

LE NUMÉRO VERT « ALLO ? AIDE SOCIALE » SOUFFLE SES 5 BOUGIES : UNE LIGNE PLUS QUE JAMAIS ESSENTIELLE

Bruxelles, avril 2025



COMMUNIQUÉ
DE PRESSE

Lancé en mars 2020, en plein cœur de la crise COVID-19, le numéro vert bruxellois 0800 35 243 est rapidement devenu un point d'ancrage pour les habitants de la Région bruxelloise confrontés à des difficultés sociales. 5 ans plus tard, ce dispositif unique a répondu à **11.876 appels** et traité **15.473 demandes**, preuve de son utilité persistante.

Pensée comme une porte d'entrée accessible, humaine et confidentielle vers le réseau social-santé bruxellois, la ligne reste un outil précieux pour lutter contre le non-recours aux droits. En 2024/2025 les appelants évoquent majoritairement des problématiques liées au **logement**, aux **ressources financières**, l'**aide alimentaire** ou encore aux **démarches administratives** devenues de véritables parcours d'obstacles, notamment en raison de la numérisation croissante des services publics et de la fermeture des guichets physiques.

Au-delà de l'accueil et de l'orientation, le numéro vert joue aussi un **rôle de baromètre du social à Bruxelles**. Les appels reçus, analysés de manière régulière, permettent de mieux objectiver les difficultés vécues au quotidien par les Bruxellois ainsi que par les travailleurs sociaux qui les accompagnent. Ce travail de collecte et d'analyse contribue à faire émerger une lecture fine du terrain et à éclairer les choix des décideurs politiques.

Soutenu par Vivalis, animé par une quarantaine de **travailleurs sociaux** des **CAP, CASG et du CAW Brussel**, le numéro vert permet chaque jour d'**orienter**, d'**informer** et, parfois, simplement d'écouter et de soutenir dans les démarches sociales en région bruxelloise.

La **FdSS**, qui coordonne le projet, rappelle combien cette ligne téléphonique reste essentielle dans un contexte où les inégalités sociales se creusent. La pérenniser, c'est garantir un **accès humain à la première ligne sociale**, notamment généraliste, et **renforcer l'accompagnement des personnes dans leurs démarches et leurs droits**.

0800 35 243 - du lundi au vendredi (jours ouvrables), de 9h à 17h

Plus d'infos : www.fdess.be/fr/allo-aide-sociale-numero-gratuit-bruxelles-0800-35-243

Le dernier bilan : www.fdess.be/wp-content/uploads/2024_NUMVERT_PUB_bilan-A4-VIII_FRV05-1.pdf

Chargée de projet
Morgane Jaillet
0476 76 07 83

**ALLO ?
AIDE SOCIALE**



0800 35 243

NUMÉRO GRATUIT & CONFIDENTIEL



FdSS

FÉDÉRATION
des SERVICES
SOCIAUX

www.fdess.be
02 223 37 74