

CoVEDAS

Commission Vie Étudiante Démocratisation Affaires Sociales

Enquête sur les demandes d'aide auprès des Services sociaux des établissements d'enseignement supérieur

Commanditaire : M. Jean-Claude MARCOURT, Ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et des Médias

Participants : tous les établissements d'enseignement supérieur en FWB

Date de rédaction: Septembre 2016

Rapporteur: John VAN TIGGELEN

Date d'approbation par la CoVEDAS: 14 octobre 2016

Annexes:

1. Lettre du Ministre J.-C. MARCOURT au Président de l'ARES, 28 avril 2015.
2. Questionnaire *Enquête sur les sollicitations d'aides auprès des services sociaux.*

Synthèse

Enquête sur les demandes d'aide auprès des Services sociaux des établissements d'enseignement supérieur

1. Cadre de l'enquête et éléments méthodologiques

À la demande du Ministre Jean-Claude MARCOURT, la CoVEDAS a réalisé pour l'ARES une enquête auprès des établissements d'enseignement supérieur, relative à l'évolution du nombre d'étudiants qui sollicitent une aide auprès de leurs services sociaux. Cette enquête porte sur les années académiques 2012-2013, 2013-2014 et 2014-2015. La CoVEDAS a pointé d'entrée de jeu les difficultés méthodologiques auxquelles se heurte ce type de recherche, rappelant les biais déjà constatés lors d'enquêtes précédentes (CLEO/CIUF en 1999, CGHE en 2003/2005) :

- distinction entre étudiants qui demandent une aide et étudiants qui reçoivent une aide, le traçage étant plus aisé pour les seconds que pour les premiers ;
- critère à partir duquel on considère qu'il y a demande d'aide : lettre ? mail ? rencontre ? simple demande de renseignement ? contact informel ? ...
- difficulté de comparer les mêmes choses d'un établissement à l'autre en raison de la grande hétérogénéité des pratiques ;
- nécessité de clarifier ce qu'on entend par aide aux étudiants : aide financière directe (en numéraire) ? logement ? alimentation ? sport et culture ? aide psychologique ? etc.

Se limiter à l'aide financière directe, estime la CoVEDAS, apparaît singulièrement limitatif par rapport au nombre et à la variété des actions menées par les Services sociaux, et partant aux moyens mis en œuvre à cet effet par les établissements. On songe par exemple aux aides individuelles ou collectives au logement, à l'alimentation, à la santé, à l'aide psychologique, aux effets scolaires divers, aux transports, aux services individuels de guidance et d'orientation, à l'enseignement inclusif, aux interventions complémentaires en matière de mobilité académique, aux activités culturelles ou sportives, aux aides en matière juridique, administrative, familiale, domestique, aux services jobs, à l'insertion professionnelle... pour ne citer que quelques exemples. La CoVEDAS a dès lors jugé nécessaire de compléter les chiffres d'aide financière directe et individuelle, tel que demandés par le Ministre, par un rapport narratif mettant en évidence le large spectre des initiatives d'aides aux étudiants, dans leur nombre et leur diversité.

Un questionnaire en deux volets a été envoyé en décembre 2015 à l'ensemble des EES (soit 6 Universités, 20 Hautes Écoles, 16 ESA, 102 Établissements de Promotion sociale) tels que listés aux articles 10 à 13 du décret du 7 novembre 2013. L'enquête a donné lieu aux taux de participation suivants : 100% pour les Universités, les HE et les ESA, 13,7% pour les EPS (ce qui traduit, dans ce dernier cas, la situation structurelle spécifique des EPS par rapport à l'aide sociale). Nonobstant les taux de participation, les résultats ne sont pas à l'abri d'un certain nombre de biais méthodologiques qui ont été relevés par la CoVEDAS et qui sont explicités dans le rapport détaillé : fiabilité relative des chiffres, diversité et hétérogénéité des répondants, risques d'approximation ou de réponses hasardeuses, incapacité de répondre, méprise sur certaines questions, non-respect de certaines consignes, confusion entre certaines rubriques, statut des non-réponses, informations déficitaires ou indisponibles auprès des Services sociaux... Un certain nombre de craintes formulées par la CoVEDAS au commencement de l'enquête se sont donc confirmées à la lecture des résultats. Ajoutons enfin que la présente enquête ne fait pas l'économie du problème de la tension qui peut exister entre ce que l'on sait déjà de l'aide sociale dans l'ES et ce que l'on en apprend au terme de l'enquête. Autrement dit, on peut se sentir trahi par la généralité des résultats de l'enquête face à la réalité très protéiforme des aides sur le terrain. Les membres de la CoVEDAS en ont pris toute la mesure et ont voulu éviter que le rapport n'apparaisse comme réducteur par rapport aux réalités de l'aide sociale dans les institutions.

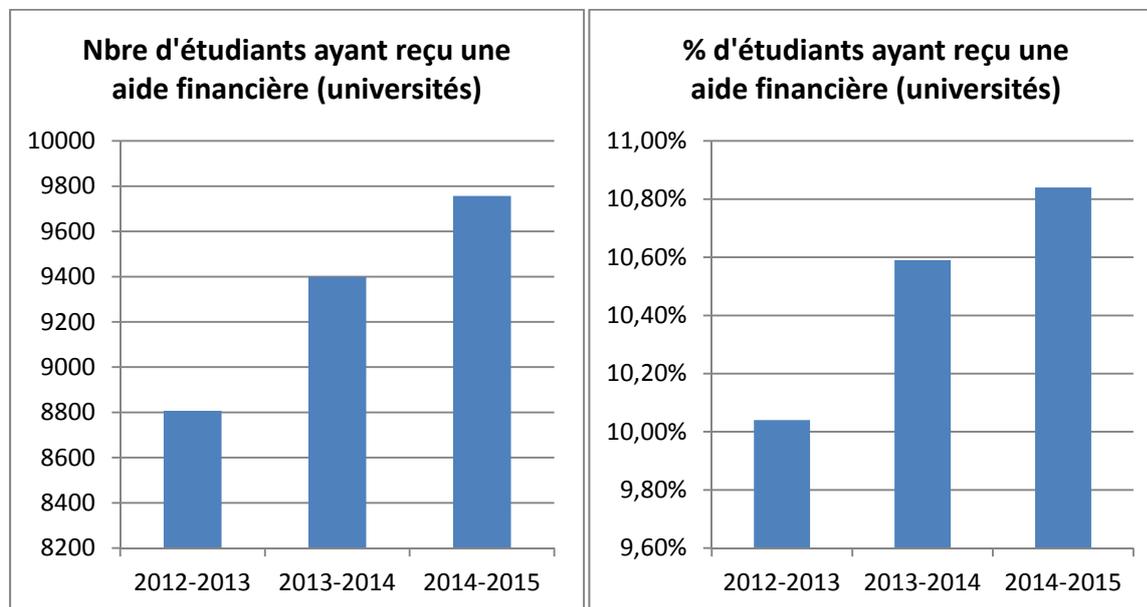
2. Aides financières directes allouées par les Services sociaux, 2012-2015

Cette rubrique concerne les étudiants ayant reçu un « don » (aide non récupérable), à l'exclusion donc de ceux qui ont obtenu un prêt. Ne sont prises en considération que les aides financières directes versées aux étudiants (pas les aides indirectes ou collectives, ni les coûts de fonctionnement ou rémunérations). Une attention

particulière a été apportée pour éviter de comptabiliser un étudiant plusieurs fois s'il a bénéficié de plusieurs aides financières au cours de la même année.

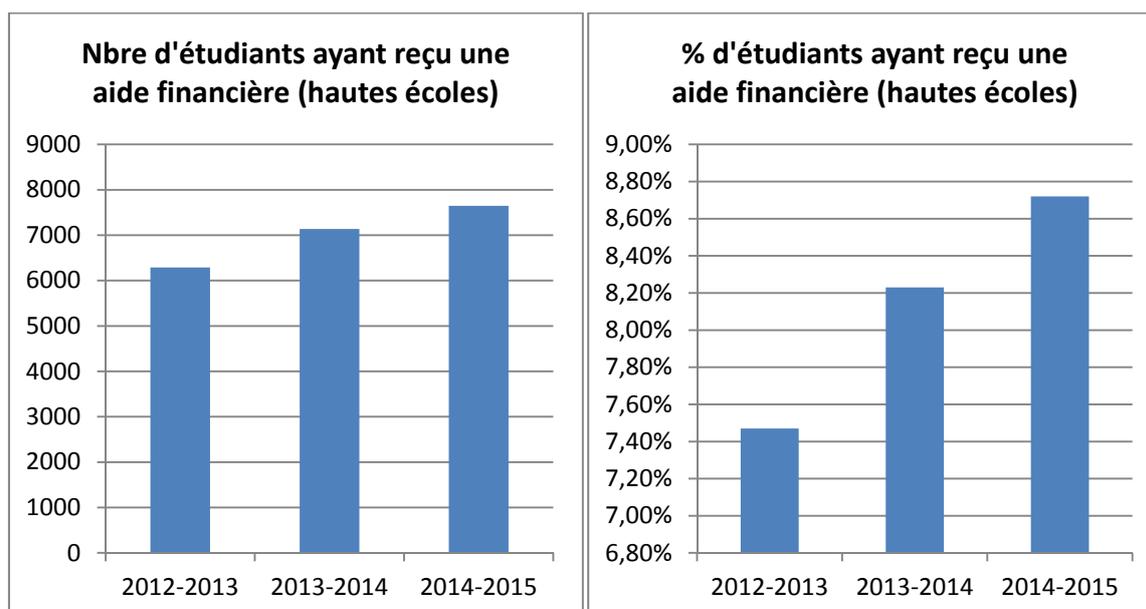
Les trois premiers tableaux présentent les résultats par forme d'enseignement (Universités, Hautes Ecoles, ESA). Le quatrième tableau reprend les résultats globalisés.

Universités



	Nbre d'étudiants ayant reçu une aide financière (A)	Variations N+1 / N N+2 / N+1	Nbr d'étudiants réguliers (B)	Variations N+1 / N N+2 / N+1	Pourcentage (A/B)
2012-2013	8807		87711		10,04%
2013-2014	9399	+ 6,72%	88783	+ 1,22%	10,59%
2014-2015	9757	+ 3,81%	90027	+ 1,4%	10,84%

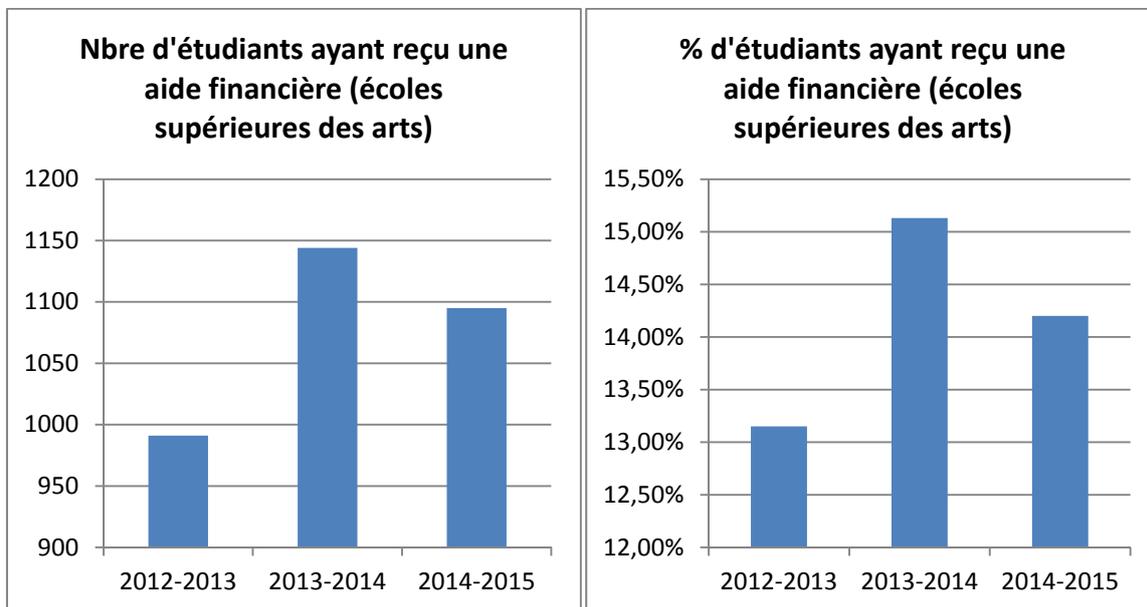
Hautes Écoles



	Nbre d'étudiants ayant reçu une aide financière	Variations N+1 / N N+2 / N+1	Nbr d'étudiants réguliers (B)	Variations N+1 / N N+2 / N+1	Pourcentage (A/B)
2012-2013	6300				7,40%
2013-2014	7100				8,20%
2014-2015	7700				8,70%

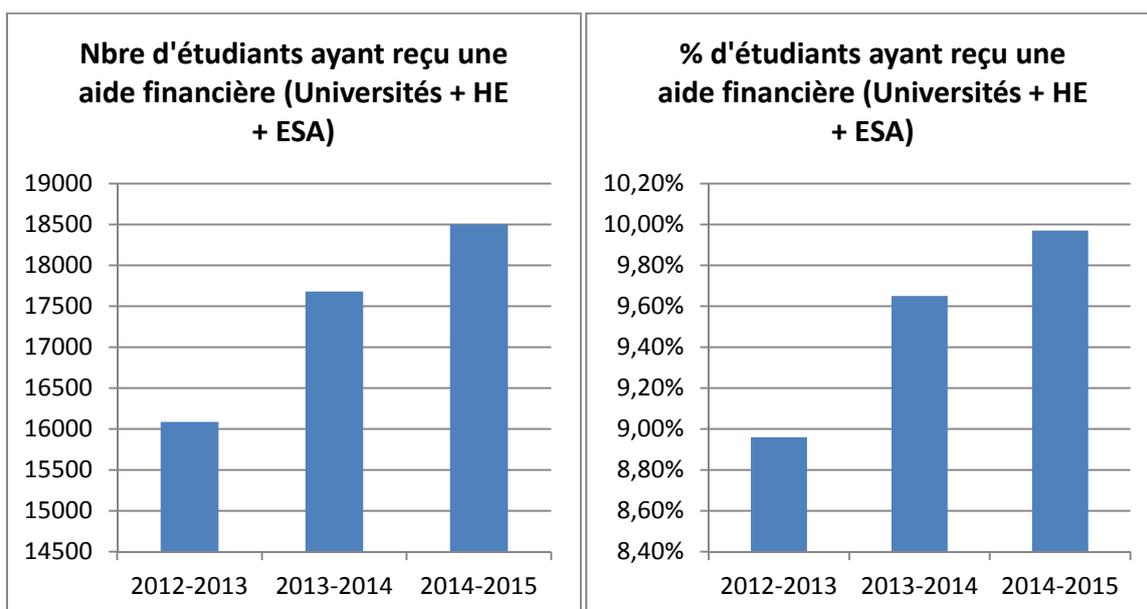
	(A)				
2012-2013	6289		84195		7,47%
2013-2014	7138	+13,5%	86701	+7,12%	8,23%
2014-2015	7646	+2,72	87728	+1,32	8,72%

ESA



	Nbre d'étudiants ayant reçu une aide financière (A)	Variations N+1 / N N+2 / N+1	Nbr d'étudiants réguliers (B)	Variations N+1 / N N+2 / N+1	Pourcentage (A/B)
2012-2013	991		7538		13,15%
2013-2014	1144	+15,44%	7559	+0,28%	15,13%
2014-2015	1095	-4,28%	7712	+2,02%	14,20%

Universités + Hautes Écoles + ESA



	Nbre d'étudiants ayant reçu une aide financière (A)	Variations N+1 / N N+2 / N+1	Nbr d'étudiants réguliers (B)	Variations N+1 / N N+2 / N+1	Pourcentage (A/B)
2012-2013	16087		17944		8,96%

2013-2014	17681	+9,91%	183043	+2%	9,65%
2014-2015	18498	+4,62%	185467	+1,32%	9,97%

L'examen des chiffres mène aux constatations suivantes :

1. Les taux d'augmentation du nombre d'étudiants bénéficiaires est supérieur au taux d'augmentation de la population étudiante globale. Ce phénomène est constaté pour les trois formes d'enseignement.
2. Si le pourcentage d'étudiants bénéficiaires par rapport à la population totale (A/B) augmente dans de faibles proportions (de 10,04 à 10,84% dans les Universités ; de 7,47 à 8,72% dans les Hautes Écoles, de 13,15 à 14,20% dans les ESA), les chiffres absolus de population étudiante augmentent partout, ce qui traduit une augmentation des moyens nécessaires.
3. Des membres de la CoVEDAS signalent également la complexification croissante des dossiers, notamment par rapport au schéma familial classique. Cette évolution se traduit par une gestion plus onéreuse.

Quant au nombre d'étudiants qui se sont adressés aux Services sociaux pour une demande d'aide financière directe mais qui ne l'ont pas obtenue, la grande difficulté de traçage de ce genre de demandes fait que les chiffres recueillis ne peuvent avoir qu'un caractère indicatif. On peut supposer, d'après les réponses obtenues, que le nombre de demandes refusées varie de 1 à 4,5% selon la forme d'enseignement.

D'une manière générale, les membres de la CoVEDAS sont en droit de s'interroger sur les effets de l'augmentation des chiffres absolus de demandes d'aide, en considération des moyens qui sont alloués. Certains établissements peuvent se voir contraints de restreindre leurs critères d'octroi de l'aide financière directe, par exemple par la prise en compte plus stricte de certains paramètres (familiaux, académiques, financiers), par l'application d'un coefficient réducteur, par la non-éligibilité de certaines catégories d'étudiants comme les étudiants boursiers ou les étudiants hors UE, etc.

Ajoutons enfin que plusieurs établissements signalent l'existence dans l'une ou l'autre de leurs implantations d'organismes tiers fournissant des dons ou des prêts (aide financière directe). Il s'agit à titre d'exemples d'intervenants ou d'interventions tels que Service provincial de prêts d'étude, asbl d'aide, amicale d'Anciens, cellule Relations internationales, service de mobilité internationale, comptes alimentés par les recettes de spectacles, union de professeurs et d'anciens diplômés, commissions du patrimoine, prix et distinctions, dons privés... Ces exemples témoignent de la densité et de la diversité des réseaux et des opérateurs intervenant en appui des Services sociaux sous forme de prêts remboursables, voire de dons.

3. Autres formes d'aide aux étudiants

Comme précisé en introduction, le second volet de l'enquête faisait davantage appel à un matériau discursif pour tenter de mieux comprendre les processus qui sont à l'œuvre dans la dynamique de l'aide sociale. Ces aides sont toutefois moins aisément quantifiables que les aides financières directes. Elles n'en sont pas moins importantes. Pour cette raison, les membres de la CoVEDAS ont jugé préférable de disqualifier les données chiffrées du second volet de l'enquête, en raison de leur caractère incomplet et erratique. On notera par exemple que plusieurs institutions déclarent ne pas être en mesure de fournir des chiffres précis de ces « autres aides » dans la mesure où la politique de leurs Conseils sociaux consiste à faire une analyse globale de la situation socio-économique d'un étudiant et de sa famille.

Parmi les "autres aides" figurent notamment le logement, la restauration, la santé et l'aide psychologique, les frais scolaires individuels, les transports, le service individuel de guidance et d'orientation des études, l'enseignement inclusif, les interventions mobilité, les activités culturelles ou sportives. Seule l'année 2014-2015 a été prise en considération.

Il est important à travers ces lignes de noter que l'aide aux étudiants ne se limite pas aux aides financières directes mais que les établissements consacrent dans des proportions variables des moyens qui viennent en aide aux étudiants et allègent significativement le coût global des études.

Coups de projecteur sur un certain nombre de ces aides :

Aide au logement

Elle prend différentes formes: subside-loyer, logement universitaire, kot-à-projet... Elle peut être individuelle ou collective (exemple : logements communautaires, kots-à-projet...). Seules quelques institutions universitaires

déclarent disposer de logements étudiants en propre. Toutefois l'aide au logement peut être un critère pris en considération par le Service d'aide pour déterminer le montant de l'aide financière directe. L'aide au logement peut prendre la forme d'un forfait ou d'une allocation sur mesure. Le fait de loger en kot peut également faire l'objet d'une prise en compte dans le montant de l'aide individuelle.

D'autres intervenants sont parfois actifs aux côtés des Services sociaux. C'est le cas généralement des CPAS, mais aussi d'initiatives plus spécifiques telles que les Internats, les foyers pour étudiants. Quelques rares établissements disposent de studios ou de "logements d'urgence".

Restauration

Comme pour le logement, ces demandes peuvent être intégrées dans l'aide financière directe. On note aussi dans certains cas l'existence d'autres intervenants en matière de restauration travaillant en collaboration avec le Service d'aide sociale, tels que cafétéria, cantines, resto-U, épicerie solidaire.... Un restaurant universitaire structuré en asbl indépendante peut bénéficier le cas échéant de subsides sur budget social.

Ce type d'aide peut aussi prendre la forme de tarifs sociaux auprès de restaurants ou de snacks universitaires, de cafétérias d'école, de services de colis alimentaires accessibles en-dehors de l'établissement, d'un accès aux Cuisines bruxelloises, de chèque Colruyt, voire de repas gratuits.

Santé – Aide psychologique

Comme indiqué dans le rapport, l'analyse des données récoltées posent de réelles difficultés. Certaines institutions jugent que la question est inadaptée au Service social ou est en-dehors de son champ d'action.

Il faut également rappeler que le Bilan santé était obligatoire jusqu'il y a peu pour tous les étudiants de l'EES. S'y ajoutent des examens spéciaux par des Services externes pour certaines catégories d'étudiants (médecine, dentisterie, sciences vétérinaires, soins infirmiers, kiné, psychologie, criminologie...), pour certains lieux de stage où les examens sont fonction de l'analyse de risques et sont pris en charge par le Fonds des maladies professionnelles, ou pour les étudiants à haute prévalence de risque (tuberculose, femmes enceintes, étudiants internationaux issus de certains pays...). Les coûts directs ne sont dès lors pas à charge des Services sociaux, mais des coûts de gestion et d'administration leur incombent. Sans surprise, l'aide en matière de santé se déploie donc principalement par des collaborations avec des centres spécialisés (Centre hospitalier, Service de première ligne, Clinique de psychologie et de logopédie, Centre de planning familial, PsyCampus, Openado, Promotion de la Santé à l'École, Centre PMS, Maison médicale, Centre de santé mentale, Point santé, Service de soins infirmiers, CESI, CPAS, Services communaux ou des Provinces...)

À signaler également les campagnes de sensibilisation (ateliers bien-être, journée Sida, consommation d'alcool et drogue...) menées directement par les établissements, avec ou sans l'aide des Services sociaux.

Frais scolaires individuels

Interviennent ici des frais très variés tels que syllabi pour les non-boursiers, consommables divers, livres, impression de TFE, voyages, équipements, matériel informatique, connexion internet, trousse, tablier, matériel scientifique, projet artistique....

Nonobstant les biais méthodologiques, l'enquête met en évidence la variété des pratiques et la préoccupation d'ajuster ces aides en fonction des besoins réels des étudiants, des spécificités académiques et pédagogiques.

Transports

Le transport constitue, auprès de nombreuses institutions, un autre volet de l'aide aux étudiants, qu'elle soit ou non incluse expressément dans l'aide financière directe, sur base de forfait ou de coûts réels. Une modération peut être apportée entre l'intervention du transport école/domicile ou école/stage, la distance entre le domicile et le kot, la situation géographique, la présence ou non de transport en commun à proximité. Le plus souvent, le fait de koter est pris en considération comme critère pour déterminer le montant d'une aide forfaitaire.

Aucune intervention de tiers n'est rapportée dans l'enquête.

Guidance et orientation des études

L'enquête a sondé l'existence d'aides en matière d'orientation et de guidance des étudiants, s'agissant d'une contribution financière qui peut s'avérer importante pour les établissements, même si d'aucuns considèrent que l'orientation scolaire n'est pas au cœur de l'action des Services sociaux.

Dans la plupart des cas, ce type d'aide se présente surtout sous forme de service collectif, de permanence ou de guichet, de conseil... La frontière entre l'aide individuelle et l'aide collective est donc malaisée à établir. Les données statistiques sont difficiles à récolter (absence de tracking).

Quant aux collaborations avec des organismes-tiers en matière d'orientation et de guidance, outre les services dont disposent les universités, elle est signalée à de nombreuses reprises (SIEP, SAR, Services ou cellules d'orientation, Caps'Sup, CIO, Openado, Centres PMS, Centres J, Psy-Campus, Centres de guidance, Services des Communautés, Villes et Régions, associations d'anciens...)

À titre d'exemple, dans une Université complète, le service de guidance enregistre 608 demandes individuelles, 41 opérations de coaching, 650 bilans approfondis, auxquels s'ajoutent des permanences sans rendez-vous, des échanges par mails. L'aide se concentre sur les méthodes de travail, l'orientation et réorientation.

Enseignement inclusif

En raison des dispositions décrétales relatives à l'enseignement inclusif, les données chiffrées sont plus assurées. Rappelons que le décret du 30 janvier 2014 relatif à l'enseignement supérieur inclusif prévoit d'affecter l'équivalent de 5% des subsides sociaux à l'enseignement inclusif. La moitié des établissements renseignent l'existence d'un service ad hoc, sans qu'il soit toujours possible d'identifier clairement les liens avec l'établissement ou avec son Service social en particulier. On relève l'existence d'instances ou de processus tels que Service d'accueil et d'accompagnement, Cellule d'inclusion au sein du Service aux étudiants, Organe de conseil, Points-relais dans les catégories, Service médical, Service des sports, Service d'accompagnement pédagogique relevant de l'enseignement provincial, Procédure de traitement par le Collège de direction, asbl spécialisée, consultation de psychopédagogie, consultation de logopédie, etc. lesquels apportent des réponses différenciées et adaptés aux dispositions du Décret précité.

Interventions "Mobilité" Erasmus ou autres programmes

Sont visées les aides complémentaires que les institutions sont susceptibles d'allouer aux étudiants en plus des fonds structurels européens ou FWB, notamment aux étudiants qui, pour une raison administrative particulière, ne sont pas éligibles pour ces fonds. La distinction avec les aides européennes n'a malheureusement pas toujours été établie avec clarté dans l'enquête. Par ailleurs, la gestion des mobilités académiques étudiantes relève souvent de services distincts avec lesquels les services sociaux sont rarement en contact organiquement ou structurellement.

Des structures externes sont parfois mentionnées, telles que les aides à la mobilité en provenance de l'AWEX, l'ARES-CCD, le CTB (Coopération technique belge). Mais l'essentiel du soutien à la Mobilité est géré par des structures internes (Service de relations internationales, Bureau des RI, Service BRI, Cellule Relations internationales et Extérieures, délégué RI, Service Mobilité...)

Activités culturelles non-collectives

L'aide visant à promouvoir l'activité culturelle peut prendre la forme de cartes-culture, de tickets spectacles, d'abonnements, d'interventions type tiers-payant... Elle s'organise à plus grande échelle dans certaines Universités. La présence sur sites d'opérateurs-tiers en matière de promotion de la culture est également évoquée.

Activités sportives

La rubrique vise notamment les cartes-sports et autres actions d'aide et de soutien individuelles en matière sportive. L'aide aux activités sportives se concentre sur les Universités (près de 93,3 % des chiffres déclarés). Dans ce domaine particulier, la collectivisation de l'aide est la règle. Elle prend par exemple la forme d'une carte annuelle d'accès aux infrastructures sportives. Les prix sont fixes. Par ailleurs, dans le calcul des forfaits d'aide sociale, une part « culture et loisirs » (dont le sport) est intégrée dans les dépenses prises en considération pour déterminer la hauteur des interventions sociales auprès des étudiants demandeurs. Plusieurs Hautes Ecoles ont des accords avec les Universités pour la délivrance de cartes de sports.

L'enquête signale également l'existence d'intervenants tiers avec lesquels les Services d'aide collaborent. L'ASEUS est citée à plusieurs reprises, ainsi que l'ASEP (Association sportive de l'enseignement provincial).

Autres interventions

C'est enfin dans la vaste panoplie des « autres interventions », que l'on prend toute la mesure de la multiplicité et de la diversité des initiatives particulières et ciblées prises par les EES. Plusieurs apparaissent comme des initiatives de dernière ligne, lorsque les situations confinent à l'urgence ou à la précarité. Le rapport détaille à titre d'exemples pas moins d'une cinquantaine d'initiatives menées dans des domaines aussi variés que l'aide administrative, la vie académique, l'accompagnement scolaire, la lutte contre le décrochage, l'aide familiale, les jobs étudiant, les équipements, le paiement des droits d'inscription, l'aide alimentaire ou ménagère, la santé publique, l'insertion professionnelle.

Certains établissements indiquent la nécessité d'initier ou de développer ce type d'interventions ciblées, en fonction des situations imprévisibles et des besoins inopinés de certains étudiants. Occasionnellement, la situation précaire de certains étudiants peut faire l'objet d'un appel à une mobilisation de la part de la communauté enseignante.

4. Enseignement supérieur de Promotion sociale

Dans l'enseignement supérieur de Promotion sociale, les établissements ne reçoivent pas de subsides sociaux et ne disposent habituellement pas de Services sociaux en tant que tel. Ils ont toutefois été invités à répondre à l'enquête (8 réponses, dont une concerne 7 établissements, ce qui porte à 14 le nombre d'établissements ayant communiqué des informations, sur un total de 102 établissements). La principale initiative de soutien dont il est fait usage est l'étalement du paiement des droits d'inscription s'opérant au cas par cas en fonction de la situation sociale et financière de l'étudiant. Rappelons toutefois que les étudiants demandeurs d'emploi, CPAS ou bénéficiant du RIS sont légalement exemptés du droit d'inscription. Les étudiants en situation de besoin sont orientés vers des services extérieurs.

1. CADRE DE TRAVAIL

Commanditaire et objectif de l'enquête

À la demande du Ministre Jean-Claude MARCOURT, la CoVEDAS a réalisé pour l'ARES une enquête auprès des établissements d'enseignement supérieur, relative à l'évolution du nombre d'étudiants qui sollicitent une aide auprès de leurs services sociaux. Interpellé par des établissements d'ES quant au nombre croissant d'étudiants sollicitant des aides, le Ministre souhaitait disposer « de chiffres complets et objectifs » et d' « une étude de l'évolution du nombre d'étudiants qui sollicitent une aide sociale, sur les trois dernières années académiques, et ce pour l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur » (voir annexe 1).

Le travail de la CoVEDAS

La demande a été traitée pour la première fois à la réunion de la CoVEDAS du 3 juin 2015, mettant d'entrée de jeu en lumière les difficultés méthodologiques auxquelles se heurte ce type de recherche :

- Distinction entre étudiants qui demandent une aide et étudiants qui reçoivent une aide, le traçage étant plus aisé dans le second cas que dans le premier ;
- À partir de quand considère-t-on qu'il y a demande d'aide (lettre, mail, rencontre, demande de renseignement, contact informel...) ?
- Difficulté de comparer les mêmes choses d'un établissement à l'autre en raison de la grande hétérogénéité des pratiques ;
- Nécessité de clarifier ce qu'on entend par aide aux étudiants : aide financière en numéraire ? logement ? alimentation ? sport et culture ? aide psychologique ? etc.

Il apparaît dès lors très difficile de quantifier les sollicitations d'aide. Sur base de ces considérations, la CoVEDAS a exprimé *ab initio* ses inquiétudes sur les résultats potentiellement parcellaires d'une telle enquête. Les membres s'accordent pour dire qu'il est important d'attirer l'attention du Ministre sur les éléments suivants :

- Se limiter à l'aide financière directe octroyée aux étudiants apparaît singulièrement limitatif par rapport à l'ensemble des actions menées par les Services sociaux, et partant des moyens mis en œuvre à cet effet par les établissements. On songe par exemple aux aides individuelles ou collectives au logement, à l'alimentation, à la santé, à l'aide psychologique, aux effets scolaires divers, aux transports, aux services individuels de guidance et d'orientation, à l'enseignement inclusif, aux interventions complémentaires en matière de mobilité académique, aux activités culturelles et sportives, aux aides en matière juridique, administrative, familiale, domestique, aux services jobs, à l'insertion professionnelle, etc.
- La CoVEDAS rappelle également que le financement du personnel affecté à l'aide sociale aux étudiants est primordial. Un accompagnement de qualité des étudiants ne peut se faire sans un personnel suffisant en nombre et en qualification.
- La CoVEDAS exprime également le souhait que les Services sociaux des établissements puissent jouir de la plus grande autonomie possible en matière d'aide aux étudiants pour continuer à répondre de manière adaptée aux besoins spécifiques de leurs étudiants. Ils ne

souhaitent pas voir apparaître des directives inadaptées à la réalité des terrains. Il faut éviter les tentations de vouloir « dédicacer » les aides, en laissant au maximum la capacité d'initiative et de discernement aux établissements et à leurs Services sociaux. Les besoins sont en effet très variables d'un type d'enseignement à l'autre, d'un établissement à l'autre, d'un étudiant à l'autre.

La CoVEDAS a dès lors jugé nécessaire de compléter les chiffres d'aide directe et individuelle demandés par le Ministre par un rapport narratif mettant en évidence le large spectre des initiatives d'aides aux étudiants, dans leur nombre et leur diversité.

La CoVEDAS constate également qu'il ne lui a pas été donné l'occasion d'examiner les conditions de faisabilité de l'étude avec son commanditaire, ce qui se traduit par une absence d'information sur la motivation et les objectifs de la demande. À quoi l'étude doit-elle servir ? Qu'en attend-t-on ? Quels sont les enjeux ? Dans quel contexte institutionnel ou politique doit-elle être menée ?

Pour mener à bien ce travail, la CoVEDAS a décidé lors de sa réunion du 6 novembre 2015 de mettre en place un Groupe de travail pour élaborer un questionnaire qui réponde à la demande du Ministre. Ce GT est composé de Christiane CORNET, Fabienne MOENS, Florence VANDERSTICHELEN, John VAN TIGGELEN (Président), ainsi qu'un représentant étudiant. Les modalités d'élaboration du questionnaire sont décrites ci-après dans la section *Données et méthodes*.

La CoVEDAS a également pris connaissance de *l'Enquête sur le fonctionnement des Conseils sociaux en Hautes Ecoles – Année civile 2003*, menée à l'initiative de la Commission « Politique sociale étudiante » du CGHE et adoptée en octobre 2005. Cette enquête a pu servir de référence pour l'enquête de la CoVEDAS. Une enquête avait également été menée en 1999 pour les Universités par le CLEO avec la participation du CIUF, portant sur l'organisation générale des Conseils sociaux, la gestion des aides individuelles, l'utilisation des subsides sociaux et les nombres d'étudiants concernés. La CoVEDAS s'est également enquis de savoir si les chiffres étaient déjà disponibles dans des outils de collecte de données existants (rapport annuel, rapport d'activité...)

2. DONNÉES ET MÉTHODES

Choix méthodologiques et élaboration du questionnaire

Le questionnaire a été élaboré par un groupe de travail de la CoVEDAS et s'est inspiré du questionnaire utilisé en 2003 par le CGHE lors de son enquête sur le fonctionnement des services sociaux (annexe 2). Il a toutefois été reprofilé en fonction de la demande spécifique du Ministre, en excluant du champ d'analyse les questions de fonctionnement des services sociaux (présidence, composition, délégation...), les coûts de fonctionnement, la gestion budgétaire, la structure et les rémunérations du personnel affecté, la gestion des aides, les critères d'octroi, les procédures de traitement des dossiers, l'information des étudiants, les procédures d'aide urgente, la garantie de l'anonymat...

L'enquête présente toutefois l'intérêt d'être la première qui couvre l'ensemble des EES, sans limitation de forme d'enseignement ou d'espace géographique.

Le questionnaire comporte deux volets distincts :

- 1° Aide financière directe des Services sociaux 2012-2013, 2013-2014 et 2014-2015 (la demande du Ministre)
- 2° Autres aides 2014-2015

Certains champs ont été indiqués comme obligatoires à l'aide d'un astérisque.

Le premier volet vise à établir, pour les trois années académiques de référence :

Pour les étudiants ayant reçu une aide financière directe :

- 1° le nombre d'étudiants ayant reçu une aide financière directe des Services sociaux (A)
- 2° le nombre d'étudiants réguliers (B)
- 3° le pourcentage (A/B)

Pour les étudiants ayant sollicité une aide financière directe mais ne l'ayant pas obtenue :

- 4° Le nombre de demandes pour chacune des années académiques de référence. Les pourcentages par rapport au nombre d'étudiants réguliers (A/B) peuvent être obtenus en reprenant les chiffres-dénominateurs d'étudiants réguliers de la question précédente.

Le premier volet est complété par une question visant à identifier d'éventuels « autres intervenants » fournissant des dons ou des prêts, avec lesquels les Services sociaux collaborent.

Ce premier volet quantitatif et fermé de l'enquête est complété par un second volet « Autres aides » à caractère plus discursif et ouvert visant à identifier au sens large les actions menées par les Services sociaux à côté des aides directes individuelles. Dans le but d'éviter une dispersion trop grande des données, onze rubriques ont été identifiées par la CoVEDAS :

1. Logement
2. Restauration
3. Santé – Aide psychologique
4. Frais scolaires individuels
5. Transports
6. Service individuel de guidance et d'orientation des études
7. Enseignement inclusif
8. Interventions « Mobilité » Erasmus et autres programmes (en complément des bourses Erasmus ou FAME)
9. Activités culturelles
10. Activités sportives
11. Autres interventions

Pour chacune des rubriques, il fut demandé de donner le nombre (même approximatif) de bénéficiaires. Il fut précisé que seule l'année 2014-2015 était prise en compte et que seules les aides individuelles devaient être envisagées (destinataires identifiables), et non les aides collectives.

Pour chacune des rubriques, le questionnaire invite également à signaler l'existence éventuelle d'« autres intervenants » travaillant en collaboration avec le Service social. Pour cette dernière question, un filtre « Oui/Non » a chaque fois été placé.

Le second volet du questionnaire a donc été conçu pour recueillir des témoignages et expériences de terrain, afin de pouvoir analyser ces données de manière qualitative (en extraire le sens plutôt que les transformer en pourcentages ou en statistiques). La logique se voulait près des acteurs, de leurs actions et de leurs témoignages.

L'organisation du questionnaire en deux volets, le premier exclusivement quantitatif, le second plus qualitatif, visait à donner le sentiment de cohérence et de continuité dans l'agencement des questions. Dans le second volet, l'expression libre était permise à l'intérieur d'un cadre structuré (rubriques standardisées). Vu la charge de travail des Services sociaux, il a été décidé de réduire autant que possible la taille et les proportions de l'enquête et de s'en tenir strictement aux objectifs de départ.

On notera pour conclure que le questionnaire a été élaboré avec un souci de rigueur méthodologique pour réduire autant que possible la part de subjectivité, à la fois des auteurs de l'enquête et des répondants, malgré le contexte éminemment subjectif du sujet et les pratiques extrêmement variées en matière d'aide sociale. Cette difficulté avait déjà été relevée dans les enquêtes antérieures. La demande du Ministre ne permettait pas d'obtenir des informations par un autre moyen que l'enquête. Dès lors, malgré l'absence de formulation d'hypothèses quant à la prédiction des résultats attendus, le questionnaire devait permettre de :

- mesurer au mieux les fréquences ;
- faire des comparaisons ;
- observer des relations entre variables ;
- repérer le poids de certains facteurs ;
- faciliter la tâche des répondants ;
- réduire autant que possible les problèmes cognitifs.

À noter également que le questionnaire se limite aux informations sur les chiffres et sur la panoplie des aides sociales et n'aborde pas les représentations et les points de vue des acteurs.

Précisons enfin que le questionnaire est rédigé dans une optique d'inventaire, sans aucune volonté de contrôle ou de normalisation, sans intention de porter un quelconque jugement sur le travail accompli dans ce domaine.

Envoi du questionnaire

Le questionnaire a été envoyé à tous les établissements le 19 décembre 2015 (voir annexe 3), sous forme d'enquête en ligne, invitant les personnes ressources des établissements à le compléter et le retourner à l'ARES pour le 15 janvier 2016. Une version pdf du questionnaire a également été envoyée pour faciliter la collecte des informations en interne.

La durée de collectage des réponses a toutefois été prolongée jusque fin janvier, de manière à pouvoir disposer des premiers tableaux de réponses pour la réunion de la CoVEDAS du 5 février 2016. À cette date, 93% des questionnaires pour les Universités, Hautes Écoles et ESA ont été déposés, ainsi qu'une dizaine d'établissements de Promotion sociale.

La CoVEDAS n'a pas eu la possibilité de procéder à une phase-test pour valider la pertinence du questionnaire. Toutefois, le travail en CoVEDAS a permis de confronter les points de vue pour enrichir la thématique et éviter les dérives socio-centristes du chercheur isolé (la CoVEDAS compte 32 membres). Les propositions ont été croisées.

Le questionnaire a été transmis en décembre 2015 à l'Administrateur général de l'ARES avant envoi aux établissements.

Demande subséquente de vérification

Le Groupe de travail de la CoVEDAS, réunis le 4 mars 2016 pour un premier examen des résultats de l'enquête, a estimé que les données fournies par les établissements pour le volet 1 (chiffres des aides individuelles directes) pour les trois années académiques posaient problème. Les écarts donnaient à penser que certains répondants avaient inclus dans les chiffres des données non pertinentes telles que les boursiers de la FWB, des services ou avantages en nature, des aides collectives, des prêts... Une nouvelle demande a donc été adressée aux répondants le 14 mars 2016 (voir annexe 4), leur demandant de vérifier les données transmises en prenant attentivement en compte les éléments suivants :

- Exclure les étudiants bénéficiant d'une allocation d'études de la FWB (et par voie de conséquence de l'exonération du minerval et de la gratuité des supports de cours), ainsi que des étudiants bénéficiant d'une réduction de minerval au taux légal (« conditions modestes »).
- Exclure les étudiants ayant obtenu un prêt remboursable.
- Ne compter qu'une seule fois l'étudiant qui a bénéficié de plusieurs aides au cours de l'année académique de référence.
- Inclure par contre les étudiants bénéficiant d'aides financières directes en numéraire pour le logement, l'alimentation, les syllabi (hors décret démocratisation), les frais de déplacement, une réduction de minerval hors taux légal...

Les établissements ont donc été invités à vérifier leurs chiffres sur ces bases et à les confirmer ou les modifier pour le 11 avril 2016. La CoVEDAS a également prévu à cet effet une procédure de « ruling » en cas de questionnement par rapport à la comptabilisation ou non de cas particuliers, les demandes pouvant être adressées à l'Administration de l'ARES pour être traitées ensuite par le Groupe de travail.

Panel de répondants

Les 6 Universités, 20 Hautes Écoles et 16 ESA ont répondu au questionnaire, ainsi qu'un certain nombre d'établissements de Promotion sociale (14 sur 102 établissements). La participation était toutefois volontaire, sans extorsion de réponse.

Par forme d'enseignement supérieur, les taux de réponse sont les suivants :

- | | |
|-----------------|-------|
| - Universités | 100% |
| - Hautes Ecoles | 100% |
| - ESA | 100% |
| - ESPS | 13,7% |

Dans certains cas, il a été difficile d'accéder aux personnes les plus aptes à répondre au questionnaire. Le statut des répondants n'est pas toujours clairement identifiable. Cela peut tenir à la structure des services, notamment lorsque les compétences en matière d'aide sociale sont partagées entre plusieurs (ou de nombreux) acteurs. La consolidation des données pose alors un problème pour les institutions. Il peut en résulter un certain nombre de biais :

- Diversité et hétérogénéité des répondants
- Risque d'approximation ou de réponses hasardeuses
- Incapacité à répondre à certaines questions
- Méprise sur certaines questions

À noter qu'en raison de la nature des questions posées, le panel de répondants reste donc en-deçà des normes habituellement admises en matière de participation (minimum de 80 à 100 répondants).

Le taux de participation des établissements de Promotion sociale est plus faible en raison de la spécificité de cette forme d'enseignement. Un chapitre leur est consacré à la fin du présent rapport.

Statut des non-répondants

Le nombre de répondants étant de facto peu élevé (42), il a été décidé d'inclure les non-répondants dans les calculs, avec la mention « non-réponse ». Cette dernière est donc traitée comme une modalité de réponse, au même titre que les autres.

Il s'agira toutefois d'interpréter les non-réponses, principalement dans le second volet du questionnaire, et de tenter d'en comprendre les raisons ou les motivations :

- Manque de motivation ?
- Désintérêt ?
- Absence de données ?
- Méthodologie déficiente ?
- Défaut du questionnaire ?
- Question sensible ?
- Question inappropriée ?
- Etc.

Organisation des données

Les données ont été rassemblées dans un tableur Excel, sous une forme colligée qui permette l'analyse. Chaque forme d'ES a fait l'objet d'une feuille distincte (U, HE, ESA et EPS). Pour chaque institution, les réponses y ont été transcrites, avec indication de l'institution et de l'identité et les coordonnées du/des répondant(s). Une feuille regroupe également des données pour les U, HE et ESA. Dans les différentes feuilles, les établissements ont été classés dans l'ordre des articles 10, 11, 12 du décret Paysage. Les réponses enregistrées de l'EPS sont plus rares, pour les raisons qui seront exposées plus loin. Les données ont donc, dans un premier temps, été organisées de manière « mécanique » sous forme de tableaux, sans requérir de « manipulations intellectuelles » telles que transposition en d'autres termes, regroupements intuitifs, mises en relation, mises en perspective, confrontations à des catégories, inductions généralisantes, réductions à des constantes, saisie des récurrences ou des analogies...

Fiabilité

Comme les membres de la CoVEDAS l'avaient craint lors de la confection du questionnaire, la phase de dépouillement a fait apparaître un grand nombre de difficultés telles que :

- des erreurs de calculs ou de reports de renseignements
- le non-respect de certaines consignes
- le manque de régularité dans les réponses
- la confusion entre certaines rubriques
- des informations déficitaires auprès des Services sociaux

Ainsi, la disparité entre les nombre d'étudiants ayant bénéficié d'une aide individuelle directe d'un établissement à l'autre, donnait de bonnes raisons de penser que dans certains cas les étudiants boursiers de la FWB avaient été inclus. La même confusion pouvait concerner les étudiants bénéficiant d'un minerval à taux réduit légal (conditions modestes), les étudiants bénéficiant d'une aide pour les supports de cours octroyée dans le cadre du décret Démocratisation, ou encore des étudiants ayant bénéficié d'un prêt remboursable.

Une autre source d'erreur résulte encore de la confusion possible entre aide individuelle et aide collective. De même que la confusion peut également exister entre aide individuelle directe (numéraire) et service collectif.

Bref, la CoVEDAS a été interpellée à l'examen des réponses par un nombre important de biais possibles qui, conjugués au panel réduit de répondants, risquait d'induire des erreurs importantes de chiffres, de pourcentages et d'interprétation. Un certain nombre de craintes formulées par la CoVEDAS au commencement de l'enquête, se sont donc confirmées à la lecture des résultats. Elles tiennent, comme on pouvait s'en douter,

- au caractère éminemment protéiforme de l'aide sociale dans les établissements ;
- à la difficulté, voir l'impossibilité, pour certains ES, de fournir les informations demandées, pour lesquelles le tracking ou le reporting ne sont pas systématiques ;
- la grande variété de structures, de procédures académiques, administratives et comptables en vigueur ;
- l'hétérogénéité du personnel affecté aux Services sociaux et la variété de leurs sphères de compétences.

Ajoutons enfin que la présente enquête ne fait pas l'économie du problème de la tension qui peut exister entre ce que l'on sait déjà de l'aide sociale dans l'ES et ce que l'on en apprend au terme de l'enquête. Autrement dit, on peut se sentir un peu trahi par la généralité des résultats de l'enquête face à la réalité très protéiforme des aides sur le terrain. Les membres de la CoVEDAS en prennent toute la mesure et veulent éviter que le rapport n'apparaisse comme réducteur par rapport aux réalités de l'aide sociale dans les institutions.

Les chiffres de population

Les chiffres globaux de population renseignés par les répondants pour les années de références (2012-2013, 2013-2014 et 2014-2015) ont immédiatement interpellés les membres du Groupe de travail. Certains semblaient peu vraisemblables et les membres étaient en droit de se demander si tous les répondants disposaient des données exactes. Les disparités risquaient d'affecter considérablement les pourcentages. Il a donc été demandé à l'ARES de fournir les chiffres de population sur base de la collecte SATURN. Ces chiffres ne sont disponibles que pour les HE et les ESA et ont donc été substitués aux chiffres déclarés pour ces établissements. Pour les six Universités, les chiffres correspondent aux chiffres déclarés par les répondants.

3. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

Pour rappel, l'enquête s'articule autour de deux volets:

- 1° Les aides financières directes allouées par les services sociaux pour les années académiques 2012-2013, 2013-2014 et 2014-2015.

2° Les autres aides (logements, restauration, santé & aide psychologique, frais scolaires, transports...), pour 2014-2015 uniquement.

Les résultats du premier volet sont présentés sous forme de tableaux et de graphiques commentés (tris à plat).

Les résultats du second volet se présentent sous forme de rapport narratif.

1. AIDES FINANCIÈRES DIRECTES ALLOUÉES PAR LES SERVICES SOCIAUX 2012-2015

1.1. Etudiants ayant reçu une aide financière individuelle des Services sociaux

Commentaire:

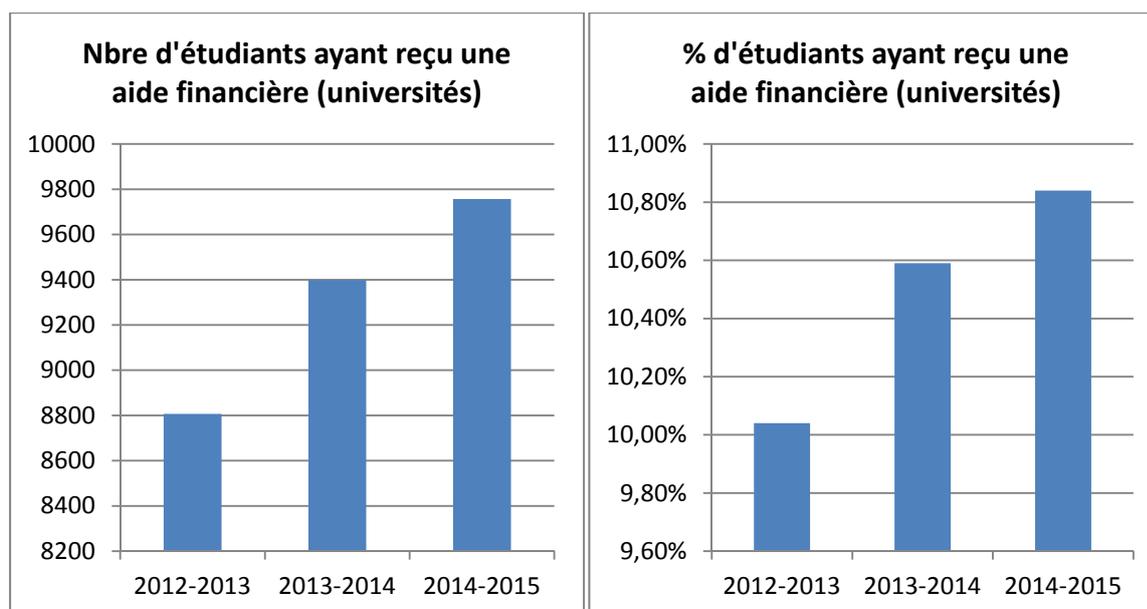
Cette rubrique concerne les étudiants ayant reçu un « don » (aide non récupérable), à l'exclusion donc de ceux qui ont obtenu un prêt. Ne sont prises en considération que les aides financières directes versées aux étudiants (pas les aides indirectes ou collectives, ni les coûts de fonctionnement ou rémunérations). Une attention particulière a été apportée pour éviter de comptabiliser un étudiant plusieurs fois s'il a bénéficié de plusieurs aides financières au cours de la même année.

Les trois premiers tableaux présentent les résultats par forme d'enseignement (Universités, Hautes Ecoles, ESA, tels que listés aux articles 10, 11 et 12 du décret Paysage). Le quatrième tableau reprend les résultats globalisés.

Universités

Nombre de répondants: 6 sur 6

Taux de participation: 100%



	Nbre d'étudiants ayant reçu une aide financière (A)	Variations N+1 / N N+2 / N+1	Nbr d'étudiants réguliers (B)	Variations N+1 / N N+2 / N+1	Pourcentage (A/B)
2012-2013	8807		87711		10,04%
2013-2014	9399	+ 6,72%	88783	+ 1,22%	10,59%
2014-2015	9757	+ 3,81%	90027	+ 1,4%	10,84%

Remarque: une Université fait observer que le pourcentage A/B ne prend pas en compte les aides qui peuvent être allouées aux étudiants étrangers.

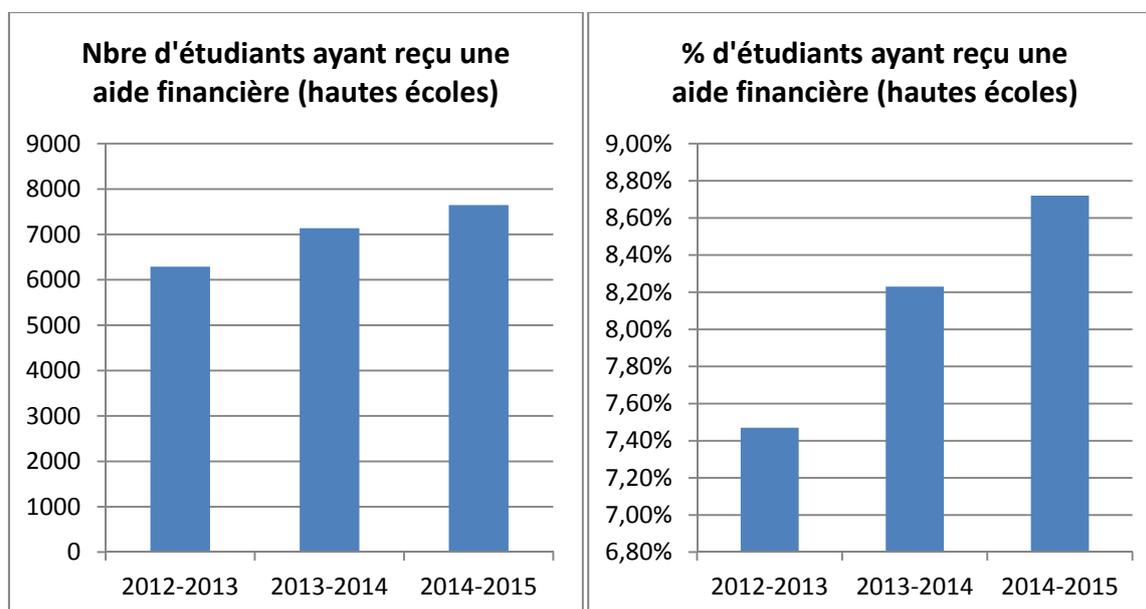
L'examen des chiffres mène aux constatations suivantes :

1. Les taux d'augmentation du nombre d'étudiants bénéficiaires est supérieure au taux d'augmentation de la population étudiante globale.
2. Si le pourcentage d'étudiants bénéficiaires (A/B) reste stable, les chiffres absolus de population étudiante augmentent, ce qui traduit une augmentation des moyens nécessaires.
3. Des membres de la CoVEDAS signalent également la complexification croissante des dossiers, notamment par rapport au schéma familial classique. Cette évolution se traduit par une gestion plus onéreuse.

Hautes Écoles

Nombre de répondants: 19 sur 20

Taux de participation: 95%



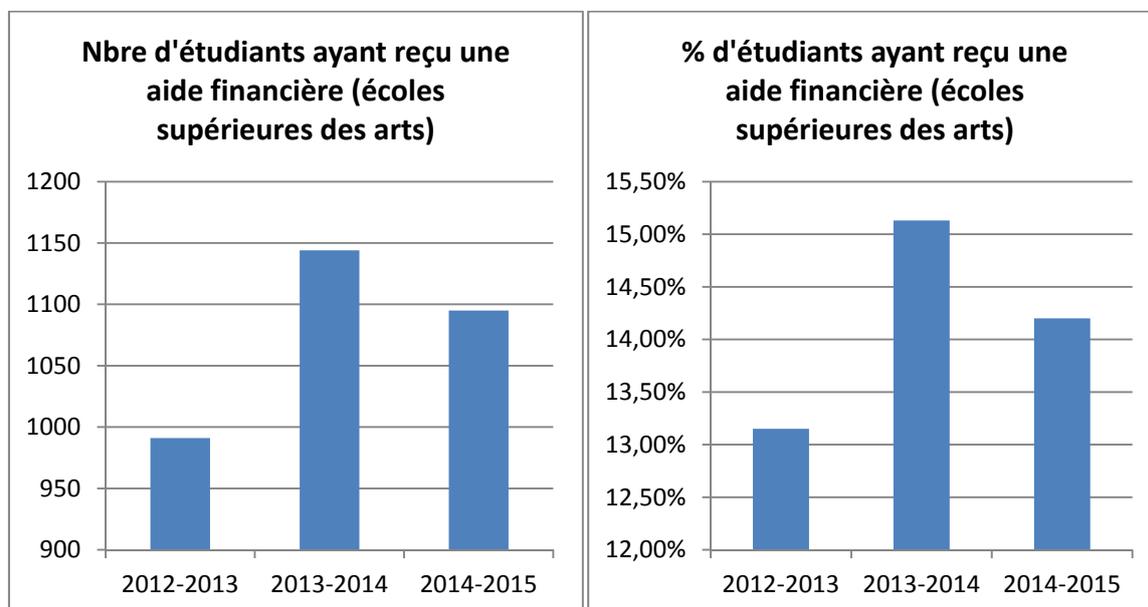
	Nbre d'étudiants ayant reçu une aide financière (A)	Variations N+1 / N N+2 / N+1	Nbr d'étudiants réguliers (B)	Variations N+1 / N N+2 / N+1	Pourcentage (A/B)
2012-2013	6289		84195		7,47%
2013-2014	7138	+13,5%	86701	+7,12%	8,23%
2014-2015	7646	+2,72	87728	+1,32	8,72%

Tendance identique que pour les Universités, mais davantage accentuée : le nombre d'étudiants aidés progresse plus rapidement que la population totale.

ESA

Nombre de répondants: 16 sur 16

Taux de participation: 100%



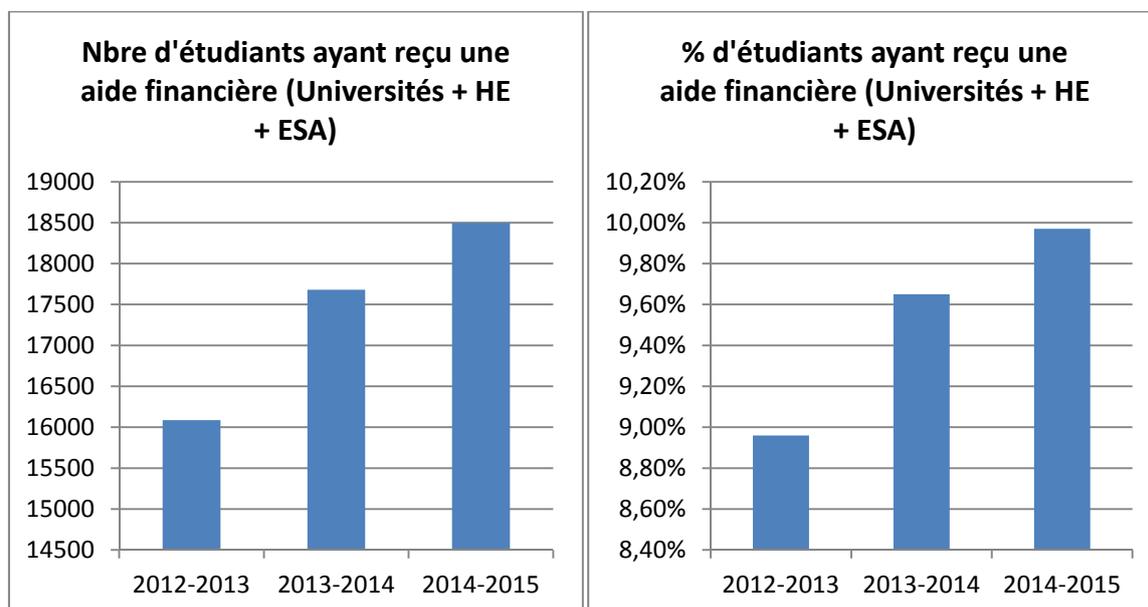
	Nbre d'étudiants ayant reçu une aide financière (A)	Variations N+1 / N N+2 / N+1	Nbr d'étudiants réguliers (B)	Variations N+1 / N N+2 / N+1	Pourcentage (A/B)
2012-2013	991		7538		13,15%
2013-2014	1144	+15,44%	7559	+0,28%	15,13%
2014-2015	1095	-4,28%	7712	+2,02%	14,20%

La proportion d'étudiants aidés par rapport à l'augmentation globale de la population est ici plus erratiques : largement supérieure en 2013-2014 par rapport à 2012-2013, mais inférieure de moitié en 2014-2015 par rapport à 2013-2014.

Universités + Hautes Écoles + ESA

Nombre de répondants: 41 sur 42

Taux de participation: 97,6%



	Nbre d'étudiants ayant reçu une aide financière (A)	Variations N+1 / N N+2 / N+1	Nbr d'étudiants réguliers (B)	Variations N+1 / N N+2 / N+1	Pourcentage (A/B)
2012-2013	16087		179444		8,96%
2013-2014	17681	+9,91%	183043	+2%	9,65%
2014-2015	18498	+4,62%	185467	+1,32%	9,97%

L'agrégation des résultats pour les trois formes d'enseignement confirme que l'octroi des aides augmente davantage que la population étudiante.

1.2. Etudiants s'étant adressés aux Services sociaux pour une demande d'aide financière individuelle et ne l'ayant pas reçue

Commentaire:

Rappelons d'abord les difficultés méthodologiques déjà signalées en introduction. À partir de quand considère-t-on qu'il y a demande d'aide (lettre, mail, rencontre, demande de renseignement, contact informel...)? Il s'avère extrêmement aléatoire de comparer les mêmes choses d'un établissement à l'autre en raison de la grande hétérogénéité des pratiques. Dans certains cas, les demandes d'aide ne font pas l'objet d'un traçage tant qu'un dossier n'a pas été ouvert pour examen. On ne peut exclure par ailleurs qu'un même étudiant se soit vu refuser une aide à plusieurs reprises au cours de la même année académique. Les chiffres recueillis ne peuvent dès lors revêtir qu'un caractère purement indicatif et regrouper indistinctement des refus pour dossier incomplet ou pour demande jugée irrecevable. Enfin, le nombre de réponses manquantes laisse supposer que le comptage des demandes classées sans suite a été très difficile à établir. En conséquence, les membres de la CoVEDAS ont jugé préférable de disqualifier les données chiffrées dans la synthèse finale.

On peut toutefois supposer, d'après les réponses obtenues, que le nombre d'étudiants s'étant adressés aux Services sociaux pour une demande d'aide financière individuelle et ne l'ayant pas reçue est de l'ordre de :

- 1 % dans les Universités,
- 0,5 % dans les Hautes Écoles,
- Entre 2,7 et 4,4% dans les ESA, selon les années.

Les membres de la CoVEDAS sont toutefois en droit de s'interroger sur les effets de l'augmentation des chiffres absolus de demandes d'aide, en considération des moyens qui sont alloués. Certains établissements peuvent se voir contraints de revoir leurs critères d'octroi de l'aide financière directe, par exemple par la prise en compte plus stricte ou plus restrictive de certains paramètres, par l'application d'un coefficient réducteur, par la non-éligibilité de certaines catégories d'étudiants comme les étudiants boursiers ou les étudiants hors UE, etc.

1.3. Autres intervenants fournissant des dons ou des prêts

Plusieurs établissements signalent l'existence dans l'une ou l'autre de leurs implantations d'organismes fournissant des dons ou des prêts (aide financière directe) aux étudiants. Il s'agit à titre d'exemples d'intervenants ou d'interventions tels que :

- Service provincial de prêts d'étude
- ASBL d'aide. Exemple: une ASBL qui peut acheter les vêtements et tenues de sécurité des laboratoires pour les mettre à disposition des étudiants, ou qui avance également les frais de reprographie.
- Amicale d'Anciens. Exemple: intervention ponctuelle pour des demandes de voyages d'étude, de stages à l'étranger, etc.
- Cellule Relations internationales
- Faculté universitaire
- Service de mobilité internationale
- Compte alimenté par les recettes de spectacles, servant ultérieurement à financer des stages d'intégration de rentrée scolaire, des déplacements à l'étranger, l'achat de places de spectacles, des prêts...
- Union de professeurs et anciens élèves, d'anciens diplômés
- Commission du patrimoine
- Prix et distinctions
- Dons privés

Ces exemples témoignent de la densité et de la diversité des réseaux et des opérateurs intervenant en appui des Services sociaux sous forme de prêts remboursables, voire de dons.

2. AUTRES AIDES 2014-2015

Comme précisé en introduction, le second volet de l'enquête fait davantage appel à un matériau discursif pour tenter de mieux comprendre les processus qui sont à l'œuvre dans la dynamique de l'aide sociale. Les membres de la CoVEDAS ont en effet jugé préférable de disqualifier les données chiffrées de second volet de l'enquête et de s'en tenir aux éléments narratifs et explicatifs de manière à mettre en évidence l'existence de nombreuses aides en plus de l'aide financière directe et leur grande variété.

L'extraction de sens prend appui sur une lecture croisée des réponses. L'analyse ci-après peut donc se définir comme une démarche discursive de reformulation et d'interprétation des témoignages ou des expériences des répondants. Cette démarche ne nécessite ni comptages ni quantifications pour être valide, même si elle n'exclut pas ici et là de telles opérations. Le second volet de l'enquête a donc pour objectif de mettre en évidence les "autres aides" rendues aux étudiants. Ces aides sont toutefois moins aisément quantifiables que les aides financières directes. Elles n'en sont pas moins importantes.

Seules les aides à titre individuel ont été prises en considération (destinataire identifiable), et non les aides collectives.

Parmi les "autres aides" figurent notamment le logement, la restauration, la santé et l'aide psychologique, les frais scolaires individuels, les transports, le service individuel de guidance et d'orientation des études, l'enseignement inclusif, les interventions mobilité, les activités culturelles ou sportives. Seule l'année 2014-2015 a été prise en considération.

Il est important à travers ces lignes de noter que l'aide aux étudiants ne se limite pas aux aides financières directes mais que les établissements consacrent dans des proportions variables des moyens qui viennent en aide aux étudiants et allègent significativement le coût global des études.

On notera que plusieurs institutions (HE ou ESA) déclarent ne pas être en mesure de fournir des chiffres pour la seconde section de l'enquête dans la mesure où la politique de leurs Conseils sociaux consiste à faire une analyse globale de la situation socio-économique d'un étudiant et de sa famille.

Extraits:

"Quelle que soit la nature de la demande (logement, alimentation, santé, aide psychologique, frais scolaires, transports, guidance, orientation, activités culturelles ou sportives), l'aide financière du Conseil social consiste en une aide sociale globale et non en une aide forfaitaire par poste".

"Pour les questions 2.1 à 2.6 de 2.9 à 2.10, la politique du CS consiste à faire une analyse globale de la situation socio-économique de l'étudiant. Nous tenons compte de l'ensemble des frais (liés principalement aux études) et des ressources de l'étudiant ou de sa famille. Quelle que soit la nature de la demande (logement, restauration, santé, aide psy, frais scolaire, transport, guidance, etc.), l'aide financière du CS consiste en une aide sociale globale (pas de forfait par poste)."

"Pour les questions 2.1 à 2.10, nous avons eu du mal à faire correspondre le questionnaire à la réalité du terrain. Certaines catégories d'aide ne se retrouvent pas dans les questions et d'autres s'y retrouvent 2 fois (voyage en point 2.4 et 2.8).

De plus l'aide principale octroyée aux étudiants est basée sur l'analyse globale de la situation socio-économique de l'étudiant. Le montant alloué consiste en une aide sociale globale (pas de forfait fixe par poste).

Des aides qui existent en 2014/2015 mais pas en 2012/2013, un poste d'aide collective plus important une année académique fait que les aides individuelles diminuent cette année-là. Tout cela n'est pas pris en compte dans le questionnaire... Nous avons donc rempli au mieux ledit questionnaire mais les chiffres fournis ne sont donc pas à 100% représentatifs de la réalité de terrain."

"La politique du conseil social consiste à faire une analyse globale de la situation socioéconomique de l'étudiant. Nous tenons compte de l'ensemble des frais (liés principalement aux études) et des ressources de l'étudiant ou de sa famille."

"Comme expliqué dans la note complémentaire, chiffrer le nombre d'aides par poste n'est pas représentatif du travail effectué (...)"

2.1. Logement

Question 17. Demandes (subsidés-loyer, logement universitaire, kot-à-projet...)

Sur base des seules déclarations des répondants, les observations suivantes peuvent être dégagées. Dans la réalité, l'intervention en matière de logement prend différentes formes: subside-loyer, logement universitaire, kot-à-projet... dont il n'est pas toujours possible de déterminer si elle est individuelle ou collective (exemple: logements communautaires, kots-à-projet...). Lorsque des chiffres existent, ils ne sont pas nécessairement représentatifs du travail effectué. Plusieurs institutions déclarent ne pas disposer de services ad hoc, et répondent dès lors par la négative. Seules quelques institutions universitaires déclarent disposer de logements étudiants en propre. Toutefois l'aide au logement peut être un critère pris en bonne considération par le Service d'aide pour déterminer le montant de l'aide financière directe. L'aide au logement peut prendre la forme d'un forfait ou d'une allocation sur mesure. Le fait de loger en kot peut également faire l'objet d'une prise en compte dans le montant de l'aide individuelle.

Questions 18 et 19. Autre(s) intervenant(s) en collaboration avec le service social de l'établissement

En matière d'aide au logement, d'autres intervenants sont parfois actifs aux côtés des Services sociaux. C'est le cas généralement des CPAS, mais aussi d'initiatives plus spécifiques telles que:

- Les Internats dont disposent certaines Hautes Ecoles;
- une Université qui dispose d'un foyer pour étudiants internationaux;
- des établissements disposant de studios ou de "logements d'urgence" ou de studios appartenant à l'Institution.

2.2. Restauration

Question 20. Demandes (allocations-repas, ticket-repas...)

Pour 20 établissements sur 42, le nombre de demandes est zéro (ou abstention de réponse), ce qui traduit l'absence de traitement spécifique des demandes d'aide en matière de restauration. Comme pour le logement, ces demandes peuvent être intégrées dans l'aide financière directe.

Questions 21 et 22. Autre(s) intervenant(s) travaillant en collaboration avec le service social de l'établissement

On note aussi dans certains cas l'existence d'autres intervenants en matière de restauration travaillant en collaboration avec le Service d'aide sociale, tels que cafétéria, cantines, resto U, épicerie solidaire.... Ainsi, sur les 42 répondants, 2 Universités, 5 HE et 3 ESA signalent expressément disposer de ce genre de collaboration. Un restaurant universitaire structuré en asbl indépendante peut bénéficier le cas échéant de subides sur budget social.

Ce type d'aide peut ainsi prendre la forme de tarifs sociaux auprès de restaurants ou de snacks universitaires, de cafétérias d'école, de services de colis alimentaires accessibles en-dehors de l'établissement, d'un accès aux Cuisines bruxelloises. Il peut exceptionnellement prendre la forme d'une aide sous forme de chèque Colruyt pour "permettre à l'étudiant dans le besoin de remplir son frigo", voire « de repas gratuits durant toute l'année académique dès lors que l'étudiant est bénéficiaire d'une aide sociale ». On rencontre également un cas où l'école dispose d'une cantine pour laquelle trois personnes sont engagées sur fonds propres de l'école. Dans une ESA encore, les étudiants bénéficient de l'accès aux repas gratuits dès la date de l'octroi d'une aide sociale pour toute la durée de l'année académique. L'accès à la cafétéria d'une école secondaire adjacente peut être autorisé pour des étudiants dans le besoin.

Extraits:

"Nous avons sur site un restaurant de collectivité appartenant à la COCOF ou les étudiants peuvent avoir un menu 3 services + boissons pour 3.70 €.

Ils ont aussi accès au magasin de productions de sections alimentaires pour acheter à bas prix des produits de boulangerie-pâtisserie, glacerie, et boucherie-charcuterie."

"Le service social accorde des chèques Colruyt qui permettent à l'étudiant dans le besoin (urgence) de pouvoir "remplir son frigo".

« Pas de cafétéria au sein de l'école. Les étudiants qui ont des problèmes graves et reçoivent une aide repas sont accueillis au sein des cafétérias de l'école secondaire, ce qui explique la faible demande. »

« En fonction des critères définis en Conseil Social, j'établis des listes d'étudiants sur chaque implantation, que je communique aux 3 restos scolaires. Ces étudiants ne doivent pas payer leur repas à midi et la facture est envoyée au Conseil Social. Tout se passe en parfaite collaboration entre les administrateurs des restos et le service social. »

2.3. Santé - Aide psychologique

Question 23. Demandes (permanence médicale et psychologique, vaccins...)

Biais méthodologiques

Cette question semble poser de réelles difficultés de compréhension dans le chef des répondants, à en juger par les écarts importants dans les chiffres déclarés. Le niveau de réponse est à ce point disparate qu'il est hasardeux de tirer des conclusions à partir des chiffres enregistrés. En effet, 24 institutions sur 42 déclarent n'apporter aucune aide en matière de santé (ou s'abstiennent de répondre), alors que d'autres en déclarent près de 3.200. Une institution signale par exemple le nombre de consultations par mois, dont l'extrapolation sur une année demeure hasardeuse. Une Université opère une distinction entre les consultations de médecine générale, de médecine spécialisée ou de vaccination. Deux établissements jugent que la question est inadaptée au Service social ou est en-dehors de son champ d'action. Il semble en tout cas que le comptage des demandes soit très difficile, voire impossible.

Bilan santé et examens médicaux

Rappelons que le Bilan santé est obligatoire pour tous les étudiants de l'EES. S'y ajoutent des examens spéciaux par des Services externes pour certaines catégories d'étudiants (ex. médecine et

soins infirmiers, kiné). En ce qui concerne les lieux de stage, les examens sont fonction de l'analyse de risques.

Dans le secteur de la médecine et des soins de santé, ainsi que dans les secteurs à risque (psychologie, criminologie, sciences vétérinaires...), les examens de surveillance de santé sur les lieux de stage ou de pratique professionnelle sont pris en charge par le Fonds des maladies professionnelles. On songe par exemple aux examens médicaux pour les étudiants à haute prévalence de risque de tuberculose, les femmes enceintes, les étudiants internationaux issus de pays à haute prévalence de risque, etc. Les coûts directs ne sont dès lors pas à charge des Services sociaux, mais les coûts de gestion et d'administration leur incombent.

Aides directes

Dès lors, les aides directes en matière de soins de santé prises en charge par les Services sociaux demeurent limitées en nombre et se déploie surtout par des collaborations avec des centres spécialisés. Elle n'est toutefois pas à exclure : un établissement signale par exemple un cas d'aide directe pour l'achat de lunettes.

Campagnes de sensibilisation

À noter enfin que l'aide à la santé prend aussi régulièrement la forme de campagnes de sensibilisation (ateliers bien-être, journée Sida, consommation d'alcool et drogue...) menées directement par les établissements, avec ou sans l'aide des Services sociaux.

Questions 24 et 25. Autre(s) intervenant(s) travaillant en collaboration avec le service social de l'établissement

Dans le cas de l'aide à la santé, 22 répondants sur 38 déclarent sans surprise collaborer avec d'autres intervenants. À la question de l'identité de ces intervenants tiers, les réponses sont très variées quant à leur nature et à leurs interventions. À titre d'exemple et de manière non limitative:

- Service en charge de la qualité de vie des étudiants assurant un rôle de première écoute et fonctionnant à la suite d'une demande d'entretien. Ledit service intervient le cas échéant à raison de 12 € par séance pour un maximum de 10 séances.
- Une Université déclare collaborer avec un CHU, une Clinique de psychologie et de logopédie, un Centre de planning familial. Programme « Un pass pour l'impasse »... Une autre collabore avec le CESI, notamment pour la surveillance de santé des étudiants-stagiaires.
- Ce type d'aide peut encore prendre la forme d'une orientation des étudiants vers des services de seconde ligne avec, dans certains cas, une prise en charge des frais. On songe par exemple à des organismes spécifiques à la population étudiante tels que le Service social de la COCOF, PsyCampus, Openado (orientation prévention enfants adolescents), PSE (Promotion de la Santé à l'Ecole), Service inclusion, Centre de consultation psychologique en HE, Service d'aide à la réussite. On songe également à des organismes à vocation plus large tels que Centre PMS, Centre médical ou Maison médicale, Services hospitaliers, Centre de santé, Centre de santé mentale, Point santé, Centre de planning familial, Service de soins infirmiers, CESI, CPAS, Services communaux ou des Provinces...

On signale que s'il n'existe pas d'aide financière spécifique pour ce type d'intervention, les honoraires médicaux peuvent être remboursés intégralement par les mutuelles. Mais on rappelle qu'il est impossible de répertorier toutes les actions d'aide médicale et psychologique qui sont menées.

2.4. Frais scolaires individuels

Question 26. Demandes (syllabi non-boursiers, consommables...)

Interviennent dans cette rubrique des frais très variés en nature, tels que syllabi pour les non-boursiers, consommables divers, livres, impression de TFE, voyages, équipements, matériel informatique, connexion internet, trousse, tablier, matériel scientifique, projet artistique....

Biais méthodologiques

La dispersion des réponses laisse également penser que les répondants ont eu des difficultés à discerner les aides concernées par cette rubrique. Nombre d'établissement n'en renseignent aucune, d'autres un grand nombre (jusqu'à 2236 pour une université). Une institution signale d'ailleurs que ces aides ne sont pas comptabilisées en tant que tel, mais s'incluent dans des aides forfaitaires ou globalisées. Plusieurs établissements font part de leur difficulté à quantifier ces demandes. Les mêmes étudiants peuvent parfois bénéficier de plusieurs aides en matière de frais scolaires (cumul de plusieurs demandes).

Quelques réponses apportent des précisions sur la destination de l'aide apportée :

- Matériel scientifique
- Connexion internet
- Frais scolaires
- Frais de stage
- TFE
- Trousse de dentisterie
- Projet artistique de fin de cursus

À défaut de livrer des indications précises sur la nature de ces aides, l'enquête met en évidence la variété des pratiques et la préoccupation d'ajuster les aides en fonction des besoins réels des étudiants.

Questions 27 et 28. Autre(s) intervenant(s) travaillant en collaboration avec le service social de l'établissement

Dans ce domaine, les réponses quant à l'existence d'intervenants extérieurs sont plus rares. On cite notamment des tiers assurant des services de procure, des services de photocopies, des services pour l'impression et la diffusion de supports de cours, des centres de prêt de matériel informatique (notamment en cas d'urgence), des Presses universitaires ou mutuelles d'édition, des services rendus par des Cercles étudiants.

La disparité des réponses enregistrées ne permet pas d'aller au-delà d'un simple constat de l'existence plus ou moins importante de ces aides, en fonction principalement des spécificités académiques et pédagogiques. Ces actions tentent de répondre le plus adéquatement possible aux demandes des publics étudiants.

2.5. Transports

Question 29. Demandes

Le transport constitue un autre volet de l'aide indirecte aux étudiants. 34 établissements sur 42 apportent des chiffres à cet égard. Ici encore, l'aide pour le transport est parfois incluse dans l'aide

financière directe sur base de forfait ou de tarification au coût réel. Elle intervient alors dans une estimation globale de l'aide à consentir. Une distinction peut être apportée entre l'intervention du transport école/domicile ou école/stage. On peut supposer l'existence d'autres paramètres/critères tels que la distance entre le domicile et le kot, la situation géographique, la présence ou non de transport en commun à proximité (ville VS province). Il serait sans doute intéressant de corrélérer l'aide au transport avec l'offre d'ES, mettant en évidence les choix d'institutions, la proximité ou l'éloignement des lieux de formation, etc., lesquels peuvent être très variables en fonction des formes d'enseignement, des secteurs et des domaines, des filières ou des cursus.

Questions 30 et 31. Autre(s) intervenant(s) travaillant en collaboration avec le service social de l'établissement

Quant à l'intervention de tiers associés aux Services d'aide pour l'aide en matière de transport, les réponses sont unanimement négatives. Une Haute Ecole mentionne toutefois une convention avec la SNCB sans qu'il soit possible d'en identifier la nature et les bénéficiaires. Il s'agit vraisemblablement d'une confusion avec les conventions tiers-payant proposées par la SNCB pour les abonnements des membres du personnel dans le cadre de l'intervention légale de l'employeur pour le remboursement à 100% des frais de déplacement domicile/lieu de travail.

Le plus souvent, le fait de koter est pris en considération comme critère pour déterminer le montant d'une aide forfaitaire.

2.6. Service individuel de guidance et d'orientation des études

Question 32. Demandes

Les membres de la CoVEDAS ont jugé opportun de sonder l'existence d'aides en matière d'orientation et de guidance des étudiants, s'agissant d'une contribution qui peut s'avérer importante en termes de ressources humaines et financières pour les établissements, même si d'aucuns considèrent que l'orientation scolaire n'est pas au cœur de l'action des Services sociaux.

33 établissements sur 42 fournissent des indications chiffrées sur le sujet, mais pour 20 d'entre eux, la réponse est « 0 ». Dans la réalité, ce type d'aide se présente surtout sous forme de service collectif, de permanence ou de guichet, de conseil... La frontière entre l'aide individuelle et l'aide collective est donc très malaisée à établir.

Plusieurs établissements n'ayant pas communiqué de chiffres notent également la grande difficulté de recueillir des données statistiques sur le sujet. Les Services d'orientation et de guidance ou les personnes-ressources des établissements sont en effet sollicités de manière formelle ou informelle, et le tracking statistique s'avère quasi impossible. Dans certains établissements, des Services d'orientation existent, parfois intégrés ou adossés aux Services d'aide à la réussite (SAR), et les étudiants demandeurs y sont dirigés. Plusieurs établissements considèrent que l'orientation ou la réorientation relève précisément des SAR. À noter que le conseil s'accompagne le cas échéant d'un accompagnement psychosocial.

Questions 33 et 34. Autre(s) intervenant(s) travaillant en collaboration avec le service social de l'établissement

Quant aux collaborations avec des organismes-tiers en matière d'orientation et de guidance, elle est signalée à de nombreuses reprises, sans qu'on puisse pour autant les inscrire dans un cadre

partenarial, à l'exception de certaines Universités qui disposent de services d'orientation sur les études et les professions. Les Services d'aide des établissements orientent volontiers les étudiants demandeurs vers des organismes tels que le SIEP, les Centres PMS, les Centres J, Psy-Campus, les Centres de guidance ou divers services des Communautés, Villes et Régions. Les associations d'anciens sont également signalées comme intervenants possibles en matière d'orientation, ce qui peut prendre la forme d'interventions intramuros (SAR, services ou cellules d'orientation, Caps'Sup, CIO, Openado... La collaboration de ces services peut prendre la forme très concrète de modules de remédiation, de suivis pédagogiques, de tutorat, de coaching individuel.

À titre d'exemple, dans une Université complète, le service de guidance enregistre 608 demandes individuelles, 41 opérations de coaching, 650 bilans approfondis, auxquels s'ajoutent des permanences sans rendez-vous, des échanges par mails. L'aide se concentre sur les méthodes de travail, l'orientation et réorientation, mais les Services d'aide n'interviennent pas directement dans ces actions.

2.7. Enseignement inclusif

Question 35. Demandes

En raison des dispositions décrétales relatives à l'enseignement inclusif, les données chiffrées semblent cette fois plus assurées.

37 établissements sur 42 apportent des chiffres en matière d'aide à l'enseignement inclusif. Pour les autres, les données sont soit indisponibles, soit que l'établissement n'ait pas été sollicités en 2014-2015 pour une intervention de ce type.

Rappelons que le décret du 30 janvier 2014 relatif à l'enseignement supérieur inclusif prévoit d'affecter l'équivalent de 5% des subsides sociaux à l'enseignement inclusif.

Concernant l'enseignement inclusif, les membres de la CoVEDAS recommandent de se référer aux travaux et rapports de la CESI (Commission de l'Enseignement Supérieur Inclusif de l'ARES).

Questions 36 et 37. Autre(s) intervenant(s) travaillant en collaboration avec le service social de l'établissement

21 établissements sur 42 renseignent l'existence d'un service ad hoc, sans qu'il soit toujours possible d'identifier clairement les liens avec l'établissement ou avec son Service social en particulier. L'utilisation occasionnelle d'acronymes ne facilite pas la lecture des résultats (CPLU, SUSAS, SAPEPS, Medi-F, ABS, STIB, CEFES, CMP, Promoreps...) Dans d'autres cas apparaît clairement l'existence d'un service, d'une cellule, d'une procédure d'aide ou d'accompagnement pour l'enseignement inclusif ou autres dispositifs spécifiques. On relève l'existence d'instances ou de processus tels que Service d'accueil et d'accompagnement, Cellule d'inclusion au sein du Service aux étudiants, Organe de conseil, Points-relais dans les catégories, Service médical, Service des sports, Service d'accompagnement pédagogique relevant de l'enseignement provincial, Procédure de traitement par le Collège de direction, asbl spécialisée, consultation d'un psychopédagogue, consultation de logopédie, etc. lesquels apportent des réponses différenciées et adaptés aux dispositions du Décret du 30 janvier 2014 relatif à l'enseignement supérieur inclusif.

Plusieurs asbl externes sont mentionnées, telles que Les Cèdres, Comprendre et parler, Le 3^e œil.

Lorsqu'une structure ou un organisme indépendant du Service d'aide est appelé à traiter des cas d'étudiants en situation de handicap, ces étudiants se voient attribuer un statut ad hoc, validé le cas échéant par des autorités académiques, ce qui leur ouvre le droit à bénéficier des dispositions d'aménagement raisonnable prévues par le décret.

2.8. Interventions "Mobilité" Erasmus ou autres programmes

Question 38. Demandes

Cette rubrique concernait en principe les aides complémentaires ou supplémentaires que les institutions sont susceptibles d'allouer aux étudiants en plus des fonds structurels européens ou FWB, notamment aux étudiants qui, pour une raison administrative particulière, ne sont pas éligibles pour ces fonds.

Nous pensons que ces résultats doivent être disqualifiés dans la mesure où les réponses font manifestement apparaître une erreur de compréhension. Certains établissements incluent probablement l'ensemble des mobilités ERASMUS et FAME, d'autres non. L'existence dans certains établissements de programmes d'aide à la mobilité sur fonds propres ne peut toutefois être niée.

La gestion des mobilités académiques étudiantes relève de Services distincts avec lesquels les Services sociaux sont rarement en contact organiquement ou structurellement. On note sans surprise l'existence dans la quasi totalité des établissements de Services des relations internationales, Services Mobilité, Services Erasmus en charge des mobilités-cours et mobilités-stages dans et hors UE.

Questions 39 et 40. Autre(s) intervenant(s) travaillant en collaboration avec le service social de l'établissement

Cette confusion se confirme par le fait que la grande majorité des répondants renseignent leurs Services de relations internationales internes à la question suivante: "Autre(s) intervenant(s) travaillant en collaboration avec le service social?" Des structures externes sont toutefois mentionnées, telles que les aides à la mobilité en provenance de l'AWEX, l'ARES-CCD, le CTB (Coopération technique belge). Mais l'essentiel du soutien à la Mobilité est géré par des structures internes (Service de relations internationales, Bureau des RI, Service BRI, Cellule Relations internationales et Extérieures, délégué RI, Service Mobilité...)

2.9. Activités culturelles non-collectives

Question 41. Demandes

L'aide visant à promouvoir l'activité culturelle peut prendre la forme de cartes-culture, de tickets spectacles, d'abonnements, d'interventions type tiers-payant...

Moins de la moitié des établissements ont répondu à la question (20 sur 42). Mais l'examen des chiffres fait apparaître que seuls 7 établissements sur 42 déclarent offrir ce genre d'aide ! Elle s'organise à plus grande échelle dans certaines Universités. Le soutien des étudiants en matière de culture se déploie donc très diversement. Il est également malaisé à évaluer si l'on prend par exemple l'organisation aux frais de l'institution d'un concert gratuit pour les étudiants. Le nombre de bénéficiaires est dans ce cas impossible à établir.

Questions 42 et 43. Autre(s) intervenant(s) travaillant en collaboration avec le service social de l'établissement

Concernant les "autres intervenants" en relation avec les Services d'aide, seuls 8 établissements en renseignent l'existence, dont 3 pour asbl Article 27. La présence sur les sites d'opérateurs-tiers en matière de promotion de la culture est également évoquée.

2.10. Activités sportives

Question 44. Demandes

La rubrique vise notamment les cartes-sports et autres actions d'aide et de soutien individuelles en matière d'activité sportive.

L'aide aux activités sportives se concentre sur les Universités (près de 93,3 % des chiffres déclarés). 13 établissements sur 42 indiquent des chiffres de bénéficiaires, mais dans des rapports très éloignés (de 2 à 13.410 bénéficiaires). Dans ce domaine particulier, la collectivisation de l'aide semble être la règle. Elle prend par exemple la forme d'une carte annuelle d'accès aux infrastructures sportives.

Questions 45 et 46. Autre(s) intervenant(s) travaillant en collaboration avec le service social de l'établissement

Quant à l'existence d'intervenants tiers avec lesquels les Services d'aide collaborent (11 oui, 30 non et une non-réponse), outre le relais pris par des Services internes (Cellule Vie étudiante, Service Qualité de vie étudiante, Association sportive, CDE, Secrétariat étudiant...), l'ASEUS est citée à plusieurs reprises, ainsi que l'ASEP (Association sportive de l'enseignement provincial).

Dans certaines universités, l'aide sportive prend la forme d'une carte d'accès aux infrastructures sportives dans le cadre de cours collectifs. Il n'y a pas de réduction en fonction des ressources des étudiants. Les prix sont fixes. Il ne s'agit donc pas à proprement parler d'une aide individuelle. Par ailleurs, dans le calcul des forfaits d'aide sociale, une part « culture et loisirs » (dont le sport) est intégrée dans les dépenses prises en considération pour déterminer la hauteur des interventions sociales auprès des étudiants demandeurs. L'aide culturelle et l'aide sportive sont parfois gérées par le même service.

Plusieurs Hautes Ecoles ont des accords avec les Universités pour la délivrance de cartes de sports ou d'accès aux infrastructures sportives. Les ESA semblent totalement absentes de ce secteur d'activité : seuls 93 aides sont déclarées et les partenariats avec des intervenants extérieurs sont inexistantes.

2.11. Autres interventions

Questions 47. Existe-t-il des interventions d'une autre nature du Service social de l'établissement d'enseignement supérieur ? Si oui, lesquelles ?

Cette rubrique *ad libitum* donne l'occasion aux répondants de signaler d'autres aides individuelles aux étudiants. Une évaluation chiffrée des étudiants bénéficiaires n'a pas été demandée.

On enregistre 25 oui, 14 non et une non-réponse. Ces aides directes prennent des formes variées. On ne peut qu'être frappé par la multiplicité et la diversité des initiatives particulières et ciblées. Plusieurs apparaissent comme des initiatives de dernière ligne, lorsque les situations confinent à l'urgence ou à la précarité. Elles interviennent le plus souvent sur présentation de justificatifs.

En matière administrative:

- Aides et conseils en matière de démarche administrative (allocations familiales, pension alimentaire, CPAS, SAE, Mutuelle, Hôpitaux, Centres de planning familial, Centres de santé, Administrations communales, Services administratifs, Assistance en cas de recours...)
- Gestion systématique des dossiers des étudiants boursiers et des étudiants de condition modeste.
- Orientation vers les fondations ou autres organismes susceptibles de venir en aide aux étudiants en difficulté.

En matière de vie académique, accompagnement scolaire et lutte contre le décrochage scolaire :

- "Blocus encadré" pour les étudiants précarisés.
- Accompagnement pédagogique destiné aux étudiants en décrochage scolaire et se questionnant par rapport à une quelconque (ré-)orientation (exemple: programme "Accroche").
- Ecoute, conseil orientation pour les étudiants en situation précaire ou confrontés à des situations difficiles. Entretiens individuels basés sur une écoute active, le soutien et l'orientation.
- Collaborations structurelles et périodiques avec les SAR.
- Forfait répétiteurs.
- Cours particuliers.
- Remboursement de cours d'été et de cours propédeutiques.
- Accompagnement à l'établissement du programme modulaire lors de valorisation d'acquis formels et non formels. Accompagnement lors de l'étalement d'un programme.
- Soutien lors d'évènements personnels ou professionnels ayant un impact sur la scolarité.
- Repérage des étudiants en décrochage et suivi individualisé.
- Soutien à des projets de création artistique et/ou pédagogiques singuliers.
- Bourses et fondations.

En matière de logement :

- Participation aux frais de logement.
- Aides aux étudiants sans logement.
- Aide à la recherche d'un logement.
- Gestion de fichier des logements chez les propriétaires privés.

En matière d'aide familiale :

- Aide à la naissance.
- Halte-garderie pour les enfants d'étudiants.
- Magasin de seconde main.
- Aides financières exceptionnelles en cas de sinistre (achat meubles, etc.)
- Magasin social.

En matière de jobs étudiants :

- Gestion des offres d'emploi.

- Conseil juridique.
- Allocation "Job étudiant" pour pallier l'impossibilité de poursuivre un job durant la période d'examens.
- Financement de contrat "job étudiant" hebdomadaire au sein de l'établissement (rangement, nettoyage, petits travaux...)

En matière d'équipement :

- Prêts d'ordinateur en cas de problème.
- Remboursement des frais d'appareils numériques (ordinateurs, appareils photo...)
- Forfait achat PC/Imprimante.
- Assistance numérique.
- Assurances tout risque matériel informatique.
- Connexion internet.
- Mise à disposition de matériel didactique (ouvrages, instruments ...)

En matière de paiement des droits d'inscription :

- Aide au paiement dans les délais du solde des droits d'inscription n. Exemple: intervention d'une Amicale sous forme d'avance remboursable.
- Interventions spécifiques pour l'année terminale plus onéreuse.
- Avances sur bourses FAME ou Erasmus.
- Compensation (prêt) en cas de suppression du RIS isolé (max 3 mois) à condition que l'étudiant intente un procès au Tribunal du travail. Dispense de remboursement en cas de perte définitive du RIS.
- Orientation des étudiants vers les fondations ou autres organismes susceptibles de leur venir en aide.

En matière d'aide alimentaire ou ménagère :

- Distribution de vivres pour les étudiants en situation de grande précarité.
- Epicerie sociale.
- Prise en charge de factures d'énergie.
- Aide complémentaire dans le cas où l'étudiant demandeur est isolé ou cohabitant et qu'il dispose d'un revenu d'intégration social ou d'allocations de chômage.

En matière de santé et de santé publique :

- Journée prévention SIDA, ateliers gestion du stress.
- Prévention du suicide (Réseau sentinelle...)
- Lutte contre la violence (Campagne Ruban blanc...)

En matière d'insertion professionnelle :

- Matinée d'information sur les démarches à effectuer après les études.
- Frais de participation à des workshops externes.

Certains établissements indiquent la nécessité d'initier ou de développer ce type d'interventions ciblées, en fonction des situations imprévisibles et des besoins inopinés de certains étudiants.

Occasionnellement, la situation précaire de certains étudiants peut faire l'objet d'un appel à une mobilisation de la part de la communauté enseignante.

3. L'AIDE SOCIALE DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE PROMOTION SOCIALE

Précisons en préambule qu'aucun subside social n'est alloué aux établissements d'enseignement de promotion sociale.

Les établissements organisant un enseignement supérieur de promotion sociale ont également été invités à répondre à l'enquête, en dépit de leur situation spécifique en regard de l'aide sociale. Nous disposons de 8 réponses, dont une concerne 7 établissements, ce qui porte à 14 le nombre d'établissements ayant communiqué des informations. Sur un total de 102 établissements (art. 13 du décret Paysage), le taux de participation est de 13,7%.

Plusieurs établissements déclarent ne pas disposer de Service d'aide.

Extraits :

« En promotion sociale, nous n'avons pas de service de ce type. ». « Notre établissement ne possède pas de service social ni d'autres types d'aide cités dans votre questionnaire ». « En tant qu'enseignement de Promotion sociale, il m'est difficile de répondre à ce questionnaire étant donné que nous n'avons pas de service social au sein de l'établissement (...) »

« L'école n'a pas les moyens d'aider financièrement les étudiants. Elle peut proposer un étalement de paiement du droit d'inscription et renvoyer vers les services sociaux existants. (...) Nous avons un public qui cherche par lui-même les moyens de financer la formation. Nous avons essentiellement un devoir d'information et nous sommes dans l'incapacité à aider matériellement les étudiants. »

« Le propre de notre formation, c'est qu'elle s'adresse en grande partie à des travailleurs qui visent un meilleur statut, barème, salaire ou qui souhaitent s'élever dans la hiérarchie de leur entreprise » précise une école où le nombre de demandeurs d'emploi reste peu élevé.

« Il n'y a pas de système d'aide directe dans l'enseignement de Promotion sociale ».

De surcroît, les établissements organisent de formations de niveau secondaire et de niveau supérieur, sans qu'il soit possible de distinguer les éventuelles initiatives d'aides sociales entre ces deux niveaux. Dès lors, lorsque ces aides existent, il est pratiquement impossible de les collationner.

Pour les étudiants qui font face à des difficultés financières, la principale initiative de soutien dont il est fait usage dans l'EPS est l'étalement du paiement des droits d'inscription. Par exemple un échelonnement qui permet à l'étudiant de ne payer que 50% à l'inscription et de payer le solde en trois mensualités. Mais ce type de dispositions n'est pas généralisé et s'opère au cas par cas en fonction de la situation sociale et financière de l'étudiant et de sa capacité à trouver ou non une aide dans son réseau. Rappelons cependant que les étudiants demandeurs d'emploi, CPAS ou bénéficiant du RIS sont légalement exemptés du droit d'inscription. Une autre Ecole de la Région bruxelloise fournit en revanche des indications chiffrées sur le nombre de demandeurs d'emploi et de CPAS pour les trois années de référence. Nous les reprenons à titre indicatif :

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Demandeurs d'emploi	461	493	489

CPAS	179	192	177
------	-----	-----	-----

Les étudiants en situation de besoin d'assistance sont orientés vers des services extérieurs (ex. Promofor asbl, association active depuis 1994 sur le terrain de la Promotion sociale). Dans ce cas, les questions de logement, d'aide alimentaire, de frais scolaires et autres sont incluses dans une demande globale de soutien, d'orientation ou d'accompagnement. Pour l'aide au logement, les demandeurs sont orientés vers des services spécialisés (ex. Table du logement), mais une aide directe peut également être apportée (ex. contact avec un propriétaire). Idem pour la restauration, les étudiants étant orientés vers les organismes distribuant des colis alimentaires ou vers les CPAS. Pour ce qui est de l'orientation, elle intervient en cas de décrochage scolaire et est prise en charge par les équipes administratives ou par des enseignants. Les demandes d'équipement sont plus rares. D'autres aides plus ciblées existent dans l'EPS, telles que Activités de job coaching, Rédaction de CV et de lettres de motivation, Conseils à l'entretien d'embauche, Recherche de stage, Aide à la recherche d'emploi...

Mais un des répondants déclare n'avoir jamais été confronté à ce type de demande.

Pour les étudiants en situation de handicap, des aménagements peuvent être opérés, comme pour les étudiants du plein exercice (allongement du temps d'évaluation, remplacement des qcm par des questions ouvertes, logiciels adaptés...)