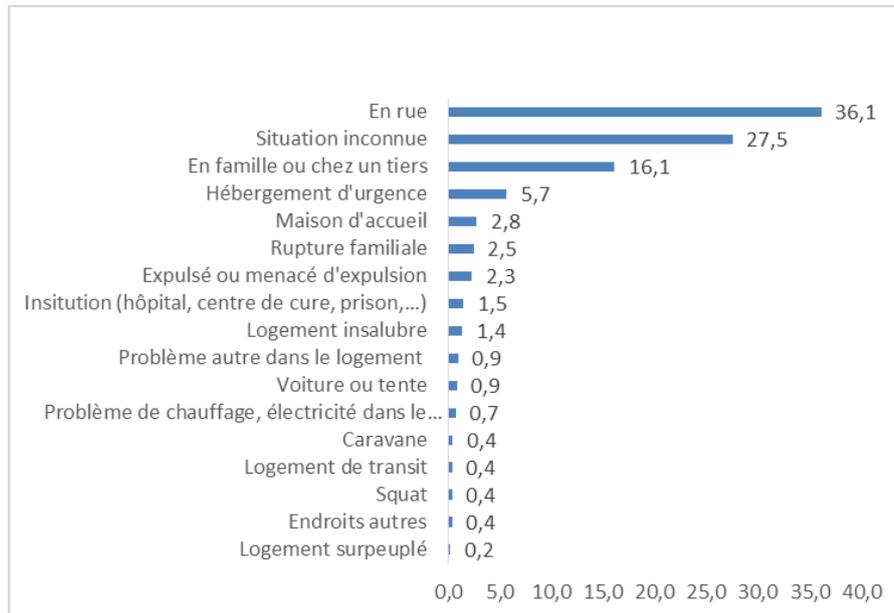
Couverture et qualité des données

Le traitement des données pour estimer la situation de logement à l'entrée dans le service concerne les relais de Charleroi, Liège (mais pour un seul des deux DUS, celui de Seraing), La Louvière, Mons et Namur mais pas celui de Verviers qui n'a pu rentrer de données pour cette variable. Une seule réponse par usager devait être fournie pour les items relatifs au « logement autonome ». Par contre, pour les autres situations de logement, d'hébergement et les problèmes de logement, plusieurs réponses par usager pouvaient être fournies. Les résultats montrent que la couverture des données pour cette variable n'est pas parfaite puisque, en moyenne, seule 0,5 réponse a été donnée par usager pour les items « sans logement adéquat » en dépit de la possibilité de réponses multiples.

Plusieurs difficultés au niveau de la récolte des données doivent être évoquées. La première difficulté renvoie à la définition même de « logement autonome » qui renvoie au fait d'avoir un logement que l'on soit propriétaire ou locataire. Nous ne savons si cette expression est comprise par tous de la même manière. La deuxième difficulté (résolue en 2013 par une simplification de la variable) provient de la possibilité de combiner, pour une même variable « situation de logement ou d'hébergement » des items exigeant une seule réponse par usager (pour les usagers en « logement autonome ») et des items permettant plusieurs réponses (pour les usagers présentant des problèmes de logement). Cela peut prêter à confusion. Troisièmement, la mauvaise couverture à certains endroits renvoie à la difficulté de récolter cette information dans les DUS.

Comme pour les autres axes d'activités, on ne peut que fournir une estimation du nombre d'usagers disposant d'un logement « autonome et adéquat », cette estimation étant calculée à partir du nombre d'utilisateurs connu par ailleurs. Parmi les usagers des DUS, environ 20% disposeraient d'un logement autonome. 1% des usagers seraient propriétaires et 16% d'entre eux loueraient un logement dans le secteur privé. Seuls 2% environ bénéficieraient d'un logement public. Le détail des résultats est reporté en annexe. Les situations logement / hébergement « problématiques » (hors situation de logement autonome) sont présentées ci-dessous pour l'ensemble des DUS. Il est intéressant de comparer ces résultats et ceux obtenus pour la variable « types de difficultés » et plus particulièrement pour l'item « difficultés autres » qui renvoie essentiellement à des problèmes de logement et de sans-abrisme.

Graphique 8.12. La situation de logement/hébergement des utilisateurs des DUS en Wallonie en 2012, tous relais sociaux confondus (en % des réponses)



Dans le graphique ci-dessus, ne sont reprises que les informations relatives aux situations des usagers qui n'ont pas de logement autonome. La situation la plus fréquemment évoquée est le fait de vivre en rue (36% des réponses). Cette proportion nous semble élevée si on la compare à la situation des usagers en hébergement d'urgence (25% des réponses évoquent la « rue » en hébergement d'urgence). Cette probable surestimation de la situation « en rue » est probablement liée à la très mauvaise couverture des données pour cette variable dans les DUS.

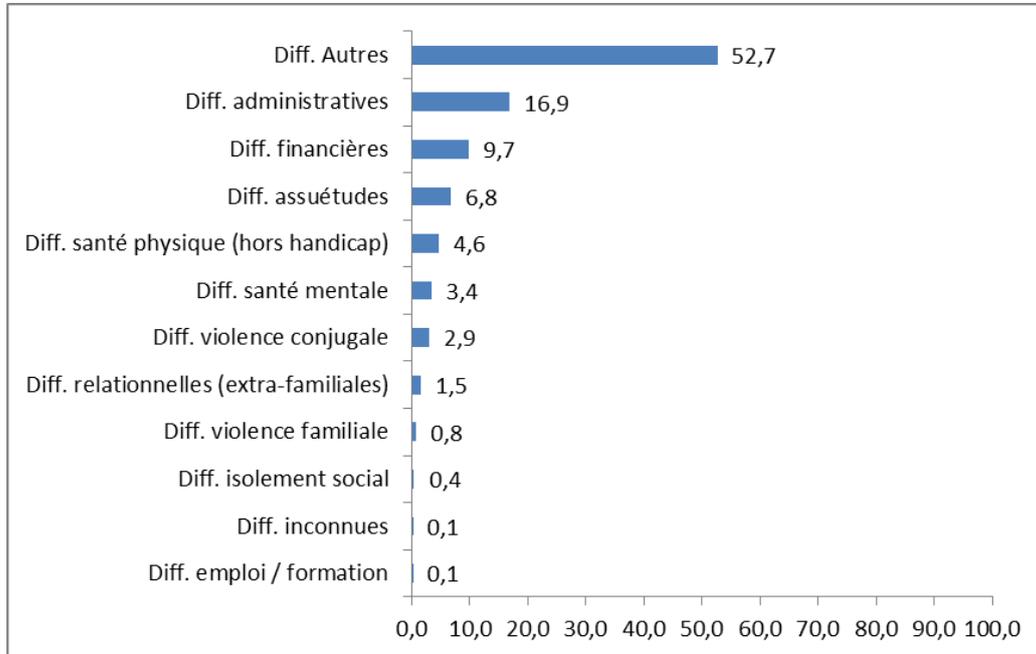
Ensuite, la « situation inconnue » rassemble plus d'un quart des informations (27,5% des réponses), suivie par le fait d'être hébergé dans la famille ou par un tiers (16% des réponses).

8.3.9. Les types de difficultés rencontrés par les utilisateurs

Couverture et qualité des données

Les DUS de Namur et de Verviers n'ont pu récolter les données relatives aux types de difficultés rencontrées par les utilisateurs. Les traitements sont donc effectués à partir des observations recueillies dans les DUS de Charleroi, Liège, Seraing (le RAS partenaire du RSPL), La Louvière et Mons. Au total, 4722 observations « difficultés » ont été récoltées pour 3326 usagers. Plusieurs réponses étaient possibles. En moyenne, 1,4 réponse a été fournie par usager. Le problème essentiel au niveau de la récolte des données reste l'interprétation des items, peut-être pas encore parfaitement identique partout en 2012.

Graphique 8.13. Les types de difficultés des utilisateurs des DUS en Wallonie⁹⁶ en 2012 (en % des réponses)



Les difficultés les plus fréquemment évoquées sont « autres » que celles précisées par les différents items. Celles-ci renvoient explicitement à Charleroi, Liège et à Mons à des problèmes de logement, d'hébergement et de sans-abrisme. Comme déjà mentionné pour les autres axes d'activités, la construction des items ne semble donc pas suffisamment ajustée aux usagers des DUS. Par ordre d'importance, viennent ensuite les difficultés administratives et les difficultés financières. Ces résultats globaux dissimulent néanmoins une certaine diversité entre les relais sociaux. Les difficultés administratives obtiennent des scores variant de 0% à Charleroi à 44% à Mons. Par ailleurs, le DUS de La Louvière présente un score plus élevé que dans les autres DUS pour les difficultés « handicap reconnu » que l'on peut expliquer par l'offre de service, le DUS de La Louvière disposant d'un logement d'urgence adapté au handicap⁹⁷.

Il faut aussi insister sur le fait que nombre de problèmes de saisie ou d'interprétation différente des items ont déjà fait l'objet de nettes améliorations dès l'année 2013.

8.3.10. L'orientation vers le service

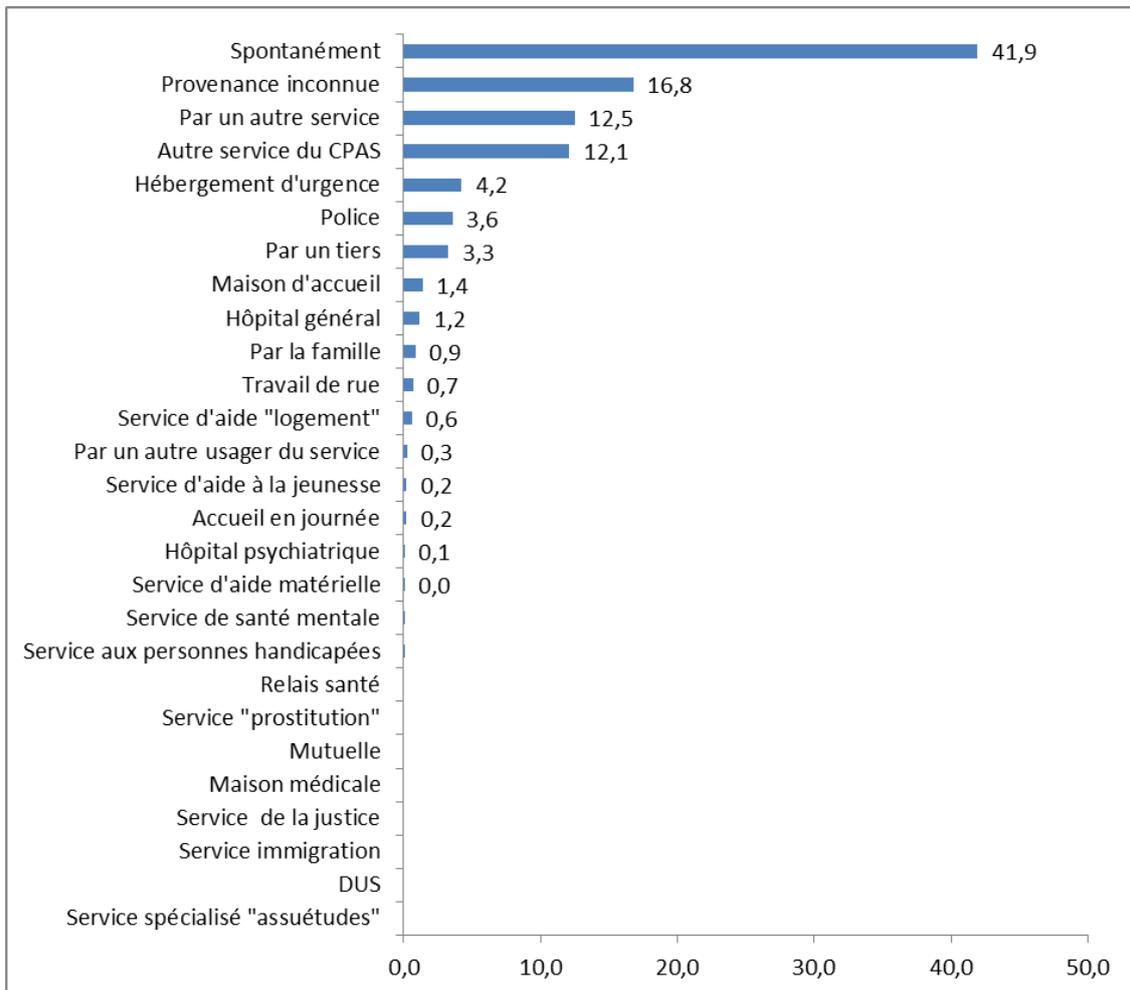
La question à laquelle cette rubrique apporte des éléments de réponse peut être formulée comme suit : qui ou quel type de service a orienté la personne vers un service d'urgence sociale. Cette question est tout particulièrement importante dans le cadre des relais sociaux qui ont pour mission de développer des partenariats et de favoriser la communication entre types de services différents.

Couverture et qualité des données

Les données n'ont pu être calculées que pour trois relais sociaux, ceux de Liège (deux services, l'un à Liège, l'autre à Seraing), La Louvière et Mons. Au total, 2755 informations ont été récoltées pour 2551 usagers des DUS. En moyenne, 1,1 réponse a pu être fournie par usager. Par ailleurs, il faut relever le poids important des données liégeoises (61% du total des usagers et 57% des informations relatives à l'orientation).

⁹⁶ Résultats limités à Charleroi, Liège (DUS de Liège et RAS de Seraing), La Louvière et Mons.

⁹⁷ Le tableau détaillé des difficultés rencontrées par les usagers des DUS par relais social et par type de difficulté est reporté en annexe.

Graphique 8.14. L'orientation vers les DUS, tous relais sociaux confondus, en 2012 (en % des réponses)

Les usagers contacteraient un DUS spontanément selon 41% des informations. Cette orientation « spontanée » doit cependant être distinguée localement. Elle rassemble de 28% des informations à Liège à 90% à Mons. Par contre, l'orientation vers le service « inconnue » des usagers classée en seconde position dans le graphique ci-dessus recueille 29% des informations à Liège mais pratiquement rien à La Louvière et à Mons. Les services « autres » et les « autres services du CPAS » orienteraient régulièrement (un quart des informations). Peut-être faudrait-il revoir la sélection des items pour coller davantage à la réalité ? Par contre, de nombreux services n'orienteraient jamais les usagers selon les données récoltées.^{98 99}

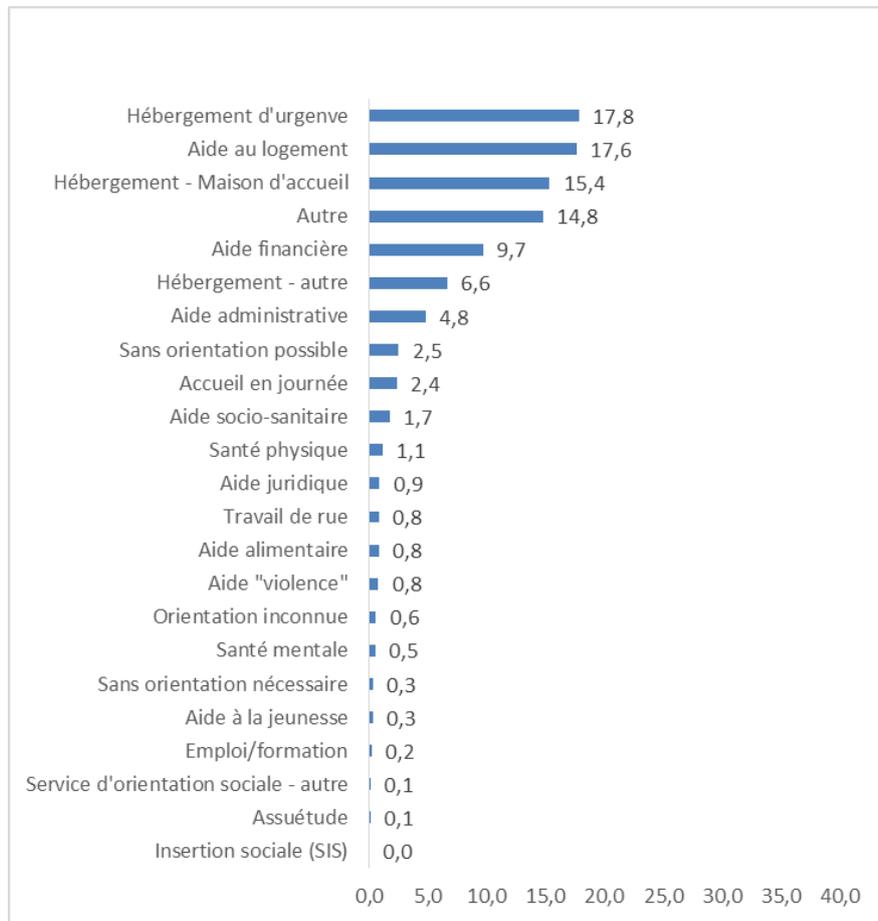
8.3.11. L'orientation proposée par le service

Couverture et qualité des données

Les données sont récoltées pour quatre DUS dans quatre relais sociaux. Il s'agit des DUS de Seraing (les données du DUS de Liège n'ont pu être récoltées), Charleroi, Mons et La Louvière. Au total, 2 070 informations ont pu être récoltées pour 2 107 usagers. La récolte de données a été très difficile. Rappelons qu'il était possible de fournir plusieurs réponses par usager. Or, seulement 0,6 réponse a été fournie en moyenne par usager.

⁹⁸ Néanmoins, nous avons opté de les laisser dans le graphique pour éviter la confusion avec l'item « autres services ».

⁹⁹ Le tableau détaillé de l'orientation vers un DUS par type et par relais social est reporté en annexe.

Graphique 8.15. Les orientations proposées par les DUS en 2012 (en % des réponses)

Les DUS orientent principalement vers l'hébergement d'urgence, les services d'aide au logement et les maisons d'accueil. Ce sont bien le logement et l'hébergement qui mobilisent le plus l'activité des DUS. Les données détaillées par relais social nuancent le résultat pour l'ensemble des relais (voir annexe). L'orientation vers un service d'aide au logement varie entre 42,5% des orientations au DUS de Seraing à 0% à Charleroi. L'orientation vers l'hébergement d'urgence obtient le plus haut score à Charleroi (36% des orientations) et le plus bas à Mons (7% des orientations). L'orientation vers une maison d'accueil fluctue entre 23% à Liège et 2% à Mons.

8.4. Conclusions

- **Récolte de données, variables et items**

- *Couverture et mode de saisie*

Excepté celui de Tournai, tous les DUS sont représentés dans ce rapport, un par relais social à l'exception du RSPL qui compte deux services, le DUS de Liège et le RAS de Seraing. Tous sont des services publics devant fonctionner 24h sur 24 et 365 jours par an.

De manière générale, les données annuelles d'offre et d'utilisation des DUS couvrent bien l'utilisation des DUS bien que pas pour chacun des items. Ainsi, les entretiens téléphoniques sont mieux comptabilisés que les « déplacements » et les « contacts, écoutes, informations » sont plus fréquents que les « accompagnements physiques ». Il arrive cependant que ces derniers existent et ne puissent être recensés. Les données mensuelles couvrent nettement moins bien l'utilisation des services. Non seulement les données n'ont pu être récoltées partout. En outre, ce ne sont pas toujours les mêmes items qui sont couverts.

En ce qui concerne les données de profil, leur collecte est partielle dans tous les DUS sauf un, celui de Charleroi. La nature-même du service, l'urgence sociale 24 heures sur 24, rend l'exhaustivité problématique dans beaucoup de services. Les relais sociaux soulignent que les usagers des DUS de garde (les nuits, week-ends et jours fériés) sont moins bien couverts par la récolte des données. En outre, le caractère de l'« échantillon » des usagers n'est pas uniforme. Il s'agit parfois des « dossiers ouverts » ou seulement des personnes orientées vers l'hébergement d'urgence. Néanmoins, le total des usagers pour lesquels nous disposons de données atteint près de 5000 unités, et il ne peut y avoir de doublons entre les DUS qui ne peuvent intervenir que sur un territoire bien délimité. Pour ces différentes raisons, les données de profil sous-estiment probablement le nombre d'usagers.

Lorsque l'on considère les données de profil par variable, il ressort dans les DUS beaucoup plus que dans les autres axes d'activités que certaines variables sont bien fournies en données et d'autres moins. Ainsi, le sexe et le type de ménage, la nationalité, les sources de revenus, les types de difficultés couvrent sinon l'ensemble de la population des usagers, du moins plus des 80% de celle-ci. L'âge et les situations de logement/hébergement (logement « non autonome ») et les orientations vers et par le service sont en quantité moindre mais néanmoins satisfaisantes (par exemple, la variable « orientation vers le service » a pu être analysée à partir de 2755 informations mais récoltées dans seulement 3 DUS). La pyramide des âges des usagers est établie à partir de 1382 effectifs provenant aussi de trois DUS. Mais surtout, les données relatives aux mineurs sont rares et celles décrivant la situation en logement « autonome et adéquat » peut-être insuffisantes.

- *Proportion des « inconnus »*

La part des inconnus n'est pas non plus égale pour chacune des variables. Cela ne pose pas de problèmes pour les variables « sexe » ou même « type de ménages ». Par contre, les sources de revenus comportent 47% de sources « inconnues ». 27,5% des réponses relatives à la situation de logement/hébergement renvoient au caractère inconnu de cette situation, et 25% des données signalent la « nationalité inconnue » des usagers.

- *Définition et interprétation des items*

Certains items d'utilisation des services (« contacts, écoutes, informations » et « accompagnements physiques ») ne recouvraient pas toujours en 2012 la même réalité de terrain partout. Les travailleurs sociaux ont déjà contribué à réviser et adapter les items pour qu'ils décrivent au plus près les services rendus aux usagers. Certains items ont aussi été précisés ou dissociés. L'« aide alimentaire » par exemple, constituera dans les années à venir un item indépendant alors que ce type d'aide était intégré dans l'« aide matérielle » en 2012.

Du côté des données de profil, l'item « difficultés autres » est en tête du classement des modalités de la variable avec 53% des réponses. Comme dans presque tous les autres axes d'activités, les relais sociaux soulignent le problème de ne pas avoir intégré les difficultés « logement » parmi les items se rapportant à cette variable. Les problèmes de logement, d'hébergement et de sans abris sont donc dissimulés dans cette catégorie « autres ».

- **Tendances, hypothèses et questions soulevées par les résultats**

- *L'activité des DUS mobilisée d'abord vers l'hébergement et la recherche d'un logement*

Des aides variées sont apportées par chacun des DUS et plusieurs types d'aides peuvent être proposées à un même usager. Néanmoins, selon les données recueillies en 2012, l'hébergement d'urgence constitue de loin l'objet principal de l'ensemble des aides. 3778 interventions visant un hébergement d'urgence ont eu lieu dans les sept services repris dans ce rapport, soit un tiers de toutes les interventions. L'hébergement en maison d'accueil et l'hébergement d'urgence réunis représentent 49% de toutes ces aides. L'analyse des données de profil corrobore cette tendance. En effet, les orientations proposées aux usagers renvoient d'abord à l'hébergement d'urgence (18% des réponses) tandis que les orientations vers l'hébergement d'urgence, une maison d'accueil ou toute autre forme d'hébergement rassemblent 40% des réponses obtenues en 2012.

Les orientations vers un service « logement » sont également très importantes (18% des orientations) tandis que l'analyse de la variable « situation de logement/hébergement » avant l'entrée dans le service des usagers met en exergue l'importance des situations de sans-abrisme. Si l'on réunit les situations « en rue », « hébergement d'urgence » et « voiture ou tente », le score atteint 43% des réponses sans logement « autonome et adéquat » (à titre de comparaison, ce même score atteignait 48% en travail de rue). Quant aux réponses renvoyant à une forme de logement (très) précaire, celles-ci totalisent 21% de l'ensemble des réponses (logé « en famille ou chez un tiers », « en squat », « expulsé ou menacé d'expulsion » et en « rupture » familiale »).

Si l'on se penche à présent sur la variable « type de difficultés » des usagers, on constate aussi que les problèmes de logement, d'hébergement et de sans-abrisme dominent. En témoigne l'importance de l'item « difficultés autres » (53% des réponses) qui dissimulent clairement ces types de problèmes selon trois relais sociaux (ceux de Liège, Charleroi et Mons).

Par ailleurs, comme dans les autres pôles d'activités, on relève la très faible importance de la part des locataires en logement public (estimation de 2% des usagers des DUS).

Une pyramide des âges plus masculine sauf chez les plus jeunes et les plus vieux

La pyramide des âges de la population des usagers des DUS se distingue nettement de celles construites en hébergement d'urgence, en travail de rue, en accueil de jour de bas seuil caractérisées avant tout par une forte dominante masculine. En urgence sociale, les femmes restent minoritaires tout en constituant quand-même 39% de l'ensemble de la population des usagers. Les femmes sont même légèrement majoritaires chez les plus jeunes (les moins de 25 ans) et les chez les plus âgés (les plus de 60 ans).

- *Des usagers majoritairement Belges*

Près des deux tiers des usagers sont Belges (65% plus exactement), mais, pour rappel, 25% d'entre eux sont de nationalité « inconnue ». La proportion d'usagers belges n'est pas très éloignée de celle des usagers de l'hébergement d'urgence (69%), du travail de rue (69%) et de l'accueil de jour de bas seuil (65%), mais la part des usagers dont la nationalité était inconnue » était moins importante dans ces trois autres secteurs d'activités.

- *Des ménages d'isolés avant tout, sans mais aussi avec enfants*

Comme dans ces autres secteurs (hébergement d'urgence, travail de rue, accueil de jour de bas seuil), le ménage majoritaire est « isolé sans enfants » (dans 55% des cas). Les ménages avec enfants y sont par contre proportionnellement plus nombreux (21% des cas). Entre autres, 11% des usagers sont des « isolés avec enfants ».

9. Conclusions générales¹⁰⁰

Au terme de ce premier exercice de récolte et de traitement des données issues des partenaires des Relais sociaux de Wallonie, quelques remarques transversales aux différents axes d'activités doivent être formulées et quelques pistes proposées pour la poursuite des travaux.

- **Quelques remarques méthodologiques et propositions de travail**

- *Examen systématique de toutes les variables versus focus sur une question*

Une première remarque renvoie à la construction même de ce rapport. Il était important dans le cadre d'un premier exercice de passer systématiquement en revue l'ensemble des variables et des items ainsi que l'ensemble des axes et des secteurs d'activités. Il convenait en effet d'effectuer un examen critique de l'ensemble des données avant la poursuite des travaux au cours des prochaines années. Des traitements annuels plus légers ou un focus annuel sur une dimension particulière ou sur une question jugée pertinente par les Relais sociaux pourraient faciliter la tâche de tous. Le focus sur une question pertinente gagnerait en valeur compréhensive si le traitement de ces données était complété et articulé avec une approche qualitative qui permet de saisir les processus de précarisation, les parcours des usagers tout autant que les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux. L'apport qualitatif consisterait à donner du sens à l'apport quantitatif.

- *Doublons mais aussi sous-estimations*

Une deuxième remarque renvoie, dans quasiment tous les axes d'activités, à la sous-estimation tant du nombre des usagers que de celui des interventions des services. En effet, la difficulté de récolter les données dans le cadre d'un travail social, le manque de personnel, le recours aux travailleurs bénévoles, la dimension collective de l'accueil dans certains services, les changements organisationnels en période de PGF et la précarité même des publics empêchent parfois d'atteindre l'exhaustivité au niveau de la saisie des données. C'est une difficulté statistique – voire une « réalité » statistique – avec laquelle il faut composer. Pour tendre vers plus d'exhaustivité¹⁰¹, il faudrait faciliter la tâche des encodeurs surtout dans les petits relais sociaux et dans les services où l'accueil est collectif, d'une part, par des moyens informatiques plus performants (logiciel d'encodage en ligne,...), et d'autre part, par des focus annuels sur certaines variables.

Dans la balance, il faut tenir compte de cette sous-estimation statistique lorsque l'on met en avant l'existence de doublons parmi les usagers des services. Depuis le début de nos travaux, ce sont en effet les doublons qui focalisent généralement l'attention, tant celle des Relais sociaux que des témoins extérieurs. Les doublons existent essentiellement dans les grands relais sociaux (où plusieurs services d'un même type peuvent accueillir des usagers communs) et ce problème devrait probablement être résolu à terme par la collecte de données individuelles. Néanmoins, la question de la sous-estimation des données nous semble mériter dans l'avenir autant d'attention que la recherche d'une solution à la présence de doublons.

¹⁰⁰ Pour des conclusions détaillées et chiffrées par axe ou secteur d'activités, voir les conclusions formulées à la fin des chapitres 4 à 7.

¹⁰¹ En ce qui concerne plus spécifiquement l'hébergement d'urgence, la couverture des données pourrait être améliorée en recensant plus systématiquement les nuitées à l'hôtel et surtout les nuitées en lit d'urgence dans les maisons d'accueil.

➤ *Un langage commun toujours en construction*

De manière générale, le langage commun entre les Relais sociaux, les services et entre les travailleurs sociaux d'un même type de service se construit progressivement. Une avancée importante a pu être constatée lors de ce premier exercice grâce aux échanges et grâce à l'ébauche d'un glossaire, mais les efforts de définition et d'interprétation partagée doivent être poursuivis. Les « primo-utilisateurs » n'ont pas été repris dans ce rapport en raison d'interprétations trop divergentes entre les relais sociaux au stade de ce premier exercice. Les origines géographiques wallonnes ont parfois dû faire l'objet de regroupements en raison de la confusion rencontrée parfois entre les différentes origines wallonnes. Outre les définitions et les interprétations, il faut souligner l'importance d'une temporalité commune lorsqu'on définit une période de référence. Et il convient encore de baliser de manière commune la part d'implication du travailleur social dans la sélection des « types de difficultés ». Quelle part de la déclaration de l'usager est-elle « corrigée » par le travailleur social ?

En ce qui concerne cette dernière variable, les types de difficultés vécues par les usagers, il conviendrait de situer les différents types de difficultés les uns par rapport aux autres en intégrant la difficulté principale, celle liée au logement, et cela même si la situation de logement/hébergement est reprise dans une autre variable.

- **Les usagers des services : quelles constantes et quelle diversité ?**

➤ *L'importance de la double grille de lecture : majorité versus minorités*

Pour chacun des axes d'activités et chacun des secteurs de l'accueil de jour, on pourrait répéter une des conclusions formulée au sujet des usagers de l'hébergement d'urgence. Une double grille de lecture s'impose partout, dans chacun des axes ou secteur d'activités. Il y a la tendance majoritaire qu'il s'agisse du sexe, des tranches d'âges, des types de ménages, des sources de revenus...des usagers, mais il y a aussi les tendances minoritaires qui devraient tout autant retenir notre attention. Lorsque, par exemple, les ménages isolés sans enfants sont nettement majoritaires, la présence, même en proportion moindre, de ménages avec enfants qui recourent à des services coordonnés par les relais sociaux, doit être prise en considération dans la mesure où chacun de ces types de ménages nécessite des aides appropriées. Lorsque les usagers d'âge « moyen » sont prépondérants, on ne peut rester indifférents à la présence de très jeunes adultes ou de personnes âgées de plus de 60 ans. Tracer un profil type renvoyant à la fréquence majeure ne suffit à éclairer l'ensemble ni des besoins sociaux ni des vécus humains.

Une autre constante, bien que très variable selon les axes et secteurs d'activités, concerne les publics définis par le cadre légal. Force est de constater que des usagers de moins de 18 ans ou de plus de 65 ans recourent aux services coordonnés par les Relais sociaux en dépit des limites d'âges décrétales. Cette remarque invite à ne pas se conformer trop rapidement à une définition normative pour limiter la récolte des données.

➤ *Hommes isolés versus familles monoparentales*

Dans beaucoup d'axes d'activités (HU, TR, AJ « bas seuil » et « santé »), les hommes sont très nettement majoritaires. Ils restent majoritaires bien que dans une proportion moindre parmi les usagers des DUS et du secteur « aide alimentaire » de l'accueil en journée. Par contre, deux types de secteurs sont fréquentés majoritairement par des femmes, les services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution et ceux d'accompagnement social à la recherche d'un logement. Parallèlement, dans les axes et secteurs plus « masculins », les ménages composés d'un isolé sans enfants prédominent. Dans les deux secteurs de l'accueil de jour plus « féminins » (« prostitution » et « logement »), les ménages avec enfants sont soit majoritaires, soit proportionnellement importants. Comme déjà souligné précédemment, nous devons être tout aussi interpellés par la présence même minoritaire de ménages avec enfants dans des secteurs tels que l'hébergement d'urgence ou l'accueil de jour de bas seuil.

L'aide alimentaire accueille aussi une forte proportion de ménages avec enfants. En outre, il faut relever que dans les secteurs « aide alimentaire », « logement » et aussi les DUS, la part des « isolés avec enfants » dépasse celle observée parmi les ménages wallons. Ce constat rejoint celui de Catherine Guio et Christine Mahy soulignant le risque plus élevé de pauvreté dans les familles monoparentales établi à partir des résultats des enquêtes EU-SILC (dont les échantillons sont tirés au sein de l'ensemble de la population d'un pays et non parmi les plus marginalisés)¹⁰². Il faut aussi relever que la présence de familles monoparentales recourant à des services sociaux d'urgence est relevée dans des pays voisins. A titre d'exemple, le rapport français publié en 2014 par la FEANTSA¹⁰³ met en exergue que dans le courant de l'année 2010, la croissance de la proportion de familles monoparentales devant recourir à l'hébergement d'urgence a augmenté. Les familles recensées par le Samusocial, recourant à l'hébergement d'urgence (via le 115) étaient, pour la première fois, en nombre plus élevé que les isolés sans enfants. Ce constat établi en France et les données wallonnes nous invitent à souligner, aussi en Wallonie, le risque de « tomber » dans la grande précarité pour ce type de familles.

➤ *Les allocations sociales parmi les sources de revenus majeures*

L'absence de revenus, les sources de revenus inconnues et « autres » sont importantes pratiquement partout. Les allocations sociales, quelles qu'elles soient, sont aussi partout très fréquentes (sauf dans les services « prostitution » et les DUS). Les secteurs présentant les parts les plus importantes d'allocataires sociaux sont les secteurs de l'aide alimentaire, de l'accueil de jour de bas seuil et surtout des services « logement » (cependant insuffisamment représentés parmi les Relais sociaux). La double grille de lecture évoquée plus haut dans le texte nous invite à soulever les questions tant de l'insuffisance de ces allocations sociales « pour réussir à s'en sortir » que de celle des revenus professionnels, partout cités bien qu'en proportion minoritaire. Il faut encore relever la combinaison de sources de revenus différentes. Cette combinaison clairement mentionnée pour les usagers des services « prostitution » (combinaison d'un revenu professionnel « ordinaire » et d'un revenu issu de la pratique de la prostitution) pourrait se rencontrer dans les autres secteurs bien que sous d'autres modalités.

➤ *L'importance du sans abris, du logement précaire et l'insuffisance des logements publics*

Dans ce rapport, la typologie ETHOS a été mobilisée pour établir la distinction entre logement « autonome et adéquate » et les autres situations (logement « non autonome et adéquat ») et pour procéder à des regroupements des modalités de la variable « situation de logement / hébergement »¹⁰⁴. En fonction des données locales disponibles, cette typologie est adaptable et il n'est pas interdit de songer à d'autres regroupements ultérieurement. Néanmoins, ceux que nous avons opérés dans ce rapport sont identiques dans tous les axes et secteurs d'activités. Les situations de logement « autonome et adéquat » semblent partout minoritaires à l'exception du secteur « prostitution ». Partout également, la part des usagers en logement public ou en AIS est extrêmement maigre (variant entre 0,5% et 2% des usagers selon le type de services). Ce constat incite à souligner tout autant le besoin essentiel de bénéficier d'un logement à loyer modéré quand on est déjà précarisé que l'insuffisance du parc de logements à loyer modéré calculé sur la base des revenus des ménages.

Le sans-abrisme au sens strict (en rue, en hébergement d'urgence ou dormant dans une voiture ou sous tente) est très présent partout sauf parmi les usagers des services « logement » et des services « prostitution » (4% des réponses des usagers du secteur « prostitution »). C'est parmi les usagers du travail de rue que la part des réponses « sans abri » au sens strict atteint le score le plus élevé (48% de l'ensemble des réponses).

¹⁰² GUIO Anne-Catherine et MAHY Christine, Regards sur la pauvreté et les inégalités en Wallonie. Un éclairage sur les différences interrégionales et les sous-populations les plus fragilisées, avec des témoignages de personnes en situation de pauvreté et d'acteurs de terrain, relayés par le Réseau wallon de Lutte contre la Pauvreté, dans Working Paper de l'IWEPS, 2013, n° 16, p. 17.

¹⁰³ INSEE, France. FEANTSA Country Fiche, dernière mise à jour en janvier 2014 (à consulter à l'adresse internet <http://www.feantsa.org/spip.php?article859&lang=fr>).

¹⁰⁴ Seuls les regroupements de la typologie ETHOS les plus fréquents selon les données wallonnes ont été mobilisés. La typologie n'a donc pas été épuisée.

Le logement « précaire » (regroupant ici les catégories « logé en famille ou chez un tiers », « expulsé ou menacé d'expulsion », « en squat » ou « en rupture familiale ») est un peu moins important (les scores oscillent entre 16 et 53% selon les axes et secteurs d'activités). C'est généralement la catégorie « logé en famille ou chez un tiers » qui est la plus souvent citée. Les expulsions et menaces d'expulsion sont particulièrement mises en évidence dans le Hainaut, dans les Relais sociaux de Charleroi, Mons et La Louvière¹⁰⁵.

➤ *L'origine locale des usagers n'empêchant une certaine mobilité interrégionale et internationale*

L'examen de la variable « origine géographique » souligne pratiquement partout la prépondérance des usagers déjà sur le territoire du Relais social une semaine avant l'entrée dans le service. Néanmoins, en proportion variable selon les axes et secteurs d'activités, une certaine mobilité est constatée d'abord au sein de la Wallonie, puis entre la Wallonie, la Flandre et la Région bruxelloise et enfin entre la Belgique et les pays limitrophes. En ce qui concerne la mobilité intrarégionale, il nous semble pertinent d'approfondir la question par une approche qualitative, à commencer par l'examen des règlements communaux relatifs à la mendicité, des ROI des services d'hébergement d'urgence fixant des quotas de nuitées pour tout le monde, et parfois spécifiquement pour les ressortissants étrangers. L'établissement de tels quotas ou l'interdiction de la mendicité peuvent engendrer des déplacements (parfois quotidiens) au sein des populations très précaires.

➤ *Une majorité de Belges mais également des ressortissants étrangers*

Partout, bien qu'en proportions diverses, une majorité d'usagers Belges est à relever. Selon les secteurs, mais aussi selon les Relais sociaux, une proportion plus ou moins importante d'étrangers de l'Union européenne ou hors Union européenne doit aussi être mentionnée. Lors de nos réunions de travail avec les Relais sociaux, il a été fait mention d'usagers des services « sans papiers » provenant non seulement de pays hors Union européenne, de pays d'Europe centrale entrés récemment dans l'Union européenne mais aussi de pays d'Europe occidentale (de France notamment). A titre de comparaison, nous évoquerons la présence de jeunes « sans titre de séjour » venus d'Europe de l'Est mais aussi d'Espagne, du Portugal, de Grèce, et d'Italie « qui essaient d'échapper à la crise économique » et qui font partie des 40% des usagers rencontrés par les travailleurs de rue de Paris. Cette comparaison entre la situation wallonne et celle observée à Paris invite à ne pas trop vite assimiler les ressortissants de l'Union Européenne aux usagers Belges en termes de droits sociaux.

➤ *L'isolement social peu répertorié, et pourtant...*

La récolte de données ne rejoint pas toujours les discours qui mettent en avant l'isolement social parmi les usagers précarisés des services. Seul le secteur « bas seuil » a classé ce type de « difficultés » en haut du classement. Ce constat souligne non seulement l'importance de la dimension sociale des services de « bas seuil » mais aussi la limite des données statistiques lorsqu'elles ne sont pas confrontées à d'autres sources d'information. La faible sélection de cet item des « difficultés des usagers » doit aussi être mise en parallèle avec l'offre de services. A certains endroits, en effet, n'étaient relevées que les difficultés auxquelles il était possible de faire face localement.

En dernier lieu, et au risque de nous répéter, il faut souligner la diversité des profils des usagers. En dépit de tendances majoritaires, chaque axe et chaque secteur d'activités comptent parmi ses usagers des personnes des deux sexes, de tous les âges, vivant dans différents types de ménages et percevant différentes sources de revenus.

¹⁰⁵ Le logement qualifié d' « inadéquat » selon la typologie ETHOS (logement insalubre et surpeuplé) est essentiellement souligné dans les services « logement » (du Relais de La Louvière).

10. Bibliographie

CASTEL Robert, *La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu*. Paris, éd. Du Seuil, 2009,

Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri *Recueil central de données des maisons d'accueil et des centres d'hébergement d'urgence en Région de Bruxelles-Capitale Données des séjours des personnes sans abri accueillies en 2011*, Bruxelles, 2013. <http://www.lstb.be/pdf/laStradaRecueilcentraldonnees2011.pdf>

DE BACKER Bernard, *Les Cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri*. Ed. Couleur Livres, 2008.

DEPREZ Anne et GERARD Vincent, *Les expulsions domiciliaires en Wallonie. Premier état des lieux*, Rapport final de recherche, IWEPS, janvier 2015

FEANTSA, *ETHOS 2007, Typologie européenne de l'exclusion liée au logement* téléchargeable sur le site <http://www.feantsa.org>.

GUIO Anne-Catherine et MAHY Christine, *Regards sur la pauvreté et les inégalités en Wallonie. Un éclairage sur les différences interrégionales et les sous-populations les plus fragilisées, avec des témoignages de personnes en situation de pauvreté et d'acteurs de terrain, relayés par le Réseau wallon de Lutte contre la Pauvreté*, dans *Working Paper de l'IWEPS*, 2013

INSEE, France. *FEANTSA Country Fiche*, dernière mise à jour en janvier 2014 (à consulter à l'adresse internet <http://www.feantsa.org/spip.php?article859&lang=fr>).

ITALIANO Patrick, *Du « capital social » à l'utilité sociale. Petite étude sur le lien social chez les personnes précarisées*, Université de Liège, 2007.

LELUBRE, M., *La féminisation du sans abrisse bruxellois : une évolution à mieux définir*, in *Brussel Studies*, 2012, n° 62.

PIERRET Régis, *Qu'est-ce que la précarité*, in *Socio. La nouvelle revue des sciences sociales*, 2013, n° 2, p. 307-330.

SWL, *La Société wallonne du Logement, c'est... Bilan 2014*. <http://www.swl.be/images/ralight/ra-light-web.pdf>

VRANKEN Jan, LAHAYE Willy, GEERTS Anneline, COPPEE (éds), *Pauvreté en Belgique*, Annuaire 2012, éd. ACCO, Louvain- La Haye.

Références normatives

AGW relatif à la reconnaissance et au subventionnement des relais sociaux du 29 janvier 2004, art. 3 (*Le Moniteur belge* du 19/04/2004).

Décret relatif à l'insertion sociale du 17 juillet 2003 (*Le Moniteur belge* des 28/07/2003 et 5/09/2003)

AGW du 23 mai 2013 modifiant l'AGW du 29 janvier 2004 relatif à la reconnaissance et au subventionnement des relais sociaux

11. Table des illustrations

Carte 3.1.	Territoire et population des Relais sociaux en Wallonie.....	14
Graphique 3.1.	La pyramide des âges de la population wallonne au 1/01/2012 (en%).....	15
Carte 3.2.	La part des familles monoparentales en Wallonie en 2012 par commune (en % du total des ménages privés).....	16
Carte 3.3.	Le revenu médian en Wallonie en 2012 par catégorie de revenu et par commune en 2012.....	17
Carte 3.4.	La part des chômeurs de longue durée (2 ans et plus) dans l'ensemble des chômeurs en 2012 (en %).....	18
Carte 3.5.	Le taux de chômage administratif des 15-24 ans par commune en 2012	19
Carte 3.6.	Les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale en Wallonie en 2012 par commune (en % de la population adulte).....	20
Carte 3.7.	Le nombre de ménages locataires d'un logement public par commune en 2014	21
Carte 3.8.	Le nombre de candidatures à un logement public en 2014.....	22
Carte 3.9.	Le nombre d'adresses de référence par commune (au 1/01/2013)....	23
Tableau 4.1.	Le nombre de services par relais social et par axe d'activités en 2012	24
Graphique 4.1.	Le nombre de services par pouvoir organisateur et par axe d'activités en 2012	25
Graphique 4.2.	L'emploi salarié total par axe d'activité en 2012 (ETP, en chiffres absolus et en %).....	26
Graphique 4.3.	La répartition de l'emploi en 2012 selon le pouvoir organisateur et l'axe d'activité (en %).....	26
Tableau 4.2	Part de l'emploi subsidié par les Relais sociaux en 2012.....	27
Tableau 5.1.	Services d'hébergement d'urgence par relais social, pouvoir organisateur et nombre de jours d'ouverture	29
Graphique 5.1.	L'offre de lits en 2012 dans et en dehors des abris de nuit tout au long de l'année (en chiffres absolus)	29
Graphique 5.2.	L'offre de lits selon le sexe des destinataires en 2012 (en chiffres absolus).....	30
Graphique 5.3.	Les nuitées « hommes », « femmes » et « enfants » en Wallonie en 2012 (en % du total)	31

Graphique 5.4.	Les nuitées par Relais social en 2012 (en % du total)	31
Tableau 5.2.	Nombre de nuitées en abri de nuit par relais social et par catégorie en 2012 (en chiffres absolus).....	32
Graphique 5.5.	Evolution mensuelle du nombre de nuitées par catégorie en 2012 (en chiffres absolus)	32
Graphique 5.6.	Répartition des nuitées selon le lieu par relais social en 2012 (en %).....	33
Graphique 5.7.	Evolution mensuelle de l'offre et de la demande totale d'hébergement d'urgence en 2012 (en chiffres absolus)(*).....	34
Graphique 5.8	Répartition des refus par catégorie en Wallonie en 2012 (en %)	35
Graphique 5.9.	Répartition des refus par catégorie et par relais social en 2012 (en %).....	36
Tableau 5.3.	Nombre d'utilisateurs différents par service et par sexe (sauf pour les mineurs) en HU en 2012	37
Graphique 5.10.	La part des mineurs d'âge parmi les hébergés par relais social en 2012 (en %)	38
Graphique 5.11.	La répartition entre hommes et femmes en hébergement d'urgence par relais en 2012	39
Graphique 5.12.	Pyramide des âges des usagers de l'hébergement d'urgence en Wallonie en 2012 (en %)	40
Graphique 5.13.	Répartition des hébergés par grand groupe d'âge par relais social en 2012 (en %)	41
Graphique 5.14.	La répartition des utilisateurs selon le type de ménage en Wallonie en 2012 (en %)	43
Graphique 5.15.	La répartition des hébergés selon le type de ménage par relais en 2012	44
Graphique 5.16.	Répartition des hébergés selon la nationalité en Wallonie en 2012 (en % du total des utilisateurs).....	45
Graphique 5.17.	Répartition des hébergés par nationalité et par relais en 2012 (en %).....	46
Graphique 5.18.	Répartition des hébergés selon l'information relative au titre de séjour en Wallonie en 2012 (en %).....	47
Graphique 5.19.	Les sources de revenus des utilisateurs en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses).....	48
Tableau 5.4.	Les sources de revenus par relais social en 2012 (en % du total des réponses).....	49

Graphique 5.20.	Situation des personnes sans logement « autonome et adéquat » à l'entrée dans les services d'hébergement d'urgence en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses)	51
Tableau 5.5.	Situation des personnes sans logement « autonome et adéquat » à l'entrée dans les services par relais social en 2012 (en % du total des réponses).....	51
Graphique 5.21.	L'origine géographique des utilisateurs des services d'hébergement d'urgence en Wallonie en 2012 (en %)	52
Graphique 5.22.	L'origine géographique des utilisateurs par relais social en 2012 (en%)	53
Graphique 5.23.	Les types de difficultés des utilisateurs en Wallonie en 2012 (en % des réponses).....	54
Tableau 5.6.	Les types de difficultés des utilisateurs par relais social en 2012 (en % des réponses).....	55
Graphique 5.24.	L'orientation des usagers vers le service en 2012, tous relais sociaux confondus (en % des réponses)	56
Graphique 5.25.	Les orientations proposées par les services d'HU aux usagers (en % des réponses).....	58
Tableau 5.7.	Les orientations proposées par les services d'hébergement d'urgence aux usagers par relais social en 2012 (en % des réponses).....	59
Tableau 6.1.	Les services de travail de rue par relais social, pouvoir organisateur et selon l'existence d'un subventionnement par le relais social	66
Tableau 6.2.	Nombre d'interventions effectuées par les services de rue par service et par type en 2012 (en chiffres absolus).....	68
Graphique 6.1.	La répartition des interventions en rue par type, tous relais confondus, en 2012	68
Graphique 6.2.	Evolution mensuelle des interventions des travailleurs de rue par type en 2012 (en chiffres absolus).....	69
Tableau 6.3.	Nombre d'utilisateurs différents par service et par sexe en 2012 (en chiffres absolus)	70
Graphique 6.3.	La répartition des utilisateurs par sexe et par relais social en 2012 (en %)	71
Graphique 6.4.	Pyramide des âges des utilisateurs des services de rue, en Wallonie en 2012 (en %)	72
Graphique 6.5.	Répartition des utilisateurs par grand groupe d'âge par relais social en 2012 (en %)	73

Graphique 6.6.	La répartition des utilisateurs selon le type de ménage en Wallonie en 2012 (en % du total des utilisateurs).....	74
Graphique 6.7.	Répartition des utilisateurs par type de ménage et par relais social en 2012 (en %, y compris « ménages inconnus »)	74
Graphique 6.8.	La répartition des utilisateurs selon la nationalité en Wallonie en 2012 (en %).....	75
Graphique 6.9.	La répartition des utilisateurs par nationalité et par relais en 2012 (en %).....	76
Graphique 6.10.	La répartition des utilisateurs selon l'information relative au titre de séjour, tous relais confondus, en 2012 (en %).....	77
Graphique 6.11.	Les sources de revenus des utilisateurs en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses).....	78
Tableau 6.4.	Les sources de revenus par type et par relais social en 2012 (en % des réponses).....	78
Graphique 6.12.	Situation de logement ou d'hébergement à l'entrée dans les services de travail de rue en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses) .	80
Tableau 6.5.	Situation de logement ou d'hébergement à l'entrée dans les services de travail de rue, par relais social, en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses)	81
Graphique 6.13.	La répartition des utilisateurs selon leur origine géographique, tous relais confondus, en 2012 (en %)	82
Graphique 6.14.	L'origine géographique des utilisateurs par relais social en 2012 (en %).....	83
Graphique 6.15.	Les types de difficultés des utilisateurs en Wallonie en 2012 (en % des réponses).....	84
Graphique 6.16.	L'orientation des usagers vers le service de travail de rue, tous relais sociaux confondus, en 2012 (en % des réponses)	85
Graphique 6.17.	Les orientations proposées aux usagers par le service de travail de rue, tous relais sociaux confondus, en 2012 (en % des réponses) ...	86
Tableau 7.1.	Les services d'aide alimentaire par relais social, pouvoir organisateur et selon l'existence d'un subventionnement par les relais sociaux.....	91
Tableau 7.2.	Les services d'accueil en journée de bas seuil par relais, pouvoir organisateur et selon l'existence d'un subventionnement par le relais social.....	91
Tableau 7.3.	Les services « prostitution » par relais social, pouvoir organisateur et selon l'existence d'un subventionnement par le relais social	92

Tableau 7.4.	Les services « santé » par relais social, pouvoir organisateur et selon l'existence d'un subventionnement par les relais sociaux.....	92
Tableau 7.5.	Les services « logement » par relais social, pouvoir organisateur et selon subventionnement par le relais social.....	93
Tableau 7.6.	Nombre d'interventions par service et par type en 2012 (en chiffres absolus).....	93
Graphique 7.1.	Evolution mensuelle du nombre de repas par service en 2012 (en chiffres absolus)	94
Tableau 7.7.	Nombre d'activités par service et par type en 2012 (en chiffres absolus).....	95
Graphique 7.2.	Répartition par type des interventions offertes par l'accueil en journée de bas seuil en Wallonie en 2012 (en %).....	95
Graphique 7.3.	Evolution mensuelle du nombre d'accueils en Wallonie en 2012 (en chiffres absolus)	96
Tableau 7.8.	Nombre d'activités par service et par type en 2012 (en chiffres absolus).....	97
Graphique 7.4.	Evolution mensuelle du nombre d'accueils dans les services « prostitution » en 2012 (en chiffres absolus)	97
Tableau 7.9.	Le nombre d'interventions par type au sein du RSULL en 2012 (en chiffres absolus)	98
Tableau 7.10.	Nombre d'interventions par service et par type au sein du RSPL en 2012 (en chiffres absolus)	99
Graphique 7.5.	Evolution mensuelle du nombre d'accueils dans les services santé en 2012 (en chiffres absolus).....	99
Tableau 7.11.	Nombre d'utilisateurs différents par relais social, par service et par sexe (chiffres absolus).....	100
Graphique 7.6.	La répartition des utilisateurs par sexe et par sous-groupe d'accueil de jour en 2012 (en %)	101
Graphique 7.7.	La pyramide des âges des utilisateurs des services d'aide alimentaire (en %)	102
Graphique 7.8.	La répartition des utilisateurs des services d'aide alimentaire selon les grands groupes d'âge et par relais social en 2012 (en %).....	103
Graphique 7.9.	La pyramide des âges des utilisateurs tous relais confondus en 2012 (en %)	104
Graphique 7.10.	La répartition des utilisateurs par grands groupes d'âge et par relais social en 2012 (en %)	105

Graphique 7.11.	Les utilisateurs des services « logement » en 2012 (en %)	106
Graphique 7.12.	La répartition des utilisateurs par grands groupes d'âge en 2012 (en %).....	107
Graphique 7.13.	La pyramide des âges des utilisateurs en 2012 (en %).....	108
Graphique 7.14.	La répartition des utilisateurs par grands groupes d'âge en 2012 (en %).....	108
Graphique 7.15.	Pyramide des âges des utilisateurs des services « Santé » (en %) .	109
Graphique 7.16.	La répartition des utilisateurs par grands groupes d'âge en 2012 (en %).....	110
Graphique 7.17.	La répartition des utilisateurs selon le type de ménage et le sous- secteur de l'accueil de jour en Wallonie en 2012 (en %).....	111
Graphique 7.18.	Répartition des utilisateurs selon le type de ménage par relais social en 2012 (en %).....	112
Graphique 7.19.	La nationalité des utilisateurs par secteur de l'accueil en journée en 2012	113
Graphique 7.20.	La nationalité des utilisateurs des services d'aide alimentaire par relais social en 2012 (en %)	114
Graphique 7.21.	La répartition des usagers des services d'aide alimentaire selon l'information relative au titre de séjour en 2012 ((en%)	115
Graphique 7.22.	La répartition des usagers de l'accueil de journée de bas seuil selon l'information relative au titre de séjour en 2012 (en %).....	116
Graphique 7.23.	La répartition des usagers des services « Prostitution » selon l'information relative au titre de séjour en 2012 (en%)	117
Graphique 7.24.	Les sources de revenus des utilisateurs des services d'aide alimentaire en 2012 (en % des réponses)	118
Graphique 7.25.	Les sources de revenus des utilisateurs des services de « bas seuil » en 2012 (en % des réponses).....	119
Graphique 7.26.	Les sources de revenus des utilisateurs des services « prostitution » en 2012 (en % des réponses).....	120
Graphique 7.27.	Les sources de revenus des utilisateurs des services « santé » en 2012 (en % des réponses).....	121
Graphique 7.28.	Les sources de revenus des utilisateurs des services « logement » en 2012 (en % des réponses).....	122
Graphique 7.29.	L'origine géographique des utilisateurs par secteur de l'accueil en journée en 2012 (en %)	123

Graphique 7.30.	L'origine géographique des utilisateurs des services d'aide alimentaire en 2012 (en %)	124
Graphique 7.31.	L'origine géographique des utilisateurs des services de bas seuil en 2012, tous relais confondus (en %)	125
Graphique 7.32.	L'origine géographique des utilisateurs des services d'accompagnement social à la recherche d'un logement en 2012, tous relais confondus (en %)	126
Graphique 7.33.	L'origine géographique des utilisateurs des services « prostitution » en 2012, tous relais confondus (en %)	127
Graphique 7.34.	L'origine géographique des utilisateurs des services « santé » en 2012, tous relais confondus (en %)	127
Graphique 7.35.	Situation de logement ou d'hébergement des utilisateurs des services d'aide alimentaire en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses ; plusieurs réponses possibles)	128
Graphique 7.36.	La situation de logement ou d'hébergement des utilisateurs des services d'accueil de bas seuil en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses ; plusieurs réponses possibles)	129
Graphique 7.37.	La situation de logement ou d'hébergement des utilisateurs des services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses)	130
Graphique 7.38.	La situation de logement ou d'hébergement des utilisateurs des services « logement » en Wallonie en 2012 (en % des réponses hors « logement autonome »)	131
Graphique 7.39.	La situation de logement ou d'hébergement des utilisateurs des services « santé » en Wallonie en 2012 (en % des réponses hors « logement autonome »)	132
Graphique 7.40.	Les types de difficultés des usagers des services d'aide alimentaire en 2012 (en % des réponses)	133
Graphique 7.41.	Les difficultés rencontrées par les usagers des services « bas seuil » en 2012 (en % des réponses)	134
Graphique 7.42.	Les types de difficultés rencontrées par les utilisateurs des services « prostitution », tous relais sociaux confondus, en 2012 (en % des utilisateurs)	135
Graphique 7.43.	Les types de difficultés rencontrées par les utilisateurs des services « santé », tous relais sociaux confondus, en 2012 (en % des réponses)	136
Graphique 7.44.	Les types de difficultés des utilisateurs des services « logement », tous relais sociaux confondus, en 2012 (en % des utilisateurs)	137

Graphique 7.45.	L'orientation vers le service en 2012 par sous-secteur de l'accueil de jour, tous relais sociaux confondus, en 2012 (en %)	138
Graphique 7.46.	L'orientation vers le service d'aide alimentaire par type en 2012 (en % des réponses)	139
Graphique 7.47.	L'orientation vers le service « bas seuil » par type en 2012 (en % des réponses)	140
Graphique 7.48.	L'orientation vers un service « logement » par type en 2012 (en % des réponses)	141
Graphique 7.49.	L'orientation vers le service « santé » par type en 2012 (en % des réponses)	142
Graphique 7.50.	Les orientations proposées par les services d'aide alimentaire (en % des réponses)	143
Graphique 7.51.	Les orientations proposées par les services « Bas seuil » (en % du total des réponses)	144
Graphique 7.52.	Les orientations proposées par les services « logement » (en % des réponses)	145
Graphique 7.53.	Les orientations proposées par les services « santé » en 2012 (en % des réponses)	146
Tableau 8.1.	Le nombre d'entretiens par service et par modalité en 2012 (en chiffres absolus)	155
Tableau 8.2.	Nombre d'interventions par service et par relais social en 2012 (en chiffres absolus)	156
Tableau 8.3.	Le nombre d'interventions par service et par objet en 2012 (en chiffres absolus)	156
Graphique 8.1.	Part des aides « autres » par relais social en 2012 (en % des interventions)	157
Graphique 8.2.	Répartition des interventions par objet en Wallonie en 2012 (en %)	157
Graphique 8.3.	Evolution mensuelle des entretiens et des contacts en 2012 (en chiffres absolus)	158
Tableau 8.4.	Nombre d'utilisateurs différents par sexe et par Relais social dans les DUS en 2012	159
Graphique 8.4.	La répartition des utilisateurs des DUS par sexe en 2012 (en %)	160
Graphique 8.5.	La pyramide des âges des utilisateurs des DUS, tous relais sociaux confondus en 2012 (en %)	161
Graphique 8.6.	Répartition des utilisateurs des DUS par grand groupe d'âge et par relais social en 2012 (en %)	162

Graphique 8.7.	La répartition des utilisateurs des DUS par type de ménage en Wallonie en 2012 (en %)	163
Graphique 8.8.	La répartition des utilisateurs des DUS par type de ménage et par relais social en 2012 (en %)	164
Graphique 8.9.	La répartition des utilisateurs selon la nationalité en Wallonie en 2012 (en %)	165
Graphique 8.10.	Répartition des utilisateurs par nationalité et par relais social en 2012 (en %)	165
Graphique 8.11.	Les sources de revenus des utilisateurs des DUS en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses)	166
Tableau 8.5.	Les sources de revenus des utilisateurs des DUS par relais social en 2012 (en % des réponses).....	167
Graphique 8.12.	La situation de logement/hébergement des utilisateurs des DUS en Wallonie en 2012, tous relais sociaux confondus (en % des réponses)	168
Graphique 8.13.	Les types de difficultés des utilisateurs des DUS en Wallonie en 2012 (en % des réponses).....	169
Graphique 8.14.	L'orientation vers les DUS, tous relais sociaux confondus, en 2012 (en % des réponses).....	170
Graphique 8.15.	Les orientations proposées par les DUS en 2012 (en % des réponses)	171

12. Annexes

ANNEXE 1 : Liste des services partenaires ayant contribué à la récolte de données

Services partenaires du Relais social de Charleroi

En hébergement d'urgence :

Abri de nuit Dourlet ;
Abri de nuit supplétif ;
Structure d'accueil socio-sanitaire,
Triangle

En travail de rue

Carolo rue (CPAS de Charleroi)

En accueil de jour

Accueil de soirée (bas seuil) ;
Comme chez nous – Le Rebond (secteur « bas seuil ») ;
Entre deux (« prostitution ») ;
Espace P (« prostitution ») ;
Le Comptoir (secteur « santé »)

En urgence sociale

DUS de Charleroi

Services partenaires du Relais social du Pays de Liège

En hébergement d'urgence :

Abri de nuit de Liège ASBL ;
Abri de nuit supplétif ;
Opération Thermos ;
Un toit pour la nuit.

En travail de rue :

Icar Wallonie ASBL (en « Accueil en journée – Aide aux personnes en lien avec la prostitution dès 2013) ;
Educateurs de rue ;
Sida Sol ASBL (en « Accueil en journée – Aide aux personnes en lien avec la prostitution dès 2013).

En accueil de jour :

Le CLSS Accueil Botanique (aide alimentaire) ;
Le CLSS Laveu (aide alimentaire) ;

Le CLSS Liège-Ouest (aide alimentaire)
Le CLSS Maison de Fragnée (aide alimentaire) ;
Resto du Cœur (aide alimentaire) ;
Abri de jour de Liège (secteur « bas seuil ») ;
Abri de jour de Seraing (secteur « bas seuil ») ;
Amon Nos Hôtes (secteur « bas seuil ») ;
Le Lavoir social (secteur « bas seuil ») ;
Espace P (secteur « prostitution ») ;
Article 23 (secteur « santé ») ;
Revers (secteur « santé ») ;
Ordre de Malte (secteur « santé ») ;
La Fontaine (secteur « santé »)

Urgence social :

DUS de Liège ;
RAS de Seraing

Services partenaires du Relais social urbain de La Louvière

En hébergement d'urgence : Le Tremplin,
L'hébergement d'urgence du DUS

En travail de rue :
Educmobile (CPAS de La Louvière)

En accueil de jour :
Abri de jour Le « 109 » (bas seuil) ;
Logicentre (secteur « logement ») ;
Service Logetoit du CPAS de La Louvière (secteur « logement »)

En urgence sociale
DUS de La Louvière

Service partenaire du Relais social urbain Mons-Borinage

En hébergement d'urgence :
Abri de nuit du CPAS de Mons

En travail de rue :
L'équipe « Travail de rue »

En accueil de jour :
Escale

En urgence sociale

DUS de Mons (Borinage)

Service social Relais social urbain namurois

En hébergement d'urgence :

L'abri de nuit du service de Cohésion sociale de la Ville de Namur

En travail de rue :

Equipes mobiles de rue composées de quatre partenaires : le projet Salamandre de l'ASBL Phénix, les Travailleurs sociaux de proximité du Service de cohésion sociale de la Ville de Namur, le Comptoir l'Echange de l'ASBL Namur Entraide Sida, et le Relais santé.

En accueil de jour :

Saint Vincent de Paul (aide alimentaire)

En urgence sociale

DUS de Namur

Services partenaires du relais social urbain de Verviers

En hébergement d'urgence :

L'Accueil ASBL ;
Maison Marie-Louise ;
L'hébergement d'urgence du DUS

En accueil de jour :

Réseau verviétois d'accompagnement alimentaire - Réverval (aide alimentaire)
Interface (secteur « logement »)

En urgence sociale

DUS de Verviers

ANNEXE 2 : Hébergement d'urgence

Tableau A2.1. La situation de logement / hébergement par relais social en 2012 (en %).

	Charleroi	Liège	La Louvière	Mons	Namur	Verviers	ENSEMBLE
Avec "logement autonome"							
Propriétaires	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
Locataires privés	0,2	9,0	0,0	0,0	11,7	0,0	3,7
Locataires publics (y compris via AIS)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Logement autonome de type inconnu	1,3	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6
Total "Logement autonome et adéquat"	2,6	9,1	0,0	0,0	11,7	0,0	4,8
Utilisateurs (chiffres absolus) (*)	1526	942	249	296	393	180	3586
Sans "logement autonome" (**)							
En rue	30,9	3,1	21,6	41,9	41,9	6,0	25,3
En famille ou chez un tiers	16,0	21,6	18,8	16,6	6,4	21,5	16,8
Situation inconnue	5,3	52,7	2,3	6,8	18,4	19,7	15,8
Hébergement d'urgence	21,2	6,1	5,7	3,0	0,3	2,1	13,4
Expulsé ou menacé d'expulsion	4,7	0,7	17,9	19,9	6,4	5,6	6,1
Rupture familiale	6,0	0,3	13,9	0,0	6,7	0,0	4,9
Squat	6,3	3,4	0,3	0,0	2,8	0,0	4,3
Maison d'accueil	1,3	3,3	4,3	6,8	5,6	0,0	2,5
Prison	1,5	2,4	0,3	1,4	1,7	0,0	1,5
Problème de chauffage, électricité dans le logement	1,3	0,2	0,0	0,0	0,3	13,3	1,5
Hôpital psychiatrique	0,6	1,6	3,1	1,7	2,2	0,4	1,2
Problème autre dans le logement	0,0	0,0	3,1	0,0	1,4	12,9	1,0
Hôpital	0,7	0,7	0,9	2,0	1,7	1,3	0,9
Endroits autres	0,0	0,5	0,0	0,0	0,3	15,5	0,9
Logement insalubre	1,4	0,0	1,7	0,0	0,3	0,0	0,9
Voiture ou tente	0,6	0,2	2,3	0,0	0,8	0,0	0,6
Centre pour demandeurs d'asile	0,3	1,4	1,1	0,0	0,0	1,3	0,6
Centre de cure ou de postcure	0,4	1,5	0,0	0,0	0,3	0,0	0,5
Autrs institution	0,2	0,1	0,3	0,0	1,4	0,4	0,3
Logement de transit	0,1	0,0	2,3	0,0	0,8	0,0	0,3
Logement surpeuplé	0,4	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2
Caravane	0,3	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,2
Secteur de l'aide à la jeunesse	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
Centre AWIPH	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total général	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre de réponses	2448	858	352	296	358	233	4585

(*) Les résultats obtenus pour les items « logement autonome » sont calculés sur le total des utilisateurs (des services qui ont remis des données) sans les mineurs (en %).

(**) Les résultats obtenus pour les items « Sans logement autonome et adéquat » sont rapportés sur le total des réponses obtenues (en %).

Tableau A2.2. L'orientation vers le service d'hébergement d'urgence selon l'identité du conseiller et par relais social en Wallonie en 2012 (en % des réponses)

Type d'orientation	Charleroi	Liège (*)	La Louvière	Mons	Namur	Verviers	ENSEMBLE
Accueil en journée	4,4	0,5	4,8	8,8	0,2	0,0	3,6
Par un autre service	0,0	0,0	0,8	1,7	20,5	0,0	3,3
Service spécialisé "assuétudes"	0,8	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,4
Par un autre usager du service	24,1	2,1	10,0	0,0	5,6	0,0	15,1
Autre service du CPAS	6,5	0,0	19,5	19,6	3,8	3,8	7,6
DUS	4,4	3,1	15,9	6,4	6,4	60,7	9,7
Par la famille	0,6	0,0	1,6	2,0	0,6	2,9	0,9
Service aux personnes handicapées	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0
Hôpital général	1,0	0,0	4,0	2,4	0,8	0,4	1,2
Hébergement d'urgence	3,8	9,2	5,6	0,7	2,2	0,0	3,4
Orientation inconnue	12,2	71,3	7,2	4,7	12,7	1,3	13,9
Service immigration	0,2	0,0	1,6	0,0	0,2	0,0	0,3
Service d'aide à la jeunesse	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,1
Service de la justice	0,1	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,1
Maison d'accueil	1,2	0,5	1,2	4,1	2,2	2,1	1,6
Service de santé mentale	0,1	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,1
Maison médicale	0,1	0,0	0,4	0,3	0,0	0,0	0,1
Mutuelle	0,4	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,3
Police	3,4	0,0	6,4	10,8	2,0	11,7	4,5
Service "prostitution"	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Hôpital psychiatrique	0,2	0,0	1,2	0,7	0,6	0,0	0,3
Relais santé	1,0	0,0	0,0	0,3	0,4	0,0	0,7
Service d'aide "logement"	0,4	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,2
Service d'aide matérielle	1,7	0,0	0,0	1,4	0,0	2,1	1,2
Spontanément	25,4	10,8	13,9	35,5	34,8	15,1	25,3
Par un tiers	7,4	2,6	4,0	0,7	4,8	0,0	5,3
Travail de rue	0,6	0,0	0,8	0,0	0,8	0,0	0,5
Total des réponses	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre d'utilisateurs par relais(en ch. absolus)	1526	195	249	296	393	233	2499
Nombre de réponses	1856	195	251	296	497	239	3334
Nombre moyen de réponses par utilisateur	1,2	1,0	1,0	1,0	1,3	1,0	1,3

(*) L'information n'a été fournie que pour un seul service d'hébergement d'urgence du RSPL, *Un toit pour la nuit*.

Annexe 3 : Travail de rue

Tableau A3.1. Les sources de revenus en 2012 par relais social en 2012 (en % du total des réponses)¹⁰⁶

Sources de revenus	RSC	RSPL	RSULL	RSUMB	RSUN	ENSEMBLE
RIS	24,3	41,2	71,4	16,0	30,8	34,0
Chômage	12,3	6,1	8,4	13,0	0,0	10,4
Mutuelle	4,7	11,4	8,8	14,8	10,3	7,5
AWIPH	3,5	4,4	3,1	5,6	5,1	3,8
pension de retraite	0,9	3,5	3,8	3,7	3,8	2,2
Revenu professionnel	3,4	3,5	0,0	0,6	0,0	2,2
Autre	29,0	0,0	0,0	0,0	6,4	16,4
Sans revenu	8,9	12,3	2,3	16,7	3,8	8,6
Inconnu	12,9	17,5	2,3	29,6	39,7	14,7
Total par relais	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre de réponses	762	114,0	262	162	78,0	1378
Nombre d'utilisateurs	559	112	262	162	85,0	1180
Nombre de réponses par utilisateur	1,4	1,0	1,0	1,0	0,9	1,2

Tableau A3.2. Les types de difficultés des utilisateurs par relais social en 2012 (en % des réponses)

Types de difficultés	Charleroi	Liège	La Louvière	Namur	Verviers	ENSEMBLE
Diff. financières	18,5	10,6	50,5	13,0	13,2	21,6
Diff. assuétudes	22,8	16,6	16,5	10,0	19,3	18,6
Diff. administratives	16,8	20,6	9,9	13,0	13,7	15,1
Diff. santé mentale	6,8	5,0	9,1	5,3	17,5	8,0
Diff. emploi / formation	11,5	1,9	5,6	4,7	4,1	7,5
Diff. Autres	1,8	30,3	0,0	20,9	0,3	7,5
Diff. santé physique (hors handicap)	6,3	8,4	1,8	7,7	17,5	7,3
Diff. relationnelles (extra-familiales)	6,4	1,6	2,2	2,1	5,0	4,3
Diff. inconnues	3,5	0,3	0,0	16,6	0,0	4,2
Diff. isolement social	2,8	1,6	1,4	3,2	2,9	2,5
Diff. violence familiale	1,7	0,9	1,0	0,4	1,8	1,3
Diff. violence conjugale	1,0	0,9	0,8	1,3	1,5	1,1
diff. handicap reconnu	0,0	1,3	1,2	1,9	3,2	1,0
Total par relais (en %)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre de réponses	1314	320	503	470	342	2949
Nombre d'utilisateurs	559	112	262	162	85	1180
Nombre moyen de réponse par utilisateur	2,4	2,9	1,9	2,9	4,0	2,5

¹⁰⁶ Plusieurs réponses étant permises, le nombre de réponses par utilisateurs figure également dans le tableau.

Tableau A3.3. L'orientation vers le service de travail de rue selon l'identité du conseiller et par relais social en Wallonie en 2012 (en % du total des réponses)

	RSC	RSPL	RSULL	RSUMB	RSUN	ENSEMBLE
Accueil en journée	5,7	1,7	3,8	0,0	1,7	3,1
Par un autre service	10,2	10,2	0,0	1,2	47,2	12,6
Service spécialisé "assuétudes"	1,5	6,8	0,0	1,9	0,0	1,5
Par un autre usager du service	21,2	3,4	13,7	4,9	1,1	10,8
Autre service du CPAS	0,0	9,3	3,1	3,1	0,0	2,4
DUS	0,8	10,2	6,1	0,0	0,0	3,1
Par la famille	0,8	0,8	6,1	0,0	0,6	2,0
Service aux personnes handicapées	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Hôpital général	0,0	0,0	1,5	3,1	0,0	0,9
Hébergement d'urgence	0,0	1,7	2,3	14,8	0,0	3,3
Orientation inconnue	16,3	2,5	20,6	8,6	0,0	11,6
Service immigration	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Service d'aide à la jeunesse	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	0,2
Service de la justice	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	0,4
Maison d'accueil	0,0	1,7	5,7	0,0	0,6	1,8
Service de santé mentale	0,4	0,8	0,0	0,6	0,0	0,3
Maison médicale	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,2
Mutuelle	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Police	0,0	0,8	0,0	0,6	0,0	0,2
Service "prostitution"	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,1
Hôpital psychiatrique	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,1
Relais santé	1,1	0,8	3,4	0,0	0,0	1,3
Service d'aide "logement"	0,4	0,0	0,0	0,6	0,0	0,2
Service d'aide matérielle	0,4	1,7	1,1	3,7	0,0	1,2
Spontanément	38,6	21,2	15,3	45,7	3,4	25,2
Par un tiers	2,7	0,8	11,1	7,4	0,6	5,1
Travail de rue	0,0	22,9	5,3	3,7	42,0	12,3
Total des réponses	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre d'usagers par relais(en ch. absolus)	559	112	262	162	85	1180
Nombre de réponses	264	118	262	162	176	982
Nombre moyen de réponses par usager	0,5	1,1	1,0	1,0	2,1	0,8

Tableau A3.4.L'orientation proposée par le service par type et par relais social (en % du total des réponses ; plusieurs réponses possibles)

RELAIS	Charleroi	Liège	La Louvière	Mons	Namur	ENSEMBLE
Aide administrative	4,4	14,5	2,2	3,4	14,6	5,6
Accueil de jour	10,1	3,4	23,5	0,0	5,1	11,2
Aide alimentaire	4,6	0,4	3,5	14,2	6,7	5,4
Aide socio-sanitaire	0,0	3,4	3,7	0,0	4,1	1,6
Assuétude	18,6	8,1	8,6	0,0	12,7	12,4
Aide "violence"	0,1	0,4	0,5	0,0	0,3	0,2
Emploi/formation	1,7	1,7	1,3	0,0	1,3	1,3
Aide financière	7,4	6,8	5,2	0,0	2,9	5,4
Hébergement - autre	3,6	2,1	0,4	0,0	1,9	2,1
Abris de nuit ou autre hébergement d'urgence	4,9	8,9	17,6	20,7	5,7	10,4
Orientation inconnue	6,4	1,3	0,0	0,0	0,3	3,0
Sans orientation possible	4,4	0,9	0,0	0,0	1,6	2,2
Aide à la jeunesse	0,4	0,9	0,1	0,0	0,3	0,3
Aide juridique	0,5	5,1	0,8	0,0	1,3	0,9
Hébergement - maisons d'accueil	0,3	8,9	4,7	22,8	4,8	5,3
Travail de rue	12,4	9,4	0,4	0,0	4,8	6,9
service d'aide "logement"	1,2	6,0	16,4	8,4	6,7	6,8
Sans orientation nécessaire	1,8	2,1	0,5	9,4	0,6	2,3
Santé mentale	1,5	3,0	1,7	5,0	6,7	2,6
Santé physique	8,3	7,7	5,6	13,9	17,8	9,2
SIS	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,7
Service d'orientation sociale - Autre	5,5	3,0	0,1	0,0	0,0	2,7
Autres services	1,9	2,1	0,1	2,1	0,0	1,3
Total par relais (en %)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre d'utilisateurs (chiffres absolus)	559	112	262	162	85	1180
Nombre total de réponses (chiffres absolus)	1378	235	767	381	315	3076
Nombre moyen de réponses par utilisateur	2,5	2,1	2,9	2,4	3,7	2,6

Annexe 4 : Accueil de jour

Tableau A4.1. Les types de ménages des utilisateurs des services d'aide alimentaire par relais social en 2012 (en %)

Types de ménages	Liège	Namur	Verviers	ENSEMBLE
Couples avec enfants	9,0	10,8	38,6	26,1
Couples sans enfants	4,3	15,1	7,5	6,6
Isolés avec enfants	12,6	16,1	19,7	16,8
Isolés sans enfants	43,8	41,9	33,0	37,5
Ménages autres	0,0	8,6	1,2	1,4
Inconnu	29,4	7,5	0,0	11,7
Total général	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre d'utilisateurs (en ch. absolus)	880	93	1310	2283

Tableau A4.2. Les types de ménages des utilisateurs des services de bas seuil par relais social en 2012 (en %)

Types de ménages	Charleroi	Liège	La Louvière	Mons	ENSEMBLE
Couples avec enfants	3,0	3,1	0,0	6,5	3,2
Couples sans enfants	7,6	3,1	16,8	5,0	6,1
Isolés avec enfants	1,1	5,5	0,0	41,0	6,8
Isolés sans enfants	69,8	37,1	0,0	42,5	48,1
Ménages autres	5,2	0,7	83,2	0,0	8,6
Inconnu	13,4	50,5	0,0	5,0	27,3
Total général	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre d'utilisateurs (en ch. absolus)	834	869	155	200	2058

Tableau A4.3. Les types de ménages des utilisateurs des services d'accompagnement social à la recherche d'un logement en 2012 (en %)

Types de ménages	La Louvière	Verviers	ENSEMBLE
Couples avec enfants	24,2	16,3	21,7
Couples sans enfants	4,1	5,3	4,5
Isolés avec enfants	20,4	23,9	21,5
Isolés sans enfants	25,8	48,3	33,0
Ménages autres	10,9	3,3	8,4
Inconnu	14,7	2,9	10,9
Total général	100,0	100,0	100,0
Nombre d'utilisateurs (ch. Absolus)	442	209	651

Tableau A4.5. Les types de ménages des utilisateurs des services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution par relais social en 2012 (en %)

Types de ménages	Charleroi	Liège	ENSEMBLE
Couples avec enfants	32,4	9,7	28,2
Couples sans enfants	8,0	24,3	11,0
Isolés avec enfants	25,7	9,7	22,7
Isolés sans enfants	9,5	29,1	13,2
Ménages autres	4,4	2,9	4,2
Inconnu	20,0	24,3	20,8
Total général	100,0	100,0	100,0
Nombre d'utilisateurs (en ch. Absolus)	451	103	554

Tableau A4.6. Les types de ménages des utilisateurs des services « santé » de l'accueil de jour par relais social en 2012 (en%)

Types de ménages	Charleroi	Liège	ENSEMBLE
Couples avec enfants	2,2	2,7	2,4
Couples sans enfants	4,2	4,3	4,3
Isolés avec enfants	2,6	10,6	6,0
Isolés sans enfants	29,8	81,0	51,7
Ménages autres	0,8	0,0	0,5
Inconnu	60,3	1,4	35,1
Total général	100,0	100,0	100,0
Nombre d'utilisateurs (en ch. Absolus)	496	369	865

Tableau A4.7. La nationalité dans le secteur de l'aide alimentaire par relais social en 2012 (en%; une seule réponse possible)

Nationalité	RSPL	RSUN	RSV	ENSEMBLE
Belge	58,1	76,3	37,2	46,8
UE	15,7	1,1	8,5	11,0
Hors UE	24,7	12,9	54,3	41,2
Autres	0,0	0,0	0,0	0,0
Inconnue	1,6	9,7	0,0	1,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre d'utilisateurs (ch. absolus)	880	93	1310	2283

Tableau A4.8. La nationalité dans les services de bas seuil (en % ; une seule réponse possible)

Nationalité	Liège	La Louvière	Mons	ENSEMBLE
Belges	56,2	78,7	82,0	64,6
UE	8,5	6,5	12,5	7,7
Hors UE	33,8	12,3	3,5	25,8
Autres	0,0	0,0	0,0	0,0
Inconnue	1,4	2,6	2,0	1,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre d'utilisateurs (ch. absolus)	1006	155	200	1361

Tableau A4.9. La nationalité dans les services d'accompagnement social « logement » par relais social (en %)

Nationalité	La Louvière	Verviers	ENSEMBLE
Belges	39,6	81,8	53,1
UE	8,1	1,4	6,0
Hors UE	5,9	12,0	7,8
Autres	0,0	0,0	0,0
Inconnue	46,4	4,8	33,0
Total	100,0	100,0	100,0
Nombre d'utilisateurs (ch. absolus)	442	209	651

Tableau A4.10. La nationalité dans les services « santé » par relais social (en %)

Nationalité	RSC	RSPL	ENSEMBLE
Belges	32,5	59,0	46,1
UE	5,0	7,7	6,4
Hors UE	2,4	22,3	12,6
Autres	0,0	0,0	0,0
Inconnue	60,1	11,0	34,9
Total	100	100	100
Nombre d'utilisateurs (en ch. absolus)	496	520	1016

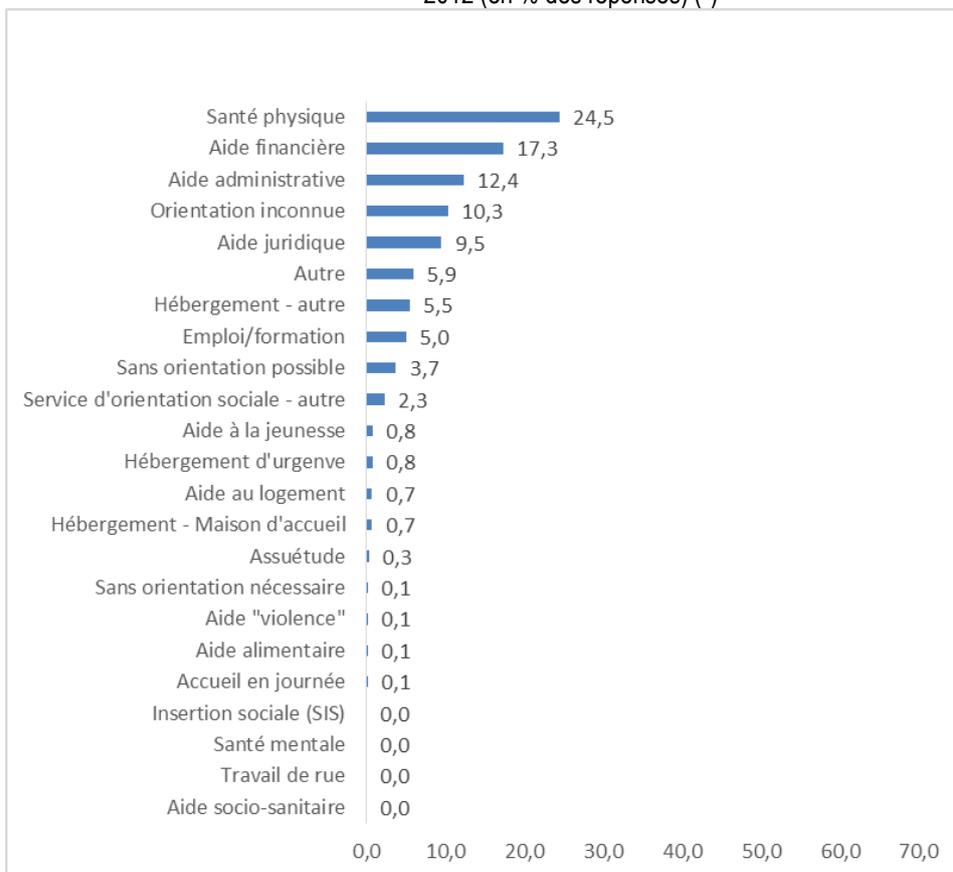
Tableau A.4.11. La nationalité dans les services d'aide aux personnes en lien avec la prostitution par relais social (en %)

Nationalité	Charleroi	Liège	ENSEMBLE
Belges	58,5	61,2	59,0
UE	16,0	8,7	14,6
Hors UE	20,6	9,7	18,6
Autres	0,7	0,0	0,5
Inconnue	4,2	20,4	7,2
Total	100,0	100,0	100,0
Nombre d'utilisateurs	451	103	554

Tableau A4.12. Les sources de revenus dans les services d'aide alimentaire par relais social en 2012
(en % du total des réponses)

Sources de revenus	Liège	Namur	Verviers	ENSEMBLE
RIS	21,5	14,9	42,3	32,8
Chômage	12,1	14,9	16,9	14,9
Mutuelle	7,5	5,3	5,6	6,4
AWIPH	2,8	2,1	3,8	3,3
pension de retraite	3,6	1,1	2,7	3,0
Revenu professionnel	1,5	9,6	2,8	2,6
Autres	6,9	3,2	0,2	3,0
Sans revenu	17,4	14,9	25,3	21,7
Inconnu	26,9	34,0	0,3	12,3
Total par relais	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre de réponses (chiffres absolus)	945	94	1310	2349,0
Nombre d'utilisateurs (chiffres absolus)	880	93	1310	2283
Nombre de réponses par utilisateur	1,1	1,0	1,0	1,0

Graphique A4.1. Les orientations proposées dans les services « prostitution » du Relais social de Charleroi en 2012 (en % des réponses) (*)



(*) 10 018 informations pour 554 usagers, soit, en moyenne 1,8 orientation par usager.

Annexe 5 : Urgence sociale

Tableau A5.1. Situation de logement / hébergement des utilisateurs des DUS par relais social en 2012 (en %)

	Charleroi	Liège	La Louvière	Mons	Namur	ENSEMBLE
Avec logement autonome (une seule réponse possible) (*)						
Propriétaires	3,4	0,5	0,7	0,0	0,7	1,0
Locataires (logement privé)	31,5	5,2	4,3	28,4	22,3	16,4
Locataires (logement public)	4,4	0,8	0,0	1,8	3,5	2,2
Locataires (logement AIS)	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,1
Nombre d'utilisateurs	775	1561	603	387	1395	4721
Sans logement autonome et adéquat (plusieurs réponses possibles) (**)						
En rue	41,2	3,4	32,8	12,2	50,7	36,1
Situation inconnue	46,5	0,0	10,5	10,7	40,0	27,5
En famille ou chez un tiers	4,9	47,7	11,2	53,0	5,9	16,1
Hébergement d'urgence	4,7	0,8	15,6	6,7	1,6	5,7
Maison d'accueil	1,9	0,8	7,6	2,6	1,0	2,8
Rupture familiale	0,0	4,5	8,7	0,7	0,0	2,5
Expulsé ou menacé d'expulsion	0,0	14,0	3,5	0,7	0,0	2,3
Logement insalubre	0,0	8,7	2,0	0,4	0,0	1,4
Problème autre dans le logement	0,0	9,1	0,0	0,0	0,0	0,9
Voiture ou tente	0,0	2,3	1,1	3,7	0,0	0,9
Problème de chauffage, électricité dans le logement	0,0	2,7	2,1	0,0	0,0	0,7
Autres institution	0,4	0,8	0,9	0,7	0,0	0,4
Caravane	0,4	0,4	0,0	0,7	0,6	0,4
Endroits autres	0,0	0,8	0,0	2,6	0,0	0,4
Hôpital	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,4
Squat	0,0	0,4	0,5	1,9	0,0	0,4
Logement de transit	0,0	0,4	0,2	1,9	0,2	0,4
Prison	0,0	0,4	1,2	0,0	0,0	0,3
Hôpital psychiatrique	0,0	1,1	0,5	0,7	0,0	0,3
Logement surpeuplé	0,0	1,1	0,0	0,7	0,0	0,2
Centre pour demandeurs d'asile	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,1
Centre AWIPH	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Secteur de l'aide à la jeunesse	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Centre de cure ou de postcure	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des réponses	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre de réponses	471	264	564	270	1000	2569

(*) Les résultats obtenus pour les items « logement autonome » sont calculés sur le total des utilisateurs (des services qui ont remis des données ; en %).

(**) Les résultats obtenus pour les items « Sans logement autonome et adéquat » sont rapportés sur le total des réponses obtenues (en %).

Tableau A5.2. Les types de difficultés des utilisateurs des DUS par relais social en 2012
(en % des utilisateurs)

Types de difficultés	Charleroi	Liège	La Louvière	Mons	ENSEMBLE
Diff. Autres	44,1	60,3	21,4	28,4	52,7
Diff. administratives	0,0	18,1	3,7	44,4	16,9
Diff. financières	25,4	2,6	36,2	22,0	9,7
Diff. assuétudes	14,6	6,0	8,3	0,3	6,8
Diff. santé physique (hors handicap)	15,9	2,4	7,4	2,8	4,6
Diff. santé mentale	0,0	4,4	2,8	0,3	3,4
Diff. violence conjugale	0,0	4,0	0,0	0,0	2,9
Diff. relationnelles (extra-familiales)	0,0	0,3	17,7	0,0	1,5
Diff. violence familiale	0,0	1,1	0,0	0,0	0,8
Diff. isolement social	0,0	0,2	2,6	0,0	0,4
Diff. emploi / formation	0,0	0,2	0,0	0,0	0,1
diff. handicap reconnu	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1
Diff. inconnues	0,0	0,0	0,0	1,6	0,1
Total des réponses	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre total de réponses	615	3369	351	387	4722
Nombre d'utilisateurs	775	1561	603	387	3326
Nombre de réponses par utilisateur	0,8	2,2	0,6	1,0	1,4

Tableau A5.3. L'orientation vers le DUS par type et par relais social en 2012
(en % des réponses)

Orientation vers un DUS	Liège	La Louvière	Mons	ENSEMBLE
Spontanément	28,0	46,4	89,6	41,9
Orientation inconnue	29,3	0,0	0,5	16,8
Par un autre service	9,0	24,5	1,6	12,5
Autre service du CPAS	18,8	2,3	5,2	12,1
Hébergement d'urgence	2,4	9,5	0,8	4,2
Police	5,1	2,4	0,0	3,6
Par un tiers	3,4	4,3	0,8	3,3
Maison d'accueil	0,1	4,5	0,5	1,4
Hôpital général	0,1	3,6	0,3	1,2
Par la famille	1,3	0,3	0,3	0,9
Travail de rue	0,7	1,0	0,0	0,7
Service d'aide "logement"	0,7	0,6	0,3	0,6
Par un autre usager du service	0,4	0,0	0,0	0,3
Accueil en journée	0,1	0,5	0,0	0,2
Service d'aide à la jeunesse	0,4	0,0	0,0	0,2
Hôpital psychiatrique	0,1	0,0	0,3	0,1
Service aux personnes handicapées	0,1	0,0	0,0	0,0
Service de santé mentale	0,0	0,1	0,0	0,0
Service d'aide matérielle	0,1	0,0	0,0	0,0
Service spécialisé "assuétudes"	0,0	0,0	0,0	0,0
DUS	0,0	0,0	0,0	0,0
Service immigration	0,0	0,0	0,0	0,0
Service de la justice	0,0	0,0	0,0	0,0
Maison médicale	0,0	0,0	0,0	0,0
Mutuelle	0,0	0,0	0,0	0,0
Service "prostitution"	0,0	0,0	0,0	0,0
Relais santé	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des réponses	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre d'usagers (ch. absolus)	1561	603	387	2551
Nombre de réponses (ch. absolus)	1572	799	384	2755
Nombre de réponses par usagers	1,0	1,3	1,0	1,1

Tableau A5.4. L'orientation proposée par un DUS par type d'orientation et par relais social en 2012
(en % des réponses)

Orientation proposée	Charleroi	Liège (RAS)	La Louvière	Mons	ENSEMBLE
Autre	36,0	2,8	14,6	4,5	14,8
Aide administrative	0,0	5,2	0,0	57,7	4,8
Accueil en journée	0,0	0,0	5,7	0,0	2,4
Aide alimentaire	0,0	1,5	0,0	6,3	0,8
Aide socio-sanitaire	3,2	0,3	2,2	0,9	1,7
Assuétude	0,0	0,4	0,0	0,0	0,1
Aide "violence"	0,0	0,6	1,4	0,0	0,8
Emploi/formation	0,0	0,7	0,0	0,0	0,2
Aide financière	0,0	7,2	17,2	5,4	9,7
Hébergement - autre	22,7	2,2	2,7	0,0	6,6
Hébergement d'urgence	35,8	8,1	17,7	7,2	17,8
Orientation inconnue	0,0	1,0	0,0	4,5	0,6
Sans orientation possible	0,0	0,4	5,0	5,4	2,5
Aide à la jeunesse	0,0	0,9	0,0	0,0	0,3
Aide juridique	0,0	2,1	0,5	0,0	0,9
Hébergement - Maison d'accueil	2,3	23,1	17,8	1,8	15,4
Travail de rue	0,0	0,0	2,0	0,0	0,8
Aide au logement	0,0	42,5	9,2	1,8	17,6
Sans orientation nécessaire	0,0	0,0	0,5	2,7	0,3
Santé mentale	0,0	0,6	0,8	0,0	0,5
Santé physique	0,0	0,0	2,5	1,8	1,1
Insertion sociale (SIS)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Service d'orientation sociale - autre	0,0	0,1	0,2	0,0	0,1
Total général	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre de réponses (ch. absolus)	436	668	855	111	2070
Nombre d'usagers (ch. absolus)	775	342	603	387	3326
Nbre de réponses par usager	0,6	2,0	1,4	0,3	0,6