

**ALLO ?
AIDE SOCIALE**

0800 35 243
NUMÉRO GRATUIT & ANONYME



BILAN DES APPELS REÇUS V

ANNÉE 2021

JANVIER 2022

CASG Centre de Service Social Bruxelles Sud-Est, CAP Brabantia – SS Cureghem, CAP Les Amis d'Accompagner, CASG Espace P..., CASG Solidarité Savoir, CASG Service Social Juif, CAP Centre d'Accueil Social Abbé Froidure (Les Petits Riens), CAP Centre Social Protestant, CASG Wolu-services, CASG Espace Social Télé -Service, CAP Services Sociaux des Quartiers 1030, CAP Brabantia – Caritas International, CAW Brussel



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4		
STATISTIQUES DES APPELS	6		
Nombre d'appels et de demandes.....	6		
Genre des appelant·e·s.....	7		
Localisation des appels.....	8		
Répartition des demandes et pourcentage des appels concernés par les différentes problématiques.....	9		
Actions réalisées par les répondant·e·s.....	12		
Un numéro pas uniquement pour les particuliers.....	16		
CONSTATS PAR PROBLÉMATIQUES	18		
Aide Alimentaire.....	18		
Spécificités des appels concernant l'aide alimentaire.....	18		
L'aide alimentaire pour compenser des factures trop lourdes.....	20		
Des personnes exclues de l'aide en situation de survie.....	21		
Un secteur saturé.....	22		
Les frigos solidaires comme dispositif inconditionnel d'accès à l'aide alimentaire.....	22		
Revenus / Situation financière / Emploi-travail-formation.....	24		
Des relations compliquées et litigieuses aux institutions pourvoyeuses d'aides.....	25		
Des guichets fermés et des retards de paiement d'allocation.....	28		
Des situations de (sur-)endettement.....	29		
Une hausse exponentielle des factures d'énergie.....	30		
		Logement et sans-abrisme.....	32
		Le logement, avec d'impuissance face à un problème sans fin.....	32
		Toujours plus de personnes en rue.....	34
		Informations COVID.....	36
		Vaccins, tests et CST.....	36
		Des AS aux prises des questions médicales des appelant·e·s.....	37
		Questions administratives.....	38
		Demandes ponctuelles ou multi problématiques.....	39
		Un relais nécessaire vers les services sociaux.....	40
		Fracture numérique.....	41
		Déclarations fiscales & Covid Safe Ticket.....	41
		« la double peine d'un public déjà fragilisé ».....	42
		Santé mentale / Ressources sociales / Liens familiaux.....	44
		D'une porte d'entrée vers le secteur de la santé mentale à des situations aiguës de détresse psychologique.....	45
		Des réorientations organisées et personnalisées vers d'autres services.....	46
		Violences intra-familiales et institutionnelles.....	46
		Des personnes isolées en demande (urgente) d'écoute et de suivis.....	47
		CONCLUSION	50

TABLE DES FIGURES

FIGURE 1 Nombre d'appels et de demandes par mois.....	6
FIGURE 2 Sexe de la personne concernée par la demande (évolution par mois).....	7
FIGURE 3 Localisation des appels (comparaison entre le total et la période analysée).....	8
FIGURE 4 % d'appels concernés par les différentes problématiques (comparaison entre le total et 2021).....	9
FIGURE 5 Répartition de l'ensemble des demandes par problématique (2021).....	11
FIGURE 6 Répartition des actions réalisées par les répondant·e·s (depuis mars 2021).....	12
FIGURE 7 % des appels concernés par les différentes actions réalisées (depuis mars 2021).....	13
FIGURE 8 % des appels concernés par l'aide alimentaire et % des demandes d'aide alimentaire (2021).....	18
FIGURE 9 % des appels concernés par ressources financières/endettement/travail et % des demandes concernées par ces 3 catégories (2021).....	24
FIGURE 10 % des appels et % des demandes liées au logement et sans-abrisme (2021).....	32
FIGURE 11 % des appels et % des demandes concernées par des informations à propos des mesures sanitaires (2021).....	36
FIGURE 12 % des appels et % des demandes impliquant des questions administratives (2021).....	38
FIGURE 13 % des appels et % des demandes concernées par la santé mentale/ressources sociales/liens familiaux (février-mai 2021).....	44

TABLE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 Nombre d'appels et de demandes par mois.....	6
TABLEAU 2 Actions réalisées par les répondant·e·s en lien avec la fracture numérique (mars-avril-mai 2021).....	14
TABLEAU 3 Comparaison entre les actions réalisées par les répondant·e·s lors d'appels reçus impliquant une problématique d'aide alimentaire et l'ensemble des appels.....	19
TABLEAU 4 Comparaison entre les actions réalisées par les répondant·e·s lors d'appels reçus impliquant une problématique de santé mentale et l'ensemble des appels.....	46

INTRODUCTION

Le numéro vert bruxellois « Allo? Aide sociale » a été lancé le 30 mars 2020 par le secteur social associatif et n'a jamais cessé ses activités depuis. Il repose sur des principes éthiques, à savoir l'anonymat, la gratuité et l'accès direct pour tous et toutes à un ou une professionnel·le de l'action sociale. Le dispositif est disponible de 9h à 17h tous les jours ouvrables.

Le bilan se base sur les données qualitatives et quantitatives récoltées par (ou auprès) des répondant·e·s. Chaque appel est systématiquement encodé dans un formulaire qui renseigne sur la nature des demandes (problématique traitée, code postal, action réalisée par le·la travailleur·euse social·e, etc.). Les données récoltées dans le cadre des appels ne sont renseignées que si l'information a été communiquée au cours de l'appel, elles ne font pas l'objet de questions supplémentaires de la part du ou de la répondant·e. Des débriefings qualitatifs réalisés de manière collective et bimensuelle avec les travailleurs et travailleuses, ainsi que les commentaires libres laissés dans le formulaire d'encodage des appels permettent de recueillir des éléments plus qualitatifs – toujours anonymes – sur les types de situations rencontrées, les types de profils de personnes qui contactent le numéro vert et le type de réponses apportées par le·la travailleur·euse aux demandes formulées¹. Cette nouvelle version du bilan ap-

porte une analyse de l'année 2021².

Rappelons que le numéro « Allo? Aide sociale » est un dispositif d'information et d'orientation du public. Il a pour objectif de faciliter l'accueil et le parcours des appelant·e·s dans les services du réseau social/santé bruxellois. Il propose et organise, si la personne le souhaite, un relais le plus direct et personnalisé possible au sein des secteurs de l'aide sociale/santé. Il prodigue également de l'information sur les droits sociaux des personnes.

Le numéro « Allo? Aide sociale » se pense donc comme une porte d'entrée supplémentaire pour les habitant·e·s bruxellois·es vers l'aide sociale formalisée ou citoyenne, visant, de cette manière, à lutter contre le non-recours aux droits. Cependant, il ne prodigue pas d'accompagnement prolongé, de suivi ou de guidance sociale, il ne peut donc pas s'envisager comme un dispositif qui se substitue ou se superpose, même partiellement, aux missions des services sociaux de première ligne, qu'ils soient publics (CPAS) ou privés (CAP/CASG/CAW³ notamment).

En résumé, le numéro « Allo? Aide sociale » fonde son action sur l'accueil inconditionnel de toute demande sociale (« sociale »

1 Notons que l'ensemble des exemples compilés dans ce rapport proviennent de la base de données des appels ou des débriefings collectifs.

2 Quatre bilans ont précédemment été réalisés. Le premier se consacrait à l'analyse des appels reçus lors des premiers confinement et déconfinement, c'est-à-dire entre le 30 mars et le 26 juin 2020. Le deuxième faisait le même exercice pour les appels reçus entre le 6 juillet et le 23 octobre 2020 et du 26 octobre 2020 au 29 janvier 2021 et entre le 01 février et le 31 mai 2021. Cette nouvelle version du bilan actualise le dernier qui portait sur l'analyse des données (quantitative et qualitative) du premier semestre 2021. Tous les bilans sont consultables à cette adresse : <https://www.fdss.be/fr/aide-sociale-durgence-pendant-le-confinement-bruxelles/>

3 CAP est l'acronyme de Centres d'Aide aux Personnes, CASG celui de Centre d'Action Social Globale, CAW celui de Centrum Algemeen Welzijnswerk.

étant entendu dans un sens large), l'écoute bienveillante par un ou une professionnel·le, la réorientation soignée et personnalisée dans le réseau social/santé, le respect de l'anonymat des appelant·e·s (et exclus toute démarche se rapprochant de l'enquête sociale), il ne remplace pas les autres modalités du travail social (accompagnement individuel, collectif ou communautaire), au contraire, il agit de façon à les rendre les plus accessibles possibles et pour le plus grand nombre de personnes, notamment les nouveaux publics qui nécessitent une aide sociale⁴.

4 Les balises relatives au champ, aux rôles et aux missions du dispositif se sont vues co-construites et précisées par un groupe de travail réunissant des répondant·e·s des services sociaux et des chercheuses de la Fédération des Services Sociaux en novembre, décembre et janvier 2020.

STATISTIQUES DES APPELS

NOMBRE D'APPELS ET DE DEMANDES

Depuis juin 2021, période à laquelle on atteignait un pic en termes de nombre d'appels reçus au numéro vert social 0800/35.243 le nombre d'appels diminue. On constate depuis juillet, une diminution presque constante qui mène en décembre au nombre le plus bas d'appels reçus pour l'année 2021 (153). La moyenne mensuelle calculée sur l'année 2021 est de 236 appels reçus/mois et 305 demandes.

Mois	Nbre Appel	Nbre Demande
janv-21	308	415
févr-21	223	303
mars-21	288	402
avr-21	298	403
mai-21	304	382
juin-21	322	385
juil-21	220	270
août-21	187	227
sept-21	164	205
oct-21	173	231
nov-21	191	243
déc-21	153	194
Total général	2831	3660

Total général depuis mars 2020	6132	7843
---------------------------------------	-------------	-------------

Tableau 1 : Nombre d'appels et de demandes par mois

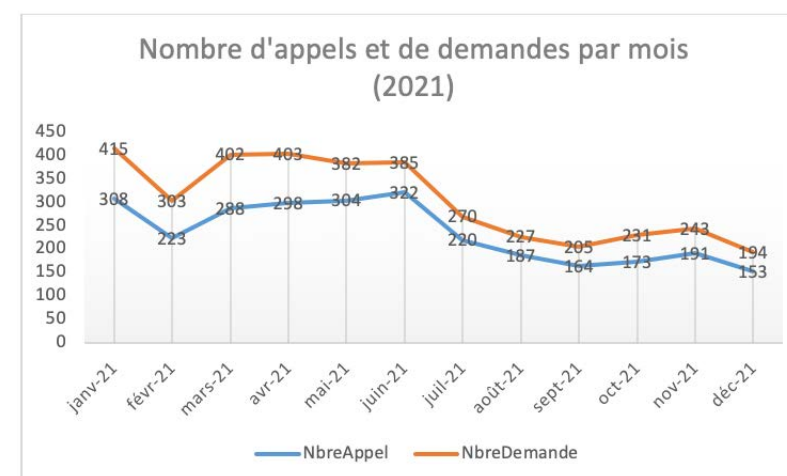


Figure 1 : Nombre d'appels et de demandes par mois

GENRE DES APPELANT·E·S

Il y a toujours, en moyenne sur l'année 2021, plus de femmes (54,2%) que d'hommes (45,8%) qui contactent le numéro vert. Le pourcentage d'appels réalisés par des hommes avait légèrement dépassé celui des femmes durant les mois d'été. Depuis septembre, le pourcentage d'appels féminins augmente à nouveau pour se stabiliser autour de 59% ces trois derniers mois.

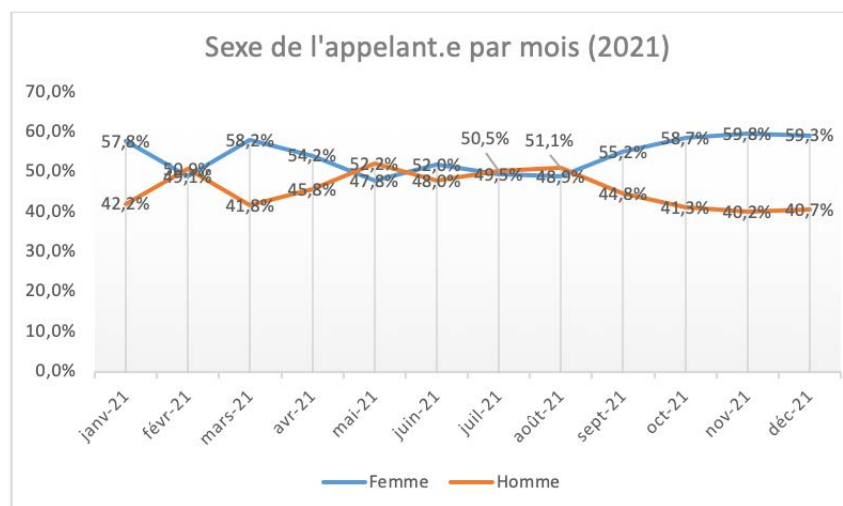


Figure 2 : Sexe de la personne concernée par la demande (évolution par mois)

LOCALISATION DES APPELS

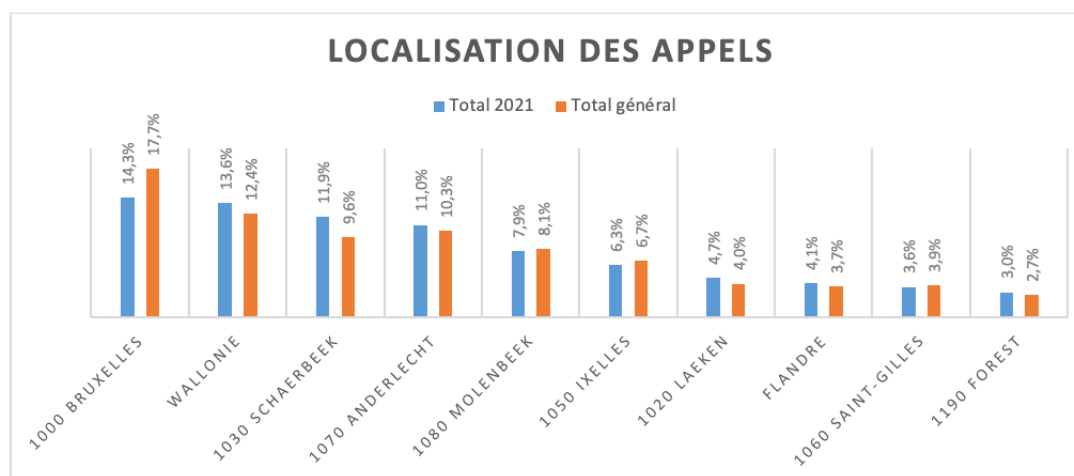


Figure 3 : Localisation des appels (comparaison entre le total et la période analysée)

En 2021, un code postal a été encodé pour 77,8% des appels (depuis l'ouverture du numéro vert, 77,5% des appels renseignent un code postal). Ce graphique présente les chiffres des 10 principales communes d'où proviennent les appels (>3%). Comme dans les bilans précédents, près de la moitié des appels proviennent de 4 communes bruxelloises: 1000 Bruxelles⁵, Molenbeek-Saint-Jean, Anderlecht et Schaerbeek. Ces 4 communes sont parmi celles possédant des indicateurs de pauvreté les plus élevés de la Région de Bruxelles-Capitale⁶, elles sont aussi parmi les plus peuplées. Les appels de Wallonie augmentent légèrement en 2021, la Wallonie étant la deuxième zone d'où proviennent le plus d'appels après la commune de 1000 Bruxelles.

5 On distingue ici Bruxelles centre (1000 Bruxelles) de Laeken et Neder-over-heembeek, qui sont comptabilisées séparément.

6 À savoir notamment un revenu médian en dessous de la moyenne de Bruxelles capitale. En effet, les 4 communes citées ont un revenu total net imposable médian compris entre 18.117 euros (Molenbeek) et 18.682 euros (Schaerbeek), alors que la moyenne bruxelloise s'élève à 19.723 euros. Les différences sont encore plus marquées à l'échelle des quartiers. Source : Carte Statistiques - Revenu imposable médian des déclarations en Région bruxelloise : <https://monitoringdesquartiers.brussels/maps/statistiques-revenu-bruxelles/revenus-fiscaux-region-bruxelloise/revenu-median-des-declarations/1/2018/> et <https://ibsa.brussels/chiffres/chiffres-cles-par-commune/ville-de-bruxelles>

RÉPARTITION DES DEMANDES ET POUR-CENTAGE DES APPELS CONCERNÉS PAR LES DIFFÉRENTES PROBLÉMATIQUES

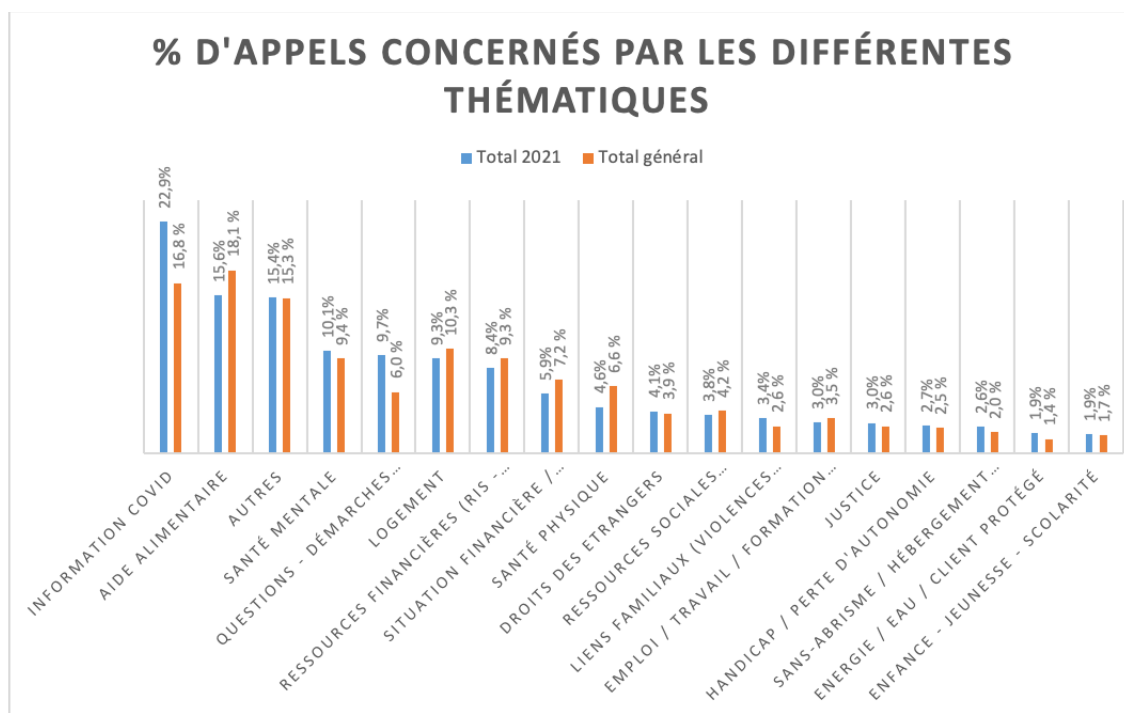


Figure 4 : % d'appels concernés par les différentes problématiques (comparaison entre le total et 2021)

Ce graphique montre le pourcentage d'appels concernés par les différentes problématiques depuis le lancement du numéro vert le 30 mars 2020, et sur l'année 2021. Il nous permet de tirer les constats suivant :

- Comme depuis le lancement du dispositif, les appels concernant une recherche d'information liée au confinement et au Covid19 sont les plus importants en 2021. Notons que si ce taux est en augmentation c'est principalement lié au fait que la dénomination de cette catégorie a été précisée (précédemment liée aux mesures de confinement). En effet, en 2020 une partie de l'encodage lié à des questions « covid » se retrouvait dans les catégories « autres » ou « santé physique ».
- Les demandes d'aide alimentaire demeurent importantes, avec une moyenne de 15,6% des appels concernés en 2021. La moyenne est cependant en légère diminution.
- Les demandes liées aux ressources financières et au travail (regroupant 3 catégories : Travail/emploi, ressources financières : RIS, chômage, pensions, grapa et situation financière/(sur-)endettement) sont présentes dans 17,3% des appels, ce qui en fait une thématique générale légèrement plus importante que l'aide alimentaire.
- La thématique « autres » est également fortement encodée (15,4%) cette catégorie recoupe des appels en tout genre (erreur de numéro, demande d'information sur le numéro vert, etc.).
- Les questions liées au logement touchent presque un appel sur dix. Compilées avec la catégorie « sans-abrisme » ces demandes sont présentes dans 11,9% des appels.
- Les problématiques de santé mentale sont présentes en moyenne dans 10,1 % des appels en 2021, on constate donc une légère augmentation liée à cette thématique⁷.

⁷ Cette augmentation est notamment liée à des appels récurrents de plusieurs personnes qui souffrent de problèmes de santé mentale.

Le graphique suivant donne la répartition des demandes (sur 100% de demandes) depuis janvier 2021

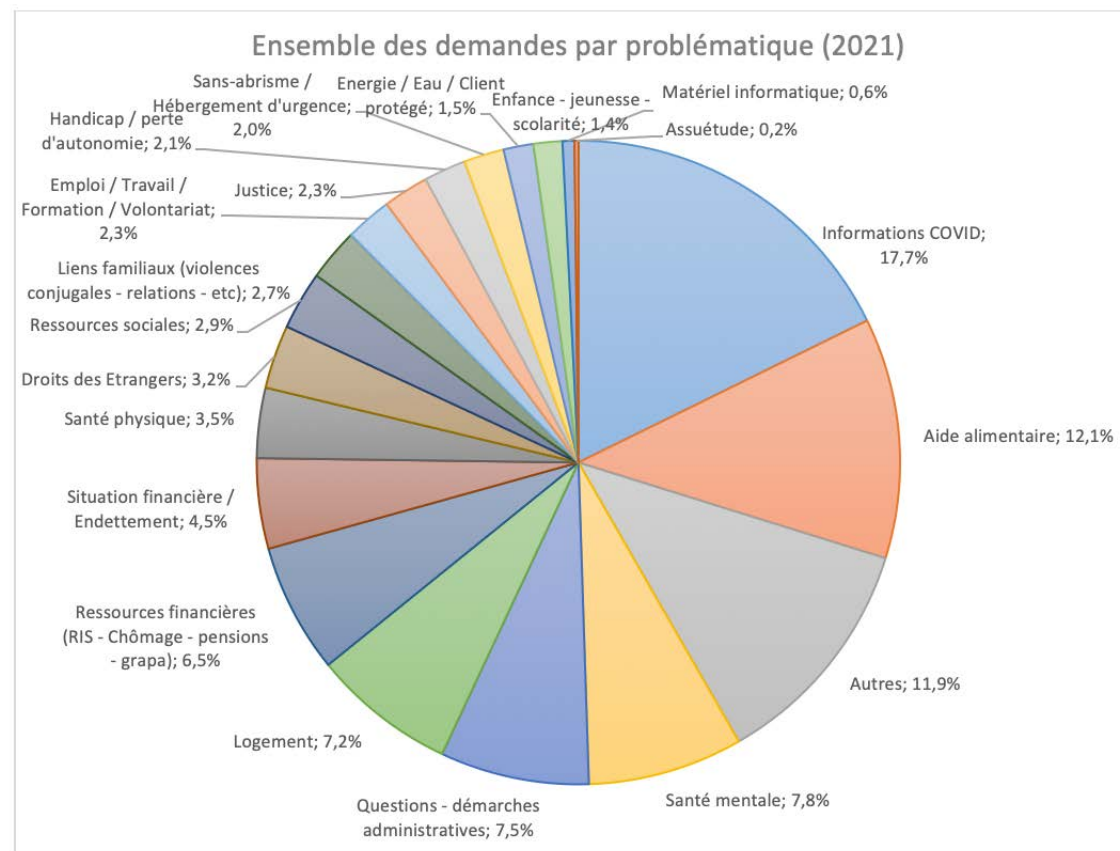


Figure 5 : Répartition de l'ensemble des demandes par problématique (2021)

Suite à ces constats quantitatifs généraux, la suite de ce rapport approfondira qualitativement les principales thématiques.

ACTIONS RÉALISÉES PAR LES RÉPONDANT-E-S⁸

Répartition des actions réalisées

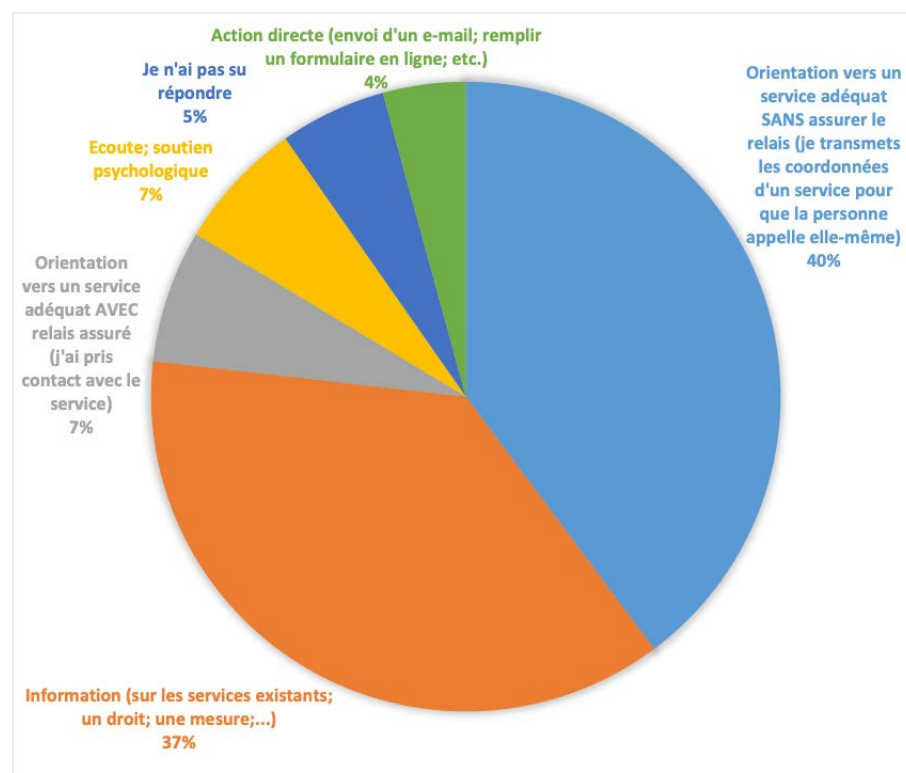


Figure 6 : Répartition des actions réalisées par les répondant-e-s (depuis mars 2021)

⁸ Ces données ont été récoltées à partir de mars 2021.

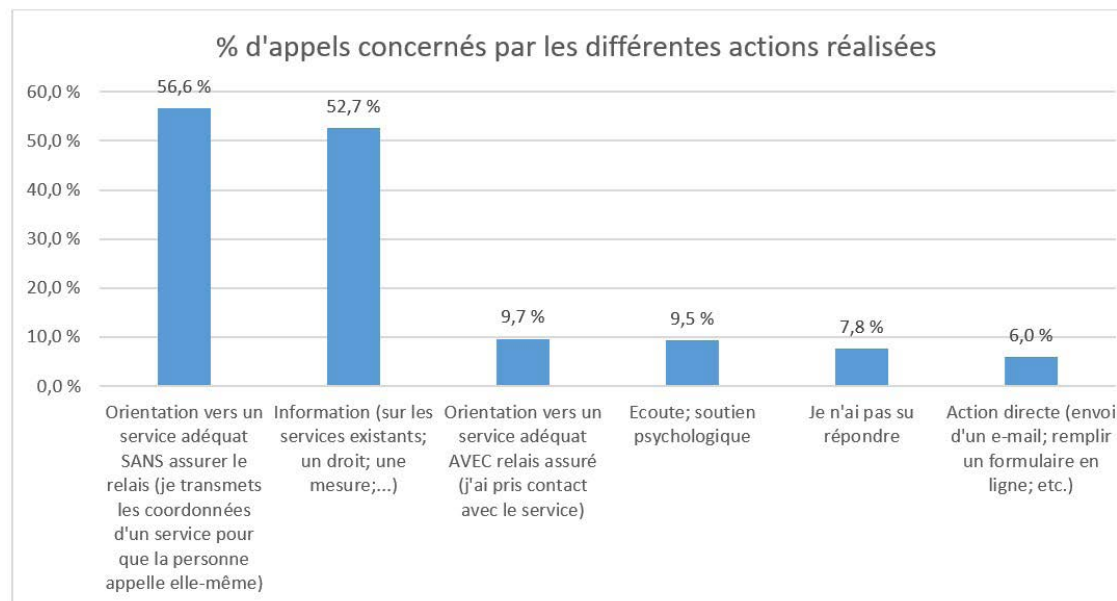


Figure 7 : % des appels concernés par les différentes actions réalisées (depuis mars 2021)

Ces deux précédentes figures ainsi que l'analyse de la base de données permettent de faire **ces différents constats** pour l'année 2021:

- Dans 52,7% des appels, **des informations générales sur les droits sociaux** des personnes ont été données ;
- Dans 56,6% des appels, **une réorientation spécifique**, sans relais réalisé par le-la travailleur·euse social·e, a été proposée et réalisée⁹ ;
- Dans 9,5% des appels, les répondant·e·s font **un travail de soutien psychologique** ;

- 9,7% des appels (soit 251 appels) impliquent **une réorientation avec relais**. Sur ces 251 appels :
 - 38% concernent une aide alimentaire
 - 21% concernent les ressources ou la situation financière
 - 11% concernent une question administrative
 - 11% concernent une question de logement

⁹ Pour certaines demandes, le-la répondant·e propose de téléphoner, mais la personne préfère se débrouiller seule. Par ailleurs, ce sont parfois les associations qui demandent que la personne appelle elle-même.

« J'ai pris contact avec le CPAS de X pour organiser le 1er rendez-vous. J'ai conseillé à la personne de demander une adresse de référence + un revenu d'intégration sociale. S'il éprouve des difficultés dans la mise en place de l'aide, je lui ai proposé de nous recontacter ou de faire appel au CASG situé près de chez lui. » (BDD des appels, novembre 2021)

Des réorientations vers les services sociaux généralistes associatifs afin de mettre en place un accompagnement social global sont régulières.

- Dans 7,8% des appels, **une réponse n'a pas pu être trouvée à la demande formulée**. Il s'agit, le plus souvent, d'appels provenant de personnes présentant un trouble mental et/ou exposant des demandes « farfelues ». Des appels pour lesquelles les demandes ne sont pas traductibles dans une information ou une orientation à la portée des répondant.es.
- 6% des appels, soit 139 appels, impliquent que **le·la répondant·e a réalisé une « action directe » pour l'appelant·e** :

« J'ai pris RDV avec madame car elle habite près de chez moi, comme ça je peux voir ce que la lettre dit et je peux lui donner l'adresse du centre pour le taxi. » (BDD des appels, mars 2021)

« J'ai pris contact avec l'hôpital pour prendre rdv pour la personne » (BDD des appels, juin 2021)

On constate également que **les « actions directes » concernent davantage, proportionnellement, les personnes en situation de fracture numérique** :

« J'ai pu l'aiguiller sur le site MyActiris par téléphone » (BDD des appels, mai 2021)

ACTION	Avec problème de fracture numérique	TOTAL des actions
Information (sur les services existants; un droit; une mesure;...)	34,85%	37,0%
Orientation vers un service adéquat SANS assurer le relais (je transmets les coordonnées d'un service pour que la personne appelle elle-même)	29,46%	39,8%
Action directe (envoi d'un email; remplir un formulaire en ligne; etc.)	13,28%	4,2%
Écoute; soutien psychologique	9,13%	6,7%
Orientation vers un service adéquat AVEC relais assuré (j'ai pris contact avec le service)	8,30%	6,8%
Je n'ai pas su répondre	4,98%	5,5%

Tableau 2 : Actions réalisées par les répondant·e·s en lien avec la fracture numérique (mars-décembre 2021)

Comme nous l'avons pointé dans l'analyse évaluative du dispositif¹⁰, partant du principe que le numéro vert ne remplace pas les autres modalités du travail social (accompagnement individuel, collectif ou communautaire), il est acquis qu'il agit de façon à les rendre les plus accessibles possibles et pour le plus grand nombre de personnes, notamment les nouveaux publics qui nécessitent une aide sociale. Cela implique que la question de l'accompagnement des personnes se pose de manière singulière au sein du dispositif : s'il ne permet pas un accompagnement/une guidance sur le long cours, il n'est pas non plus un centre de dispatching qui réoriente de manière automatique les appelant·e·s. Le travail social par téléphone agit comme un accompagnement social « à la marge », non engageant pour les personnes, professionnels et humains. Il permet d'avoir accès gratuitement et de manière directe à une information sur les droits et les services adéquats. Il peut aussi, dans certains cas, servir de repère et d'accroche pour des personnes qui éprouvent des difficultés à demander de l'aide, à répondre aux injonctions liées aux demandes d'aide, à avoir effectivement recours à leurs droits.

10 Cahier de la recherche'action : Allo? Aide Sociale, un numéro vert de crise devenu un outil social d'accès aux droits | FdSS – Fédération des Services Sociaux <https://fdss.be/fr/publication/allo-aide-sociale-un-numero-vert-de-crise-devenu-un-outil-social-dacces-aux-droits/>

UN NUMÉRO PAS
UNIQUEMENT POUR
LES PARTICULIERS

Dans 79,8% (N valide), les répondant.es ont précisé si les appels émanaient d'un particulier, d'un particulier pour un tiers ou d'un professionnel. Dans près de 9 appels sur 10, c'est un particulier qui appelle. Un peu plus de 6% des appels proviennent d'une personne qui appelle pour un tiers et dans 4,7% des appels, c'est un professionnel qui contacte le 0800.

Demandes	Mois (année)
Particulier, professionnel ou tiers ?	2021
Particulier	88,9%
Particulier pour une tierce personne	6,4%
Professionnel·le	4,7%
Total général	100,00%

Nous observons, dans l'analyse par thématique de cette donnée, des différences de moyennes. C'est le cas par exemple des **demandes encodées « sans-abrisme »** qui sont dans 25% des cas réalisées par une tierce personne. Le SAMU social note également que de nombreux particuliers appellent le SAMU pour signaler des personnes en détresse¹¹. Le numéro vert semble avoir une fonction similaire au 0800 du SAMU social pour des citoyens désireux de trouver des solutions à des personnes en détresse sociale.

¹¹ La permanence téléphonique - Samusocial Brussels <https://samusocial.be/rapportannuel/2020/homepage/activites/la-permanence-telephonique/>

Une dame s'inquiète car elle a vu près de chez elle une famille avec un enfant dans la rue. Elle voudrait savoir qui joindre pour les aider. (BDD des appels, novembre 2021)

D'autre part, les professionnels appellent plus souvent (à hauteur de 10%) pour des thématiques comme le droit des étrangers ou l'aide alimentaire.

L'appelante est assistante sociale au Service de l'Aide à la jeunesse et elle voudrait avoir des pistes pour des colis alimentaires pour une mère seule et sa fille de 6 ans. (BDD des appels, novembre 2021)

Depuis la mise en service du numéro vert, au plus fort de la crise et du confinement, nous avons observé que le numéro vert agissait comme point de relais vers le secteur de l'aide alimentaire, qui avait été alors fortement sollicité. Nous relevons les difficultés des personnes à entrer en contact avec des services d'aide ouverts proches de leur domicile. Nous notons également que les professionnel·le·s éprouaient des difficultés à s'orienter dans le paysage des services d'aide alimentaire présents sur le territoire bruxellois et à identifier précisément le type d'aide que les

services proposaient, leurs critères d'accès et les modalités de distribution de l'aide. Le numéro « Allo ? Aide sociale » jouait dès lors un rôle de « centralisation des informations » du secteur de l'aide alimentaire, permettant de réorienter le plus directement et adéquatement possible les publics. Il a pu conserver, au fil des mois, cette fonction pour les professionnels qui connaissent peu le secteur. Par ailleurs, les professionnel·le·s contactent régulièrement le numéro vert à propos de questions sur le droit des étrangers. On sait qu'il s'agit d'une matière technique et complexe, le numéro vert peut dès lors jouer un rôle de support pour les professionnel·le·s, et participe à compléter, confirmer, ajuster et actualiser les informations sur les aides, droits, procédures liées à cette matière.

Un professionnel d'un PMS qui accompagne une famille en procédure de régularisation cherche des informations. (BDD des appels, octobre 2021)

Par ailleurs, le fait que plus de 10% des appels émanent d'intermédiaires, professionnels ou privés, à propos des questions d'accès aux droits/aides, suppose que pour un certain nombre de personnes, il n'est pas aisé d'exposer une situation problématique oralement, au téléphone. On peut en déduire que l'accès à l'information (et donc aux droits) est particulièrement entravé pour les personnes qui ne parlent pas une des langues nationales et/ou ne maîtrisent pas le langage administratif ou socio-juridique de l'environnement dans lequel elles vivent.

Une personne tierce me contacte pour une famille nombreuse (monsieur a une carte B mais pas le reste des membres de la famille) qui va être expulsée par huissier le 30 juin. (BDD des appels, juin 2021)

CONSTATS PAR PROBLÉMATIQUES

AIDE ALIMENTAIRE

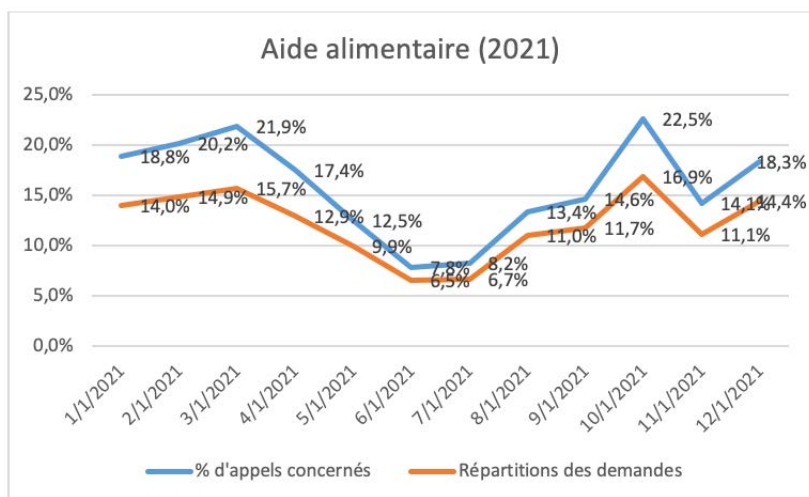


Figure 8 : % des appels concernés par l'aide alimentaire et % des demandes d'aide alimentaire (2021)

La problématique « Aide alimentaire » concerne 12,1% des appels en 2021. On constate, comme pour les autres années, un net recul relatif des demandes pendant les mois d'été. De manière générale, la proportion d'appels concernant l'aide alimentaire a diminué par rapport à 2020 et début 2021. En novembre 2020, un appel sur 3 (33%) concernait l'aide alimentaire. Aujourd'hui, un appel sur 6 est concerné par une demande d'aide alimentaire¹².

SPÉCIFICITÉS DES APPELS CONCERNANT L'AIDE ALIMENTAIRE

Les **familles monoparentales** (32% des appels concernant une aide alimentaire dont le type de ménage est précisé) sont relativement surreprésentées parmi les personnes qui font une demande d'aide alimentaire.

	Appels impliquant une demande d'aide alimentaire et précisant le type de ménage	Tous les appels précisant le type de ménage
Familles monoparentales	32% (35 sur 109 appels)	27% (187 sur 691 appels)

¹² De manière générale, les chiffres globaux du secteur de l'aide alimentaire sont difficiles à collecter. Selon les estimations des acteurs de terrain, il faut augmenter les chiffres des bénéficiaires du FEAD en Région bruxelloise pour l'année 2019 de 25 % correspondant à l'augmentation en lien avec la crise de COVID-19. Le nombre total de personnes bénéficiant du FEAD serait donc plutôt de l'ordre de 77.470 en Région bruxelloise. Il faut également y ajouter les personnes qui ont recours à une aide alimentaire qui ne relève pas du FEAD, à savoir notamment des épiceries sociales (on en compte 18 en Région de Bruxelles-Capitale) mais aussi d'autres services plus ou moins importants qui ne travaillent qu'à partir de surplus et invendus de l'industrie agroalimentaire.

Une AS d'une école nous contacte pour de l'info sur l'aide alimentaire pour une maman de l'école. Elle pense que Madame aurait besoin d'un accompagnement pour les démarches au CPAS car elle ne s'en sort pas seule. (BDD des appels, décembre 2021)

Sur la période juin-décembre 2021, 53% des appels reçus (toutes thématiques confondues) proviennent de **femmes**. Quand on examine de plus près le genre des appels impliquant une aide alimentaire, on s'aperçoit que les femmes sont surreprésentées, à hauteur de 65% des appels.

On constate par ailleurs que **les actions réalisées** par les répondant-e-s sont corrélées avec le type de demandes formulées au téléphone.

Type d'action réalisée par le-la répondant-e	Appels qui impliquent une demande d'aide alimentaire	Tous les appels
Réorientation AVEC relais organisé et réalisé par le-la répondant-e	18,2%	8,8%
Réorientation spécifique SANS relais	68,5%	58,7%
Écoute, soutien psychologique	4,2%	8,7%
Ne sait pas répondre	2,1%	8%
Action directe	1,6%	6,2%
Information	58,3%	52,8%

Tableau 3 : Comparaison entre les actions réalisées par les répondant-e-s lors d'appels reçus impliquant une problématique d'aide alimentaire et l'ensemble des appels

Pour l'aide alimentaire, 18,2% des appels reçus font l'objet d'une réorientation avec un relais réalisé et organisé par le-la répondant-e auprès d'un organisme d'aide alimentaire ou d'une personne travaillant dans le secteur, ce qui est beaucoup plus que pour l'ensemble des appels reçus entre juin et décembre 2021 (où 8,8% des appels sont suivis d'une réorientation avec relais). La réorientation spécifique sans relais organisé concerne 68,5% des appels qui impliquent une demande d'aide alimentaire (contre 58,7% pour l'ensemble des appels). Par ailleurs, les répondant-e-s semblent être davantage outillés à répondre aux demandes d'aide alimentaires qu'aux demandes « en général », et être moins appelés à faire un travail d'écoute/soutien psychologique que pour d'autres types d'appels.

Plusieurs commentaires témoignent de ces réorientations dans la base de données. On constate que, dans certains cas, elles impliquent des démarches multiples qui peuvent prendre du temps :

J'ai proposé à la personne d'inscrire directement les [personnes] intéressées, l'une vers notre service X et l'autre vers une ASBL Y située à Laeken que j'ai contactée avant. Mais le Monsieur voulait d'abord avoir les coordonnées des institutions, les conditions d'accès afin d'informer les personnes. Il a finalement dit qu'il allait entreprendre les démarches avec elles et terminer leur accompagnement à cause de la barrière de la langue (turc et roumain). J'ai profité de l'occasion pour lui expliquer que certaines ASBL, comme la nôtre, peuvent faire appel à des services d'interprète pour que les personnes aient accès à l'information et que la langue ne les bloque pas dans leurs démarches à venir. (BDD des appels, juillet 2021)

J'ai contacté X et expliqué la demande. La collaboratrice va informer son collègue de la venue de Monsieur ce vendredi afin qu'il lui prépare un kit et qu'il ne doive pas faire la file d'attente pour recevoir des produits d'hygiène de base et de première nécessité. (BDD des appels, aout 2021)

J'ai contacté le service d'aide alimentaire Y et ils ont accepté de lui faire un colis aujourd'hui. J'ai dû aussi envoyer un email avec le nom et l'adresse de l'appelant pour qu'ils aient une justification. (BDD des appels, aout 2021)

J'ai appelé 7 services différents pour trouver une réponse de cette demande de livraison de colis pour une personne en quarantaine, soit je n'ai pas reçu de réponse, soit les services ne pouvaient pas répondre à la demande. (...) Malheureusement, même après presque 1 année et demie de crise sanitaire, il n'y a pas des services aux personnes en quarantaine. (BDD des appels, aout 2021)

L'AIDE ALIMENTAIRE POUR COMPENSER DES FACTURES TROP LOURDES

Les appels reçus au numéro « Allo ? Aide sociale » montrent que l'aide alimentaire sert très souvent de variable d'ajustement aidant à rétablir (partiellement) l'équilibre des revenus d'un ménage. Face aux difficultés à payer un loyer, des factures de santé ou d'énergie, les personnes font appel à l'aide alimentaire soit parce qu'elles le demandent elles-mêmes, soit parce qu'un assistant social le leur propose.

Madame est en invalidité. Elle a des difficultés à payer certaines factures médicales. Elle demande une aide alimentaire. (BDD des appels, juillet 2021)

Madame a reçu une grosse facture d'eau et ne sait pas la payer. Elle demande de l'information sur les colis alimentaires (BDD des appels, octobre 2021) .

L'appelant a besoin d'un colis alimentaire d'urgence. Il travaille à mi-temps et n'a plus d'argent pour se nourrir jusqu'à la semaine prochaine, quand il va recevoir son salaire. (BDD des appels, aout 2021)

Madame travaille dans le secteur associatif culturel. Elle a du mal à boucler sa fin de mois car elle a peu de revenus, elle demande une aide alimentaire. Madame est très gênée de demander de l'aide. (BDD des appels, octobre 2021)

Pour un grand nombre de personnes, l'aide alimentaire constitue une aide concrète lorsqu'elles traversent une situation financière précaire. Pour autant, cette aide – considérée comme palliative – ne constitue en aucun cas une solution structurelle suffisante. Dès lors, très souvent, les répondant·e·s orientent les personnes vers les CPAS dans le but qu'elles bénéficient – si elles rentrent dans les critères et s'inscrivent dans les procédures prescrites – d'aides supplémentaires (financières et/ou matérielles). **Cette réorientation vers les CPAS n'est parfois pas souhaitée par les appelant·e·s, notamment pour les personnes en séjour irrégulier** qui redoutent, en faisant appel aux services sociaux publics, de devenir « une charge déraisonnable pour le système d'aide sociale du Royaume »¹³ ou d'être signalées à l'Office des Étrangers¹⁴. Les initiatives citoyennes et associatives, dont les critères d'accès sont plus souples et moins formels, jouent un rôle essentiel pour assurer l'accès à l'alimentation de ces personnes (voir plus loin, sur les frigos solidaires).

Il est important de souligner que **la dépendance de certains ménages à l'aide alimentaire peut être pérenne**. De nombreux services d'aide alimentaire expliquent que, dans la pratique, l'éligibilité à l'aide alimentaire est variable selon l'évolution de la situation de la personne : « *Par exemple, un pensionné ne peut pas s'attendre à voir sa situation financière évoluer durablement, même après les 6 mois ou 2 ans d'éligibilité à l'aide alimentaire. Il y a beaucoup d'autres exemples de situations bloquées comme celles-là* » (Concertation de l'Aide alimentaire, 2021).

¹³ Articles 42bis, ter et quater (+ art. 14.3 et cons. 16 de la directive 2004/38) « afin de déterminer si le citoyen de l'Union constitue une charge déraisonnable pour le système d'aide sociale du Royaume, il est tenu compte du caractère temporaire ou non de ses difficultés, de la durée de son séjour dans le Royaume, de sa situation personnelle et du montant de l'aide qui lui est accordée » (dispositions ajoutées suite à l'interpellation de la Commission européenne de février 2013 : http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-13-122_fr.htm)

¹⁴ Plusieurs exemples démontrent toutefois que des chèques alimentaires ont été distribués aux personnes en situation irrégulière par les CPAS lorsque ceux-ci faisaient appel à eux pour l'AMU. Les pratiques varient d'un CPAS à l'autre et ne permettent pas de généralisation.

DES PERSONNES EXCLUES DE L'AIDE EN SITUATION DE SURVIE

On constate un nombre important de demandes d'aide alimentaire liées à **un refus d'aide ou à l'exclusion d'un droit**. Ce point sera détaillé dans la rubrique suivante « revenus & situation financière ».

Madame m'appelle suite à la suspension du paiement des allocations de chômage. Madame a des difficultés pour se nourrir et nourrir sa famille, elle a quatre enfants. (BDD des appels, juin 2021)

Demande d'aide alimentaire d'une personne. Dans sa commune, le seul service d'aide alimentaire est un service du CPAS. Elle me dit avoir introduit une demande d'aide alimentaire au CPAS et qu'elle a été refusée car le CPAS trouvait qu'elle dépensait trop d'argent en tabac (BDD des appels, octobre 2021).

La personne a perdu sa mère ce weekend. C'est un jeune de 23 ans qui vit seul avec ses 2 sœurs. Le CPAS n'a pas pris en compte sa demande, ils se retrouvent sans revenus. (BDD des appels, octobre 2021)

Madame vit avec une petite allocation d'handicap, elle recherche un colis alimentaire. Apparemment, le CPAS a refusé la prise en charge pour l'aide alimentaire. (BDD des appels, novembre 2021)

UN SECTEUR SATURÉ

D'après la Coordination de l'Aide Alimentaire (CAA) à Bruxelles, beaucoup de personnes sont envoyées vers les organisations d'aide alimentaire par les CPAS et elles peinent à répondre aux demandes, « *Par exemple, dans un restaurant social, ils proposent 60 repas, mais 120 personnes attendent dans la file chaque midi. Dans un frigo solidaire, les demandes explosent. Du coup, ce qui préoccupe beaucoup, c'est la question de l'approvisionnement. Il y a moins d'invendus pour plus de demandes... C'est normal qu'il y ait moins d'invendus en période hivernale* » mais d'autres paramètres rentrent en jeu : l'arrivée sur le marché de start-up qui proposent aux consommateurs, via une application, des invendus à prix cassés réduit la quantité d'invendus destinés aux dons et au secteur de l'Aide alimentaire. Par ailleurs, le Fonds Européen de l'Aide aux plus Démunis (FEAD) annonce une diminution des budgets destinés à l'achat de produits alimentaires à partir de 2023¹⁵. Pourtant, le secteur s'attend à ce que les demandes continuent de croître, notamment suite à l'annonce de la hausse des prix de l'alimentation ces prochains mois¹⁶.

LES FRIGOS SOLIDAIRES COMME DISPOSITIF INCONDITIONNEL D'ACCÈS À L'AIDE ALIMENTAIRE

De nombreuses initiatives citoyennes d'entraide, notamment alimentaires, sont nées ou se sont développées au cours des confinements et déconfinements successifs. Certaines ont distribué et livré des colis alimentaires à Bruxelles, plus particulièrement dans le croissant pauvre de la capitale. Ces initiatives citoyennes permettent aux personnes de recourir à des solutions d'urgence sans passer par des procédures administratives ou une enquête sociale. **Une partie de ces initiatives citoyennes s'est toutefois essouffée au cours du temps** : certaines ont cessé leurs activités et/ou proposent leurs services à un public restreint. Par ailleurs, pour répondre à l'urgence, des associations qui ne faisaient pas d'aide alimentaire initialement, comme des maisons de quartier ou de jeunes, ont réorienté leurs activités vers la distribution/livraison de colis. **La plupart de ces associations sont aujourd'hui revenues à leurs activités principales**, d'autres ont restreint cette activité à un public spécifique.

On constate également l'arrivée dans le secteur **de nouveaux acteurs durables de l'aide alimentaire et la mise en place de nouvelles pratiques** nées de la crise sanitaire qui se sont progressivement structurées et n'offrent plus, à l'heure actuelle, une aide inconditionnelle.

De nombreuses personnes sont réticentes à pousser les portes du CPAS pour demander une aide alimentaire, parce qu'elles craignent la lourdeur des démarches administratives qui leur seront imposées et parce que le fait de franchir les seuils des CPAS et des services classiques d'aide alimentaire est une épreuve en terme d'estime personnelle. Le recours croissant

15 « A partir de 2023 le budget disponible pour l'achat de produits alimentaires FEAD reviendra à environ 8 600 000 € annuellement. À cette somme s'ajoutera un montant destiné aux frais logistiques et techniques ainsi qu'au financement des mesures d'accompagnement obligatoires. Selon les calculs du SPP IS, ceci représente une diminution d'un peu plus de 30 % du budget pour l'achat de denrées alimentaires par rapport à la campagne de 2020 où le budget s'élevait à près de 12 millions d'euros. Les effets de cette diminution sur les approvisionnements devraient se faire sentir à partir de 2024. Le SPP IS tente de trouver des solutions pour éviter une nette diminution des denrées FEAD et des décisions officielles seront prises dans les prochains mois » (Newsletter de la Concertation Aide Alimentaire, janvier 2022)

16 Le magazine Imagine publie un dossier sur l'aide alimentaire dans son édition de janvier-février 2022 et analyse l'organisation du système, notamment la place prise par les invendus comme maillon nécessaire de la chaîne : www.imagine-magazine.com

aux frigos solidaires, en tant que dispositif d'aide inconditionnel (en plus du premier colis d'urgence à la Croix-Rouge)¹⁷, démontre son utilité pour les personnes précarisées de Bruxelles. Actuellement, le projet Be Cool accompagne des services d'aide alimentaire, mais également des collectifs de citoyen·nes ou des organisations situées hors du secteur de l'aide alimentaire à la création d'une dizaine de frigos solidaires sur le territoire bruxellois.

d'urgence un peu extrême que nous venons de traverser. Mais il est impensable de pérenniser un système de protections sociales où les travailleurs sociaux renvoient systématiquement les gens vers l'aide alimentaire pour compenser l'insuffisance des minimas sociaux, du chômage et des faibles pensions. Il faut absolument construire un socle suffisant pour que toute personne puisse aller s'acheter à manger près de chez elle dans les circuits alimentaires ordinaires. »¹⁸

C'est compliqué pour les gens de remplir des formulaires (notamment du CPAS) pour aller chercher un colis. L'AA s'est réinventée au début du 1er confinement, avec moins de formalités, mais aujourd'hui ça change. On comprend que les gens ne souhaitent pas passer par toutes ces démarches administratives [notamment le fait de passer par le CPAS]. (Débriefing collectif, 11/02/21)

C'étaient des personnes qui disaient ne pas être bénéficiaires du CPAS, je me voyais mal les renvoyer vers le CPAS pour une aide exceptionnelle. Quand c'est vraiment une situation d'urgence, qu'on a du mal à joindre le CPAS et qu'en plus visiblement, il faut faire un dossier pour avoir accès à l'aide alimentaire, ça complique les choses. (Débriefing collectif, 18/01/21)

Cette reconfiguration et cet élargissement du secteur de l'aide alimentaire, très sollicité depuis le début de la crise, pose des questions essentielles de société, comme l'explique Céline Nieuwenhuys, Secrétaire générale de la FdSS : « Certes, l'aide alimentaire a montré toute son importance dans la situation

¹⁷ En Wallonie, dans les zones sinistrées par les inondations, l'aide alimentaire non-conditionnée reste (très) présente.

¹⁸ Newsletter de la Concertation Aide Alimentaire, octobre 2020.

REVENUS /
SITUATION FINANCIÈRE /
EMPLOI-TRAVAIL-
FORMATION

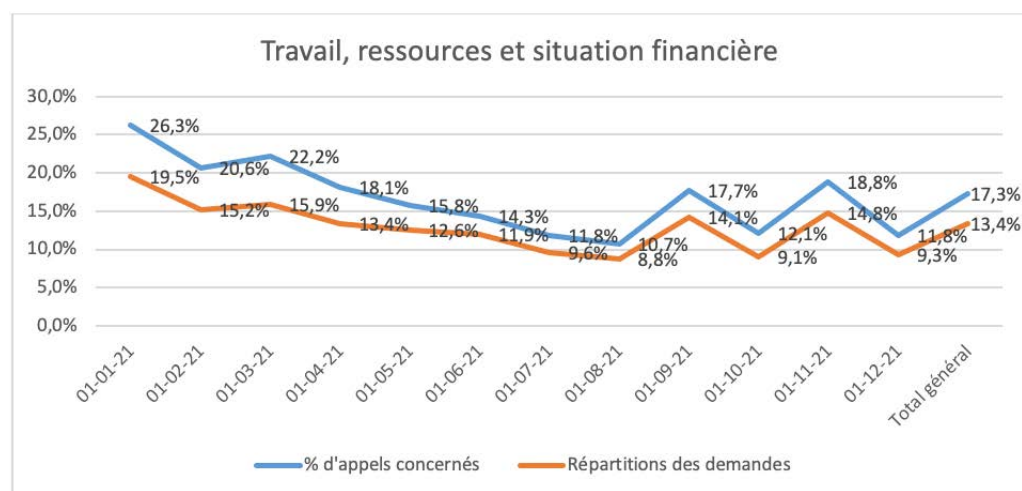


Figure 9 : % des appels concernés par ressources financières/endettement/travail et % des demandes concernées par ces 3 catégories (2021)

Durant l'année 2021, en moyenne, 17,3 % des appels concernent des demandes liées à l'une de ces 3 problématiques (revenus, situation financière et endettement, emploi-travail-formation).

DES RELATIONS COMPLIQUÉES ET LITIGIEUSES AUX INSTITUTIONS POURVOYEUSES D'AIDES

Une maman seule avec son fils, en pleurs. La CSC a bloqué son dossier de chômage depuis le mois de septembre. Elle se balade dans le call center mais personne ne lui répond concrètement concernant son dossier. Elle a demandé au CPAS une aide, cependant le rdv le plus proche est le 7 janvier... Madame est perdue car les factures s'accumulent. (BDD des appels, décembre 2021)

On constate, au travers des commentaires laissés par les répondant·e·s dans la base de données, un nombre important de désaccords, incompréhensions, blocages entre les citoyens et les organismes pourvoyeurs des aides, principalement les CPAS, les syndicats, la CAPAC, l'ONEM. Souvent, ces situations se soldent par l'exclusion de la personne à un droit ou à une aide. Les explications fournies par les services semblent manquer ou n'être pas communiquées de manière à ce que les personnes comprennent les décisions prises.

On peut faire l'hypothèse que les seuils d'accès aux services se sont élevés au cours des derniers mois. En effet, on constate que les services pourvoyeurs de l'aide tendent à postposer le traitement de certaines situations individuelles, considérées comme complexes et multidimensionnelles, de manière à se concentrer sur les situations moins compliquées, traitables plus rapidement, dans le but de « réduire la pile » des dossiers en attente¹⁹. Cette logique de sélection, de classement et de segmentation des publics répond à une exigence d'efficacité quantitative et à l'obligation de résultats chiffrés imposée aux travailleurs et aux services. Ce procédé est assez connu et documenté dans les travaux sur l'accompagnement social des publics très vulnérables²⁰ ou dans des organismes d'insertion socioprofessionnelle (OIS-P)²¹. On peut aujourd'hui admettre, sans craindre de se tromper, que le contexte pandémique de ces deux dernières années, qui a impliqué la fermeture massive des guichets/permanences des services publics généralistes, le passage au télétravail et la hausse drastique de dossiers à traiter (cfr. les mesures de chômage temporaire) a augmenté la taille de la pile des dossiers en attente. On peut supposer que les critères utilisés – de manière institutionnelle ou relevant de stratégies professionnelles individuelles – pour sélectionner les dossiers « faciles » des dossiers « compliqués ou hors-normes » ont été *de facto* revus, ce qui impliquerait que davantage de personnes aient, à l'heure actuelle, un dossier bloqué, en attente, soient réorientées ou, de manière

- 19 Un procédé assimilable à l'effet-Matthieu, développé à l'origine par Robert K. Merton, qui montre que les « mieux classés » et les plus nantis auront plus de facilités à recourir aux biens publics au vu de leurs capacités économiques et sociales plus grandes.
- 20 Comme l'explique Baillergeau (2020), les associations qui travaillent avec des publics particulièrement vulnérables (sans-papiers, toxicomanes, jeunes désaffiliés, sans-abri, etc.) composés de personnes vivant des situations sociales complexes sont très fréquemment jugées « trop complexes » par les services (publics) généralistes pour être prises en charge, de telle sorte qu'« en raison de leur complexité, la négociation et la renégociation de leur accès aux services a pris un caractère permanent », Baillergeau & Grymompres (2020) ; « Aller-vers » *les situations de grande marginalité sociale, les effets sociaux d'un champ de pratiques sociales*, Revue française des affaires sociales, N°2, pp. 117-136.
- 21 Dans ce secteur, c'est la notion d'« employabilité » des demandeurs d'emploi qui prévaut. Comme l'explique R. Darquenne & L. Van Hemel, certains évaluateurs vont classer les personnes qu'ils rencontrent dans une « échelle de l'employabilité », qui correspond à leur proximité ou éloignement au marché de l'emploi, avec pour effet direct d'exclure de fait, du service, faute de temps et de moyens, les personnes les moins employables ou les plus éloignées de l'emploi : « Soumises à la menace des décisions rendues par l'ONEM, les personnes les moins armées culturellement, socialement et symboliquement les plus éloignées de l'emploi et les moins conformes aux attentes sociales liées à l'employabilité dont sont porteurs les facilitateurs courent paradoxalement le risque de se trouver encore plus exclues qu'elles le sont alors que ce sont précisément elles qui ont le plus besoin d'aide (Cherenti, 2007) », Darquenne, R. & Van Hemel, L. (2009), *Un autre regard sur les jeunes enlisés dans le chômage : Recommandations et facteurs de réussite pour l'insertion professionnelle des jeunes peu qualifiés.*, p.81.

plus radicale, soient exclues des services, de l'aide et donc de leurs droits.

Or, comme le répète Laurence Noël, « l'obtention d'un droit peut prendre si longtemps (non connaissance et non-accès) qu'il s'agit d'une forme d'exclusion »²². Aujourd'hui, les dépassements répétés des délais légaux dans l'octroi d'un droit ont pour effet d'exclure, dans les faits, les personnes des aides et des services. Par ailleurs, si le demandeur ne respecte pas les délais qui lui sont imposés (comme, par exemple, le fait de renouveler tous les deux ans son inscription à la liste des personnes en demande d'un logement social), c'est un motif mobilisé, par les organisations d'aide, pour exclure la personne des aides et des droits auxquels elle prétend. Les nombreux changements de statuts vécus par les citoyen·ne·s ces deux dernières années (démontrés statistiquement par une étude de l'Observatoire de la Santé et du Social sur les personnes bruxelloises bénéficiaires du RIS et sanctionnés par le chômage) participent également à complexifier les dossiers et situations sociales et sont « propices au développement du non-recours aux droits »²³

Monsieur a reçu une sanction de l'ONEM qu'il ne comprend pas alors qu'il avait déclaré tout changement, dans les délais impartis. Le CPAS ne sait pas l'aider (BDD des appels, juin 2021)

L'appelante veut savoir quelles démarches doit faire sa mère pour avoir une aide. Madame vient de Lituanie et a travaillé légalement en Belgique pour 6 ans, mais maintenant elle est gravement malade et quand elle a contacté le CAPAC, ils ont passé la patate chaude au CPAS. En fait, les deux services lui ont dit qu'ils ne peuvent pas l'aider,

vu que madame est copropriétaire de la maison où son (ex-)mari habite en Lituanie. L'appelante veut savoir quelles démarches doit faire sa mère pour avoir une aide. (BDD des appels, juin 2021)

J'ai lu les documents qui m'ont été envoyés par l'AS du CPAS de 1000 Bruxelles. J'ai contacté le service juridique de la FGTB en vain, puis je leur ai envoyé un mail via mon mail professionnel afin qu'ils accompagnent Monsieur dans ses démarches (BDD des appels, juin 2021)

Madame se plaint du CPAS de X, où elle vivait. Elle explique que le CPAS a rejeté ses demandes de RIS sans raison valable. Elle dit n'avoir jamais reçu de décision concernant ses demandes ni la raison du refus. Elle dit également que son assistant social n'est jamais joignable. (BDD des appels, juin 2021)

Un étudiant souhaite quitter le domicile familial mais il est bloqué dans la situation par le CPAS (BDD des appels, octobre 2021)

Face à ces situations de blocage, les services sociaux associatifs de première ligne jouent un rôle d'intermédiaire entre les citoyen·ne·s et les services publics (CPAS, ONEM, SPF, CAPAC, syndicats, mutuelles) et tentent de dénouer des situations complexes, spécifiques et imbriquées. Dans certains cas, une ligne et un contact direct entre le·la travailleur·euse social·e d'un service associatif et du service public permettent de dénouer des situa-

22 Observatoire de la santé et du social de Bruxelles (2017), *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise*, Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016, Commission communautaire commune : Bruxelles, p.26.

23 Noël, L. (2021), *Non-recours aux droits et précarisation en Région bruxelloise*, Brussels Studies, N°147 : <https://doi.org/10.4000/brussels.5569>

tions. Cela implique que des canaux de communication fonctionnels et pérennes soient établis entre les services sociaux associatifs et les services publics/pourvoyeurs d'aides, ce qui n'est pas toujours le cas. Quand il parvient à rentrer en contact avec l'organisme compétent, le·la travailleur·euse social·e endosse alors un rôle de médiateur·ice/négociateur·ice entre la personne usagère de son service et le service concerné :

Le travail de collaboration avec le CPAS, ça fait partie de ma mission, en tant qu'AS d'un CAP/CASG. J'essaye de négocier [...] Je fais le pont entre le public et le CPAS. J'ai l'habitude de faire ça. En accompagnant la personne, réexpliquant la situation, ça permet que les situations soient réexaminées par le CPAS, au moment des conseils, et que des décisions évoluent. (Débriefing collectif, 2021)

Sur le site [d'un syndicat] c'est impossible de consulter un dossier en ligne, ça bugge. Alors que [dans un autre syndicat] ça marche. Et quand tu appelles les premiers, c'est cynique, parce que tu ne parviens à joindre personne. Les retours de [l'autre] c'est pareil. Il y a un mois, une dame redonnait des RDV par téléphone mais il y avait un délai d'un à deux mois pour avoir un rdv. (Débriefing collectif, décembre 2021)

Dans d'autres cas, des situations impliquent un travail approfondi d'analyse du dossier et d'accompagnement à long terme de la personne afin d'appréhender la situation de manière globale, dans une démarche de (ré)ouverture aux droits. S'il n'est évidemment pas réalisable par téléphone au sein du dispositif numéro vert, il n'est pas toujours aisé à mener à bien dans les centres

associatifs. Ces accompagnements, qui prennent du temps et impliquent de prendre contact avec différentes institutions en charge de l'ouverture des droits (par exemple, la Direction Générale Personnes handicapées, le Service Fédéral des pensions, le SPP Intégration Sociale, les mutualités, Iriscare à Bruxelles, etc.) sont aujourd'hui mis à mal par la charge de travail engendrée par la fonction, assumée par défaut par les travailleur·euses sociaux·ales de l'associatif, de « mise en lien » entre les citoyen·nes et les services publics. Prendre rendez-vous à la commune, encoder une demande de bourse d'études en ligne, rentrer en contact avec des banques, tenter de joindre un CPAS,... sont des tâches qui empiètent sur les suivis sociaux globaux des personnes et ont un impact sur l'ouverture de leurs droits.

La personne est à la recherche d'un service d'aide sociale générale concernant un problème de paiement entre le chômage et le CPAS. Monsieur rencontre des difficultés de compréhension pour régulariser la situation auprès des deux organismes. (BDD des appels, octobre 2021)

C'est souvent lié au fonctionnement et processus de travail organisationnel qui visent une forme d'efficacité, de rapidité. Les gens reviennent vers nous avec un avis, sans savoir qu'ils ont droit à d'autres aides. On leur explique ça et on examine la situation globale. Mais ça ne se fait pas au CPAS. (Débriefing collectif, 2021)

Cette analyse, qui gagnerait à être explorée, présuppose qu'en sous-traitant ou en se délestant de cas spécifiques et/ou complexes²⁴ les services privés (par exemple les banques) mais aussi les services publics ne remplissent pas leur mission d'accès uni-

²⁴ Baillergeau & Grymompmez, 2020, opcit .

versel et provoquent, par effet de cascade, un phénomène croissant d'exclusion sociale des publics déjà fragilisés et davantage de situations de litiges.

DES GUICHETS FERMÉS ET DES RETARDS DE PAIEMENT D'ALLOCATION

L'examen du journal des appels nous montre que de nombreuses personnes sont en situation précaire parce qu'elles sont en attente d'un revenu (principalement le chômage et le RIS) et d'aides financières et/ou qu'elles éprouvent des difficultés à joindre les services pourvoyeurs de l'aide ou du revenu attendu. Ces personnes sont généralement réorientées, par les répondant·e·s du numéro « Allo ? Aide sociale », vers un service d'aide alimentaire, le temps que les aides leur parviennent, que leur dossier soit traité, que la procédure avance.

Recherche de colis alimentaire pour une dame avec des enfants qui attend son chômage depuis 4 mois et qui n'a pas d'avance du CPAS de X (BDD des appels, octobre 2021).

Une personne appelle pour une amie qui rencontre des problèmes de chômage. Ce dernier n'a pas été payé depuis deux mois. Madame ne dispose plus d'économies. Plusieurs dettes s'accroissent (BDD des appels, juin 2021).

Monsieur n'arrive pas à prendre contact avec son AS du CPAS depuis 1 mois, il fait une demande d'aide alimentaire (BDD des appels, septembre 2021).

Madame a travaillé 1 mois dans une école, elle a reçu un C4 en tant qu'enseignante. Depuis plus d'un mois, elle n'a pas touché son chômage, le dossier est en cours en attendant, elle a peur pour son logement, le propriétaire réclame son loyer. (BDD des appels, août 2021).

Comme répété inlassablement, au fil des bilans des appels reçus au numéro vert, les fermetures des permanences des services et les retards pris par les bureaux de paiements (CAPAC et syndicats) dans le traitement des dossiers engendrent de la précarité et renforcent le phénomène de non-recours aux droits²⁵. De nombreuses personnes ne parviennent pas à faire face aux « périodes de soudure », longues parfois de plusieurs mois, créées par les retards de paiements et les difficultés à joindre les organismes, qui ont largement digitalisé leurs services à la population. Le « travail social en lutte » tente de visibiliser cette problématique²⁶ et exige²⁷, des services, qu'ils puissent recevoir les personnes pour répondre à leurs demandes.

Ces situations qui émergent au numéro vert sont constantes depuis l'ouverture du dispositif et posent des questions essentielles sur l'opérationnalité du système de service et d'aide à la personne.

L'OUVERTURE D'UNE PORTE, C'EST L'OUVERTURE D'UN DROIT!

Depuis deux ans, certains services chômage restent fermés, voire injoignables. Le pointage en ligne devient la règle, au mépris de l'accessibilité. Impossibilité d'ouvrir son droit aux allocations, retards de paiements, exclusions..., la fermeture de ces permanences a des conséquences catastrophiques pour une portion significative de citoyen·ne·s. Sans réponse ni recours possible, iels se tournent vers les services sociaux.



GUICHET FERME

Tout porte à croire que la pandémie aura été le prétexte de la fermeture définitive de ces permanences chômage!

Trop coûteux, trop compliqué de se retrouver face aux personnes qui incarnent la catastrophe sociale. Cachez ces chômeur·euses que l'on ne saurait voir!

Nous, travailleur·euse·s sociaux·ales, refusons de continuer à sous-traiter le travail des organismes de paiement au détriment de nos propres missions!

NOUS EXIGEONS :

- la réouverture des services chômage et l'attribution des moyens nécessaires à leur bon fonctionnement
- le maintien de la possibilité de pointage papier

Le nombre de demandes d'indemnisation de chômage n'a pas en diminuant. Il est urgent que les syndicats et la Capac fassent preuve d'exemplarité dans le traitement des demandes des chômeur·euses, dont la complexité des situations et des parcours nécessite une prise en charge directe, personnalisée et humaine!

25 Les situations de non-recours ont été « amplifiées par des fermetures partielles ou complètes de services et administrations ainsi qu'une accélération de la numérisation et dématérialisation des procédures depuis le premier confinement » (Noël, 2021, p.12).

26 Une digitalisation dénoncée par les travailleur·euse·s sociaux·ales dans la vidéo du média « tout va bien » : Les exclu·e·s de la numérisation - YouTube <https://www.youtube.com/watch?v=4Lb188knF9o>

27 Voir notamment la carte blanche publiée le 25/10/21 dans La Libre, intitulée « Le numérique laisse de côté une partie trop importante de la population », cosignée notamment par Romain Knapen, coordinateur du numéro « Allo ? Aide sociale » : Le numérique laisse de côté une partie trop importante de la population - La Libre <https://www.lalibre.be/debats/opinions/2021/10/25/le-numerique-laisse-de-cote-une-partie-trop-importante-de-la-population-4N3N6R53EJHTNMHE4HKAPCKSKE/>

DES SITUATIONS DE (SUR-)ENDETTEMENT

Dans les bilans précédents, nous illustrions, au travers des commentaires des répondant·e·s, que pour de nombreux ménages, le montant des allocations sociales (principalement RIS & Grapa), ceux de l'assurance-chômage et les pensions étaient insuffisants pour vivre. Par ailleurs, comme le mentionne le monitoring du *Working Group Social Impact Coronavirus* en décembre 2021²⁸, plus le recours au chômage temporaire a été long au cours des confinements successifs, plus l'impact négatif sur les revenus des ménages est important : « *Pour les salariés, l'allocation de chômage temporaire compense les principales conséquences financières immédiates, mais l'impact global sur le revenu des ménages dépend du nombre de salariés restés pendant une plus longue période en chômage temporaire. À cet égard, les salariés à temps partiel sont également vulnérables* ». L'étude Covivat (2021) précise en outre : « *Étant donné que les catégories de revenus inférieures sont souvent constituées de personnes isolées ou de ménages à un seul revenu, elles enregistrent en moyenne une plus forte baisse relative du revenu du ménage* ».

Le monitoring détaille également le recours aux services sociaux et constate que « *l'aide pour la médiation de dettes augmente globalement à partir de juillet 2020. L'explication la plus plausible est que les réserves financières des personnes s'épuisent (en raison d'une diminution des revenus et/ou de dépenses accrues), ce qui se traduit par un endettement (croissant). Après un certain temps, ces personnes se tournent alors vers le CPAS pour une aide en matière de dettes.* » Le recours au CPAS a également fortement augmenté, en témoigne les nombreuses demandes d'aide matérielle et financière (autres que le RIS) comptabilisées au travers de l'enquête mise en place par le SPP IS destinée aux CPAS²⁹. On sait que les dettes sont souvent liées à une insuf-

fisance de revenus. Une récente étude³⁰ montre en effet qu'en 2019, 65% des personnes qui font appel à un service de médiation de dette bruxellois ont un revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté.

Le numéro vert, réceptacle de ces appels à l'aide, organise une réorientation vers les services de médiation de dettes et des services spécifiques (tels qu'Infor GazElec). Dans certains cas, les répondant·e·s appellent eux-mêmes ces différents services afin de faciliter la prise en charge.

Personne isolée, elle vit d'une petite allocation du SPF handicap. Elle ne s'en sort pas économiquement et aurait besoin d'aide dans ses démarches administratives. (BDD des appels, novembre 2021)

Difficultés de joindre l'assistante sociale de la commune. La personne a un RIS et a de nombreuses factures à payer. Ne se sent pas capable de gérer son budget (BDD des appels, juin 2021).

Un étudiant international en difficulté financière qui est à la recherche de solutions pour la prise en charge de factures impayées ou médiation de dettes auprès de créanciers. (BDD des appels, juin 2021)

28 https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/content/docs/nl/social-beleid-vorm-geven/monitoring_covid_20211220_fr.pdf

29 <https://www.mi-is.be/fr/etudes-publications-statistiques/monitoring-des-cpas-quatriemerapport-de-suivi-de-limpact-social>

30 Englert M. (2021), « La problématique du surendettement en Région bruxelloise, conséquence et facteur aggravant de situations de pauvreté », Dossier de l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, en collaboration avec le Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale ainsi que certains services de médiation de dettes, vol. 1.

UNE HAUSSE EXPONENTIELLE DES FACTURES D'ÉNERGIE

Dans la 7^{ème} édition de son Baromètre de la précarité énergétique et hydrique, la fondation Roi Baudouin met en exergue le fait que l'accès à une énergie en quantité et en qualité suffisante permettant d'accomplir les besoins essentiels est loin d'être une évidence pour plus d'un ménage bruxellois sur 4 en 2019 à Bruxelles (27,6%)³¹ et que la précarité énergétique touche plus particulièrement les locataires sociaux (41%). Il est question de précarité énergétique lorsque « une personne ou un ménage rencontre des difficultés particulières dans son logement à satisfaire ses besoins élémentaires en énergie »³².

Si les commentaires laissés dans la base de données sur les causes et raisons de l'endettement des appelant·e·s ne sont pas toujours précisés, la conjoncture actuelle et l'augmentation exponentielle des prix de l'énergie de cet hiver nous pousse à investiguer plus en profondeur cette thématique qui n'apparaît cependant pas (encore ?) comme importante en termes de nombre d'appels. Les demandes qui arrivent au numéro vert proviennent de personnes déjà sur le fil, qui s'inquiètent de l'augmentation de futures factures ou de personnes qui sont dans l'impossibilité de payer leurs factures actuelles³³.

Très petite pension. CPAS a stoppé le RIS, a introduit une demande de pro deo. Craint coupure d'électricité car le paiement de facture en fin de mois ne sera pas

possible. (BDD des appels, juin 2021)

Un citoyen à la recherche d'une médiation de dette et d'une prise en charge des arriérées de factures d'énergie. (BDD des appels, juin 2021)

Demande de renseignements relatifs à l'augmentation de la facture mensuelle gaz/électricité. Très vite, cette dame a présenté sa situation de vie. Elle est aux abois depuis 10 ans et s'épuise à force de déplacer des montagnes (justice, CPAS, avocats, etc.). (BDD des appels, juin 2021)

Madame vit seule et à une maladie dégénérative des muscles, elle perd peu à peu l'usage de ses muscles. Elle vient de recevoir une facture de 600 euros de Sibelga, son voisin appelle pour pouvoir l'aider, elle touche 1150 euros de la mutuelle. (BDD des appels, aout 2021)

On sait également que la précarité énergétique est étroitement liée à l'état du logement et que les ménages à faibles revenus vivent dans des logements en moins bon état. Selon le Centre d'Appui SocialEnergie (www.socialenergie.be), ces différents facteurs (précarité, prix de l'énergie et conditions du logement)

31 Fondation Roi Baudouin (2021), *Baromètre de la précarité énergétique et hydrique* : PUB2021_3762_BarometrePrecariteEnergetique_FR_DEF.pdf (socialenergie.be) https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/PUB2021_3762_BarometrePrecariteEnergetique_FR_DEF.pdf

32 HUYBRECHS et al., (2011), *États des lieux de la précarité énergétique en Belgique*, UA-OASeS/ULB-CEESE

33 Comme le Working Group Social Impact Corona Crisis l'indique dans son monitoring publié en décembre 2021, « L'augmentation actuelle des prix de l'énergie a indubitablement aussi un impact financier important, surtout pour les groupes sociaux vulnérables et les ménages qui, durant la période écoulée, ont passé plus de temps au chômage temporaire ou ont dû avoir recours au droit passerelle (...) Pour les bas et très bas salaires, le taux de remplacement avoisine les 75 % (SPF ETCS). En Flandre, la prime unique sur l'eau et l'énergie, qui représente 10 % du salaire pour les bas salaires (SPF ETCS), est venue s'y ajouter. », voir [monitoring_covid_20211220_fr.pdf](https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/content/docs/nl/sociaal-beleid-vorm-geven/monitoring_covid_20211220_fr.pdf) (belgium.be) https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/content/docs/nl/sociaal-beleid-vorm-geven/monitoring_covid_20211220_fr.pdf

se renforcent mutuellement³⁴. Nous constaterons, dans le point suivant, que de nombreux appels touchent aux questions de logement.

34 Le Centre d'Appui SocialEnergie de la Fédération des Services Sociaux a élaboré plusieurs ressources à destination des travailleurs sociaux et du grand public sur la hausse des prix de l'énergie. <https://www.socialenergie.be/fr/campagne-hausse-des-prix-de-lenergie/> Voir aussi : Quand l'énergie vient à manquer - Inter-Environnement Bruxelles (ieb.be) <https://www.ieb.be/QUAND-L-ENERGIE-VIENT-A-MANQUER>

LOGEMENT ET SANS-ABRISME

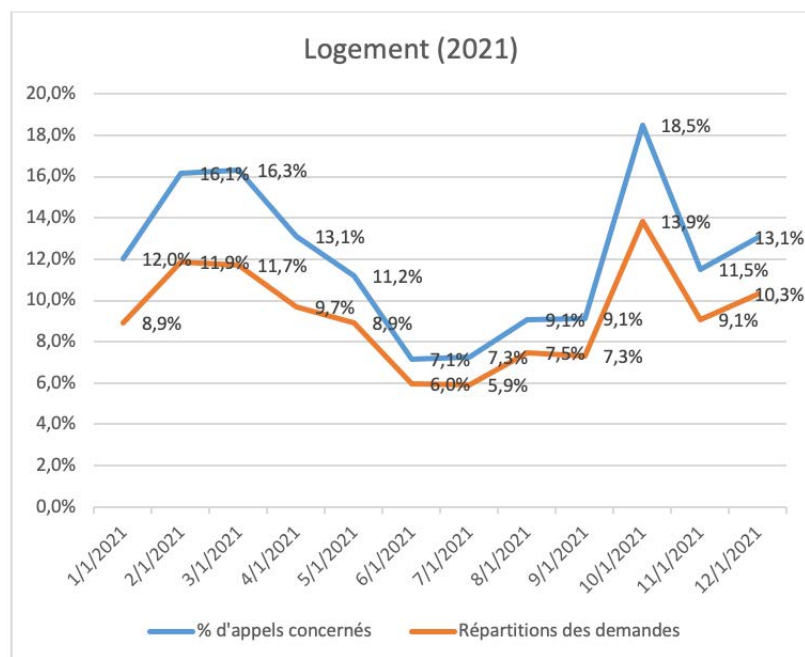


Figure 10 : % des appels et % des demandes liées au logement et sans-abrisme (2021)

L'analyse mensuelle des données montre une forte diminution des questions de logement entre les mois de juin et de septembre ou elles représentent moins de 10% des demandes, elles remontent au mois de septembre pour, ensuite, tourner autour des 12% des appels reçus, ce qui correspond à la moyenne en 2021.

LE LOGEMENT, AVEU D'IMPUISANCE FACE À UN PROBLÈME SANS FIN

Les données sur le (mal) logement à Bruxelles montrent, de manière claire et frappante, que le fait de se loger de manière digne et abordable dans la capitale est de plus en plus difficile et constitue, surtout pour les populations à faibles revenus (qui, de surcroît, ont été encore plus touchées par la crise)³⁵, un horizon quasiment inatteignable. Entre 2004 et 2018, Bruxelles a vu ses loyers augmenter de plus de 20%³⁶. Parmi les ménages locataires, plus de 25%, avant la crise sanitaire, dépensaient 50 % à 60 % de leur revenu pour payer leur loyer³⁷. Cette situation ne va sans doute pas s'arranger dans les mois à venir puisque les loyers auront désormais la possibilité d'être indexés pour suivre l'inflation des derniers mois. Comme nous l'avons mentionné dans le point précédent, les allocations de remplacement sont insuffisantes pour faire face au coût de la vie, et notamment au paiement du loyer.

35 Carte blanche: «L'appel des pauvres et des précaires face au coronavirus» - Le Soir Plus <https://plus.lesoir.be/288600/article/2020-03-19/carte-blanche-lappel-des-pauvres-et-des-precaires-face-au-coronavirus>

36 Observatoire des loyers 2018 | SLRB-BGHM (slrb-bghm.brussels) <https://slrb-bghm.brussels/fr/professionnel/publications/nos-publications/observatoire-des-loyers-2018>

37 Observatoire des loyers 2018 | SLRB-BGHM (slrb-bghm.brussels) <https://slrb-bghm.brussels/fr/professionnel/publications/nos-publications/observatoire-des-loyers-2018>

Madame vit avec ses 4 enfants depuis peu à Bruxelles, elle est bénéficiaire du CPAS, elle est dans un logement qui lui coûte cher, subvenir aux besoins de sa famille devient très compliqué quand elle finit de payer son loyer. Elle cherche une solution, souhaite avoir un logement dans ses moyens. (BDD des appels, septembre 2021)

Madame a du mal à payer son loyer actuel avec sa petite pension et Grapa. Elle a été voir le CPAS mais trouve qu'elle n'a pas eu beaucoup d'info sur les logements sociaux et pas d'accompagnement. Elle cherche des services qui pourraient l'aider dans ses démarches. (BDD des appels, octobre 2021)

On constate ici que des personnes appellent le numéro vert dans le but d'obtenir de l'information et un accompagnement suite à un désaccord avec les services publics. Ces situations doivent donner lieu à une analyse plus globale du dossier, pour constater s'il s'agit d'une situation spécifique non-couverte par la protection sociale (et donc, une restriction des droits) ou s'il s'agit d'une situation de non-recours, c'est-à-dire une exclusion d'un droit auquel les personnes sont, dans les faits, éligibles.

Une citoyenne est à la recherche d'une aide juridique en matière de logement afin de pouvoir interjeter une décision du Logement Brussels pour non-octroi d'une aide au relogement (ADIL). (BDD des appels, juin 2021)

Dans ces cas, les répondant.es orientent généralement les appelant.es vers les unions des locataires ou les CAP/GASS membres de la FdSS pour un suivi social général ou spécifique. On constate néanmoins, au travers de la base de données, que les travailleur·euse·s du secteur logement appellent également le numéro vert pour chercher de nouvelles solutions...

L'Union des locataires de Koekelberg appelle à propos d'un suivi de dossier, pour un problème d'expulsion (BDD des appels, juin 2021)

Le travail social, sur cette matière particulière du logement, fait état de ses limites et de son impuissance, comme l'illustre ce témoignage de travailleurs sociaux de l'Union des locataires marollienne : « *Crise du logement. Derrière ces mots froids et impersonnels, il y a des familles, des personnes isolées, des situations réelles vécues au quotidien par des milliers de Bruxellois. Dans un tel contexte, le travail social peut apparaître comme vain : en n'offrant que des solutions partielles pour quelques-uns, il ne fait, en l'absence de réponses structurelles et globales, que déplacer le problème vers d'autres, souvent tout aussi précaires.* »³⁸

Si le marché locatif bruxellois exclut et fragilise une population déjà précaire (par son coût mais également par les discriminations racistes et classistes à l'égard des populations précaires)³⁹, le mal-logement menace également la santé physique et mentale des habitant·e·s. **La recherche d'un nouveau logement est un parcours du combattant pour les personnes bénéficiant d'une aide sociale ou d'un emploi précaire, discrimi-**

38 Travail social et crise du logement à Bruxelles (inegalites.be) <https://inegalites.be/Travail-social-et-crise-du>

39 La discrimination au logement (unia.be) https://www.unia.be/files/Documenten/Publicaties_docs/1363_BXL_Logement_-_brochure_-_FR-AS.pdf

nées d'office pour leur situation financière⁴⁰.

Les personnes qui appellent le numéro vert sont démunies face aux prix trop élevés des logements. Certaines d'entre elles ont entamé, parfois avec l'aide d'un service social, les démarches nécessaires – assez lourdes et complexes – pour s'inscrire comme demandeuse d'un logement social. Mis à part cet accompagnement, les solutions sont limitées : très souvent, il ne reste que l'écoute. Au 30 septembre 2020, 49.135 ménages-demandeurs étaient inscrits sur la liste d'attente pour un logement social dont 866 nouvelles inscriptions depuis le début de la crise Covid. Ces ménages représentent 128.270 personnes, soit plus de 10,5% de la population⁴¹ et doivent, la plus souvent, attendre plusieurs (dizaines d') années pour bénéficier d'un logement social.

Une dame a du mal à trouver un logement suite à un déménagement, elle a un RIS et est déjà inscrite pour les logements sociaux. Longue écoute car besoin de se confier sur sa difficulté à trouver un logement en ce moment (BDD des appels, octobre 2021)

Les répondant·e·s reçoivent régulièrement des appels de personnes qui attendent de pouvoir intégrer un logement social et cherchent des solutions intermédiaires.

L'appelante et son mari ont introduit une demande de logement social auprès du Foyer Laekenois en 2018 et ils n'ont pas encore reçu une réponse de leur part. Son mari est au chômage, elle est mère au foyer et c'est très difficile pour eux de vivre d'un chômage de 1100 euros/mois. (BDD des appels, octobre 2021)

Madame a introduit une demande pour un logement social, elle a un bébé. Sa demande a été refusée et quand elle a finalement pu parler avec quelqu'un du CPAS d'Ixelles, cette personne lui a dit qu'ils ne peuvent rien faire pour elle. (BDD des appels, aout 2021)

Une dame voudrait qu'on contacte la société de logement social à Nivelles pour savoir où en est sa demande (priorités, handicap, nombre de chambres pour elle et ses 4 enfants). (BDD des appels, juillet 2021)

TOUJOURS PLUS DE PERSONNES EN RUE

Toutes ces difficultés exprimées par les appelant·es pour trouver un logement adapté aux petits revenus peuvent conduire à la rue.

Monsieur est sans domicile, il cherche des infos pour trouver un logement. Il vient d'entrer un dossier au CPAS de Vilvoorde où il dort parfois. Ne veut pas aller dans un centre d'accueil d'urgence. (BDD des appels, octobre 2021)

La question vient d'une collaboratrice du CPAS de Lummen (Limbourg). Elle cherche un logement pour un homme de 25 ans avec un chien. Puisqu'il n'y a pas de maison d'accueil où les sans-abri peuvent amener leur animal de compagnie au Limbourg, elle nous contacte parce qu'elle pense avoir plus de chance à Bruxelles. (BDD des appels, novembre 2021)

40 La discrimination au logement (unia.be) https://www.unia.be/files/Documenten/Publicaties_docs/1363_BXL_Logement_-_brochure_-_FR-AS.pdf

41 Plan-Urgence-Logement_DEF.pdf (nawalbenhamou.brussels) https://nawalbenhamou.brussels/wp-content/uploads/2021/01/Plan-Urgence-Logement_DEF.pdf

Par ailleurs, **la perte du logement complexifie toutes démarches d'accès aux droits même préexistants :**

Monsieur travaille mais est sans domicile fixe, il cherche une adresse de référence (BDD des appels, décembre 2021)

Le dernier dénombrement de Bruss'Help réalisé en 2020 montre que le nombre de personnes sans-abri et mal-logées passe de 4187 en 2018 à 5313 en 2020, c'est une augmentation de 27%⁴². Des demandes régulières émergent au numéro vert de la part de tiers qui signalent une personne à la rue, en passe de l'être, où mal logée (garage, voiture, squat, etc.).

Monsieur est sans abri, il est allé sonner chez un couple et demande à prendre une douche. Ceux-ci aimeraient avoir des adresses et des numéros où monsieur pourrait prendre une douche (BDD des appels, juin 2021).

L'appelant est un taximan qui a rencontré un homme fortement handicapé (sans mains et sans pieds, si j'ai bien compris) à la Gare du Midi. L'appelant et ses collègues se sont cotisés pour que ce monsieur dorme dans un hôtel, mais ce n'est pas possible de faire ça à long terme et c'est clair que ce monsieur a besoin d'aide car il ne peut même pas se nourrir tout seul. L'appelant a aussi appelé le CPAS de Saint-Josse, où il habite, et ils ont commencé les démarches pour une AMU. Ils lui ont aussi donné le numéro vert pour trouver un hébergement.

Monsieur a aussi appelé le SAMU social, mais, vu que l'homme en question a un handicap assez important et ne peut pas se défendre, ils l'ont conseillé aussi de trouver un centre d'hébergement spécialisé. (BDD des appels, octobre 2021)

Si le nombre de places d'urgence a augmenté ces dernières années, il y a toujours une saturation des services, il y a plus de personnes en rue que de places d'hébergement. L'hébergement d'urgence reste une solution de crise mais, face à l'augmentation constante de personnes sans-abri, elle tend à devenir la solution structurelle proposée par les pouvoirs publics : « L'urgence sociale devrait pouvoir se limiter comme son nom l'indique à une prise en charge dans l'urgence. Mais en l'absence de solution de sortie de rue, l'urgence se pérennise et finit par cristalliser la situation des personnes à la rue. Le nombre de sans-abri s'accumule en rue et créer plus de places apparaît alors comme une évidente nécessité. Voilà pourquoi depuis 20 ans, les gouvernements successifs n'ont cessé d'augmenter le nombre de lits tout en se dispensant d'apporter des solutions structurelles en matière de logement. »⁴³

42 Denombrement2020_vdef.pdf (brusshelp.org) http://www.brusshelp.org/images/Denombrement2020_vdef.pdf

43 Le logement : la solution innovante pour les sans-abri - Inter-Environnement Bruxelles (ieb.be) <https://www.ieb.be/Le-logement-la-solution-innovante-pour-les-sans-abri>

INFORMATIONS COVID

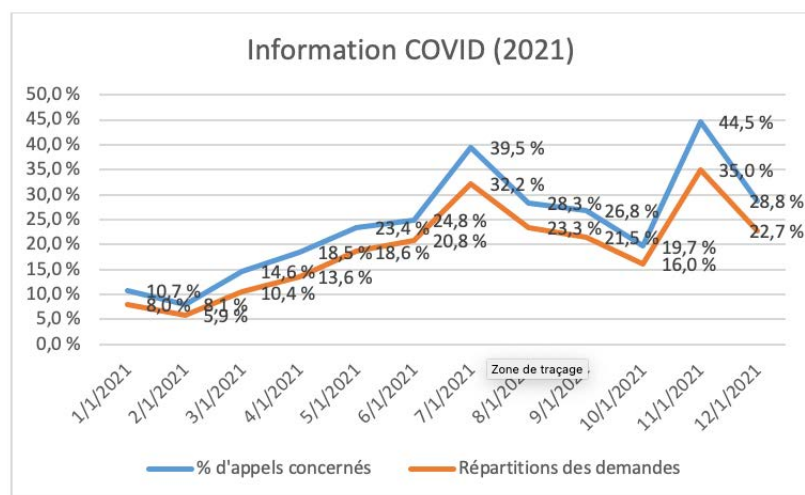


Figure 11 : % des appels et % des demandes concernées par des informations à propos des mesures sanitaires (2021)

L'augmentation des demandes ces derniers mois et depuis juin est grandement liée à une re-catégorisation de cette problématique. En effet, précédemment dénommée « information sur les mesures de confinement », un grand nombre d'appels liés au Covid se retrouvaient dans « autres » ou dans « santé physique ». Nous avons donc fait le choix de regrouper sous l'appellation « information COVID » tous les appels touchant de près ou de loin à la pandémie (accès au vaccin, aux tests, règles de confinements, etc.)

VACCINS, TESTS ET CST

Le contenu des questions posées au téléphone et liées au Covid a évolué depuis la mise en service du numéro vert. Si au début beaucoup d'appels concernaient les mesures sanitaires, aujourd'hui, une majorité des appels ont trait aux questions vaccinales et depuis l'été, elles touchent principalement au Covid Safe Ticket (CST). Plusieurs seniors appellent pour recevoir leur vaccin à domicile ou obtenir une solution de transport.

Demande d'information sur la procédure pour obtenir la 3ème dose. (BDD des appels, octobre 2021)

La personne s'inquiète de ne pas encore avoir reçu de convocation pour le vaccin. (BDD des appels, juin 2021)

Une citoyenne sénioire (80ans) cherche une solution de transport adaptée pour se rendre au centre de vaccination pour sa 3ème dose de vaccin. (BDD des appels, décembre 2021)

Le Covid Safe Ticket (CST) mis en place depuis l'été pour les événements de masse a été élargi début octobre aux personnes de plus de 16 ans et aux lieux relevant de la vie quotidienne (Horeca, discothèques, clubs de sport, foires commerciales, etc.) en Région bruxelloise et en Région wallonne. De nombreux appels arrivent au numéro vert concernant ce *pass sanitaire*. Ils touchent tantôt à son obtention, tantôt à son champ d'application.

Une citoyenne appelle pour des infos en relation avec la COVID et l'accès au restaurant. (BDD des appels, novembre 2021)

Madame a téléchargé l'appli Covid Safe, mais elle n'a pas le certificat pour la deuxième dose du vaccin. (BDD des appels, octobre 2021)

De nombreux appels catégorisés « Covid » touchent également à des questions médicales sur les délais de quarantaine et à des informations sur la propagation du virus et la pertinence du vaccin. Les répondant·e·s, travailleur·euse·s sociaux·ales, ne sont pas toujours armés pour répondre à ces questions

Testé positif le 04/10, il a fait sa quarantaine, se sent rétabli et demande à présent s'il peut revoir ses enfants. Répondant : la réponse est oui, mais la personne est orientée

également vers l'info Covid wallon pour plus de sureté. (BDD des appels, octobre 2021)

Cas contact, ayant eu le covid il y a quelques mois, avec un mari à risque. Interrogation sur le risque de recontracter le virus. (BDD des appels, novembre 2021)

DES AS AUX PRISES DES QUESTIONS MÉDICALES DES APPELANT·E·S

Ces questions d'ordre médical ou technique⁴⁴ ne rentrent pas toujours dans le champ de compétence des répondant·e·s du numéro vert qui ne peuvent dès lors pas répondre. Les répondant·e·s renvoient donc régulièrement vers le numéro spécialisé info-covid. Le numéro vert réceptionne également des appels de personnes en détresse et stressées par le contexte pandémique :

Monsieur s'est fait vacciner hier et ne se sent pas bien. Son médecin traitant est disponible à partir de 14h. Il est effrayé. Je l'ai soutenu psychologiquement jusqu'à ce que le cabinet de son médecin ouvre... (BDD des appels, juin 2021)

Monsieur me dit avoir des arythmies cardiaques suite à sa 2ème dose de vaccin. Il me demande les numéros d'urgences car son médecin généraliste est en vacances. (BDD des appels, juillet 2021)

44 Beaucoup d'appels catégorisés « informations covid » touchent à des questions de fracture numérique, nous y reviendrons dans un point ultérieur.

QUESTIONS ADMINISTRATIVES

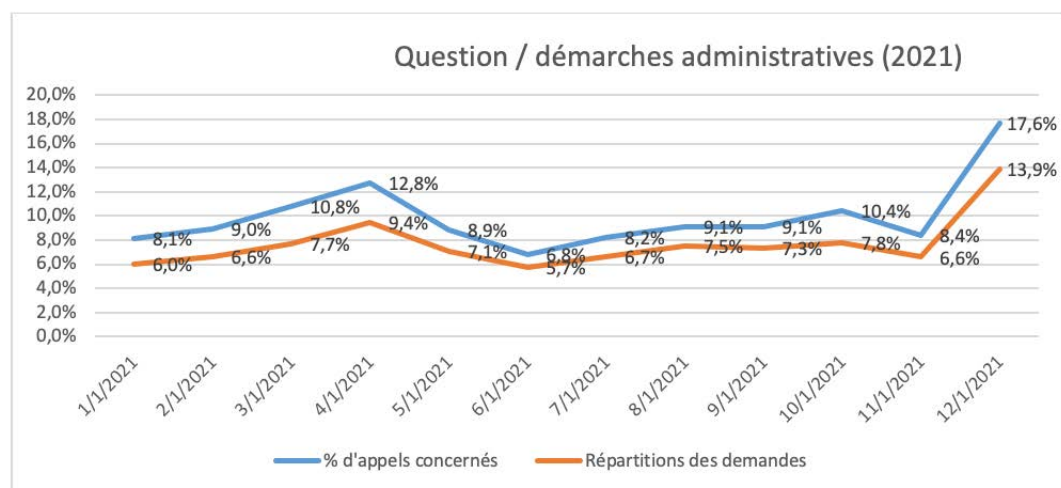


Figure 12 : % des appels et % des demandes impliquant des questions administratives (2021)

Le caractère transversal de cette rubrique – qui peut concerner tout autant des questions de logement, de santé, d'alimentation – rend son champ d'interprétation assez large mais permet toutefois d'éviter que la problématique « autres » ne soit remplie d'appels dont l'objet principal concerne une difficulté à remplir un formulaire et à accéder à une aide. Cette catégorie est dès lors rarement encodée seule.

DEMANDES PONCTUELLES OU MULTI PROBLÉMATIQUES

Comme l'année précédente, la fin du mois de mai et le mois de juin sont propices aux appels liés aux déclarations fiscales.

Besoin d'aide pour remplir sa déclaration d'impôt. (BDD des appels, juin 2021)

Mais cette catégorie recoupe par ailleurs beaucoup de demandes différentes. On peut distinguer d'une part **des demandes informatives, ponctuelles et ciblées** comme la recherche d'un numéro de téléphone pour une démarche ou une demande d'aide pour rédiger un courrier ainsi que des informations sur le fonctionnement d'institutions du social/santé ou d'accès aux droits :

Une jeune fille souhaite avoir des infos sur le fonctionnement d'une maison médicale. (BDD des appels, décembre 2021)

J'ai eu une dame au téléphone qui a appelé le numéro vert car elle n'a plus de crédit pour composer un numéro payant. Elle est suivie médicalement par un psychiatre qui s'appelle le docteur X, celui-ci lui a communiqué les coordonnées d'une assistante sociale mais elle les a égarées. N'ayant plus de possibilité d'appel, elle a demandé si on pouvait joindre le docteur afin de lui redemander les coordonnées de cette assistante sociale pour la joindre et que celle-

ci appelle madame. (BDD des appels, octobre 2021)

Demande d'informations sur ses droits/TVA en tant qu'indépendant (BDD des appels, novembre 2021)

Nous relevons également dans cette catégorie **des appels en provenance de prisons belges**. Des détenus demandent de l'aide pour réaliser des démarches qu'ils ne savent pas faire depuis la prison : recherche d'informations, envoi d'un email ou mise en lien avec un numéro en dehors de la prison⁴⁵. Bien que les détenus peuvent passer des appels depuis la prison, ceux-ci sont payants. Il semblerait dès lors que beaucoup de détenus n'ont pas les moyens d'appeler⁴⁶. L'Observatoire international des prisons (OIP) en Belgique « n'a de cesse de répéter que la prison ne touche pas de manière égalitaire toutes les personnes et tous les illégalismes. Ainsi, si la prison est avant tout une « institution pour pauvres », ce n'est pas spécifiquement que les personnes plus précaires délinquent plus, c'est qu'elles sont davantage sanctionnées à tous les maillons de la chaîne pénale »⁴⁷.

Personne emprisonnée à Jamioulx. Fait appel à nous pour envoyer un mail à son avocat. (BDD des appels, septembre 2021)

Personne emprisonnée devant communiquer avec son avocat et le BAJ de Mons par courrier (BDD des appels, juin 2021)

⁴⁵ Suite à des appels répétés de certains détenus demandant à être mis en communication avec des proches, il a été décidé – par les répondant·e·s du numéro vert – de ne plus répondre favorablement à cette demande. Les mises en lien avec les personnes extérieures ne peuvent concerner que des professionnel·le·s ou des services.

⁴⁶ Téléphone - Service public fédéral Justice (belgium.be)

⁴⁷ Population carcérale | OIP Belgique <https://www.oipbelgique.be/thematiques/population-carcerale/>

Des personnes contactent le numéro vert pour faire état de leurs difficultés à joindre le guichet « population » de leur administration communale pour des démarches administratives de base.

Un homme essaye de joindre la commune d'Anderlecht pour sa carte d'identité.
(BDD des appels, décembre 2021)

D'autre part, cette catégorie regroupe des demandes d'accompagnement social plus général :

Madame souhaiterait rencontrer une AS pour l'aider à remplir des documents.
(BDD des appels, septembre 2021)

Un citoyen (tiers aidant) qui appelle pour le compte de son père résidant aux Marolles et à la recherche d'un service social de proximité pour un accompagnement socio-administratif (BDD des appels, juillet 2021)

Madame téléphone car son mari risque d'aller en prison bientôt et ne sait pas quoi faire comme démarche pour ses droits et ceux de ses enfants. (BDD des appels, juillet 2021)

UN RELAIS NÉCESSAIRE VERS LES SERVICES SOCIAUX

Les répondant·e·s au numéro vert sont tou·te·s des professionnel·le·s du social travaillant dans des CAP, des CASG ou des CAW. Ils peuvent donc renvoyer vers les travailleur·euse·s des centres pour un rendez-vous en présentiel si nécessaire, lorsque les situations s'avèrent complexes et multiproblématiques.

Monsieur souhaite que je l'accompagne pour ses démarches envers le Sécac afin de trouver un accord car ses allocations de chômage sont saisies et il bénéficie d'une aide du CPAS (loyer, factures et 200 euros pour vivre). (BDD des appels, août 2021)

J'ai informé Monsieur des services existants et voulu l'orienter mais il voulait que je fasse la démarche à distance. Je lui ai proposé un rdv demain à distance et qu'il envoie son courrier par whatsapp car il n'a pas de crédit d'appel mais bien du wifi. Si je n'arrive pas à distance, je contacte un service à proximité de la commune. (BDD des appels, août 2021)

L'analyse de la base de données des appels reçus en 2021 montre, une fois de plus, que le numéro vert joue un rôle de « porte d'entrée dans l'aide sociale », en informant les personnes sur leurs droits sociaux et en relayant les personnes vers les centres sociaux et services spécifiques. Il se positionne, au travers de cette fonction, comme un réel outil de lutte contre le non-recours à l'aide sociale dans le paysage de l'aide sociale bruxelloise.

FRACTURE NUMÉRIQUE

Depuis mars 2021, la mise à jour du formulaire rempli par les répondant·e·s permet de signaler quand un appel implique une dimension de fracture numérique. Depuis que cet encodage est possible, nous notons en moyenne que dans 7,4% des appels les répondant·e·s mentionnent explicitement un problème de fracture numérique. Un pic de 17% des appels est observable en juin 2021, ces appels ne sont pas attribuables à une thématique en particulier.

DÉCLARATIONS FISCALES & COVID SAFE TICKET

Les commentaires laissés dans la base de données ainsi que les débriefings collectifs avec les répondant·e·s permettent de constater que la fracture numérique touche de nombreuses personnes dans leurs démarches, allant de la recherche d'un numéro de téléphone, à la prise de rendez-vous, au paiement de factures ou à l'obtention du CST. Au mois de juin, plusieurs appels concernent également les déclarations fiscales.

Un citoyen en situation d'handicap, en situation de fracture numérique et de l'isolement social, déjà aidé par notre dispositif, voudrait avoir les coordonnées de TUI Shop à Bruxelles pour acheter un billet d'avion à destination du Maroc. (BDD des appels, juin 2021)

Lors du bilan précédent, nous soulignons déjà ce problème - de plus en plus connu et documenté - de la fracture numérique et de la difficulté d'accès aux aides et aux documents administratifs/médicaux nécessaires dans le contexte pandémique actuel (notamment pour l'obtention du Covid Safe ticket, la prise de rendez-vous pour des tests et des vaccins, les certificats de vaccination/tests, etc.). Une majorité des appels qui comprennent une dimension de fracture numérique sont liées à cette problématique et font état de difficultés à disposer du matériel informatique nécessaire - smartphone, ordinateur, lecteur de carte,... - ou d'utiliser le matériel informatique de façon à avoir accès aux bons documents :

Couple de personnes âgées ne disposant pas des connaissances ou du matériel pour opérer en ligne. Réclame le numéro de téléphone du call center pour demander une version papier du certificat. (BDD des appels, juin 2021)

Madame a les symptômes covid et cherchait un centre près de chez elle, j'ai trouvé le centre et fait l'inscription à sa place, elle ne possédait pas d'ordinateur. (BDD des appels, juin 2021)

Le compagnon de madame n'arrive pas à avoir son certificat covid. L'application itsme ne marche pas et ils ont pas un lecteur de carte ID. Ils ont besoin d'aide numérique. (BDD des appels, novembre 2021)

Une jeune fille a appelé pour savoir si son père qui est vacciné est dans l'obligation d'avoir le nouveau passeport santé sur son GSM (le père ne possède pas de smartphone) et comment prouver que l'on est vacciné si on ne l'a pas. (BDD des appels, juin 2021)

La neuvième enquête de santé réalisée par Sciensano⁴⁸ s'intéresse à la réception des informations et des plateformes de santé numériques qui ont été développées avec la pandémie (application Coronalert, le CovidSafeBE, le formulaire de localisation du passager (PLF), le portail MaSanté et la plateforme de rendez-vous pour la vaccination). L'évaluation de l'expérience utilisateur reflète que seul un faible pourcentage de personne aurait eu besoin d'aide pour utiliser ces plateformes. L'enquête Sciensano est réalisée en ligne, ce qui crée un biais dans l'inclusion de répondant·es en situation de fracture numérique. Les commentaires que nous lisons suite aux encodages dans la base de données numéro vert sont très éloignés des constats du rapport de Sciensano sur la réception des outils numériques.

« LA DOUBLE PEINE D'UN PUBLIC DÉJÀ FRAGILISÉ »

La digitalisation des institutions publiques et privées complique l'accès aux aides et aux services pour les personnes qui n'ont pas accès à du matériel informatique ou qui éprouvent des difficultés à l'utiliser. Cette fracture numérique touche principalement une population déjà précaire : « on parle de double peine des publics fragilisés face au tout au numérique »⁴⁹. Personnes âgées, avec un faible niveau d'alphabétisation, ou encore incarcérées, avec un handicap physique sont autant de « caractéristiques sociales » qui freinent l'accès à l'information et aux ressources en ligne.

Personne emprisonnée à Jamioulx. Fait appel à nous pour envoyer un mail à son avocat. (BDD des appels, septembre 2021)

Personne avec une cécité grandissante et souhaitant une aide ponctuelle pour ses documents et impôts. (BDD des appels, juin 2021)

L'appelante a besoin d'un service des travaux de peinture et réparation pas cher. Son mari est en soins palliatifs, donc il ne peut pas faire ces travaux, et les voisins ne l'aident pas à cause du Corona. (BDD des appels, aout 2021)

Madame a 3 jeunes enfants, dont un est handicapé. En plus, elle a accès à l'Internet, mais ne sait pas écrire en français suffisamment pour chercher en ligne. (BDD des appels, aout 2021)

48 Résultats de la 9e enquête de santé COVID-19 | sciensano.be <https://www.sciensano.be/fr/coin-presse/resultats-de-la-9e-enquete-de-sante-covid-19>

49 Fracture numérique, fracture sociale | Cairn.info <https://www.cairn.info/revue-projet-2019-4-page-33.htm>

Être connecté, comprendre, être en capacité, disposer du matériel et des documents sont autant de prérequis nécessaires pour accéder à des aides ou des services « dématérialisés », c'est-à-dire se faisant uniquement en ligne (comme, par exemple, remplir une déclaration d'impôt, faire un virement en ligne, accéder à des primes, etc.). Cette dématérialisation implique que certaines personnes abandonnent des processus de demandes d'aide et renoncent donc à l'activation de certains droits, ce qui peut conduire à aggraver des situations sociales déjà compliquées, comme, par exemple, en se mettant en défaut de paiement vis-à-vis de certains organismes. Le baromètre de l'inclusion numérique de 2020⁵⁰ nous informe que « près de 3 ménages sur 10 vivant avec de faibles revenus ne disposent pas de connexion internet à domicile », pointant du doigt les liens entre pauvreté et fracture numérique.

Dans cette configuration, les travailleurs·euse·s sociaux·ales deviennent des intermédiaires dans la résolution des problèmes de fracture numérique et effectuent les tâches qui incombent précédemment aux personnes « aux guichets ». Dans une majorité de cas, le cadre du numéro « Allo ? Aide sociale » ne permet pas de récolter les données personnelles des appelant·e·s afin de les aider dans leurs démarches en ligne⁵¹. Dans ces cas, les répondant·e·s au numéro vert renvoient les personnes vers des services sociaux (notamment des CAP et des CASG) pour un suivi social : « De manière générale, l'accès et l'usage des outils numériques rend difficile l'accès aux aides pour un public fragilisé et se superpose à une série de problématiques sociales. Comme mentionné plus haut, il induit également une relation de dépendance entre la personne en situation de fracture numérique et une autre personne jouant le rôle d'assistant administratif, un rôle que les assistant·e·s sociaux·ales sont régulièrement appelés à remplir »⁵².

50 Baromètre Inclusion Numérique | Koning Boudewijnstichting (kbs-frb.be) <https://www.kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique>

51 Les débriefings collectifs des répondant·e·s nous apprennent toutefois que, dans certains cas, lorsqu'un·e appelant·e demande explicitement de l'aide pour remplir un formulaire en ligne ou envoyer un mail et qu'il accepte de communiquer certaines informations personnelles, le répondant répond à sa demande. Pour autant, aucune des informations communiquées n'est encodée et répertoriée.

52 Voir le bilan des appels juillet-octobre: <https://www.fdss.be/wp-content/uploads/Bilan20des20appels20No20vert2008003524320Du2006072020au20231020.pdf>

SANTÉ MENTALE /
RESSOURCES SOCIALES /
LIENS FAMILIAUX

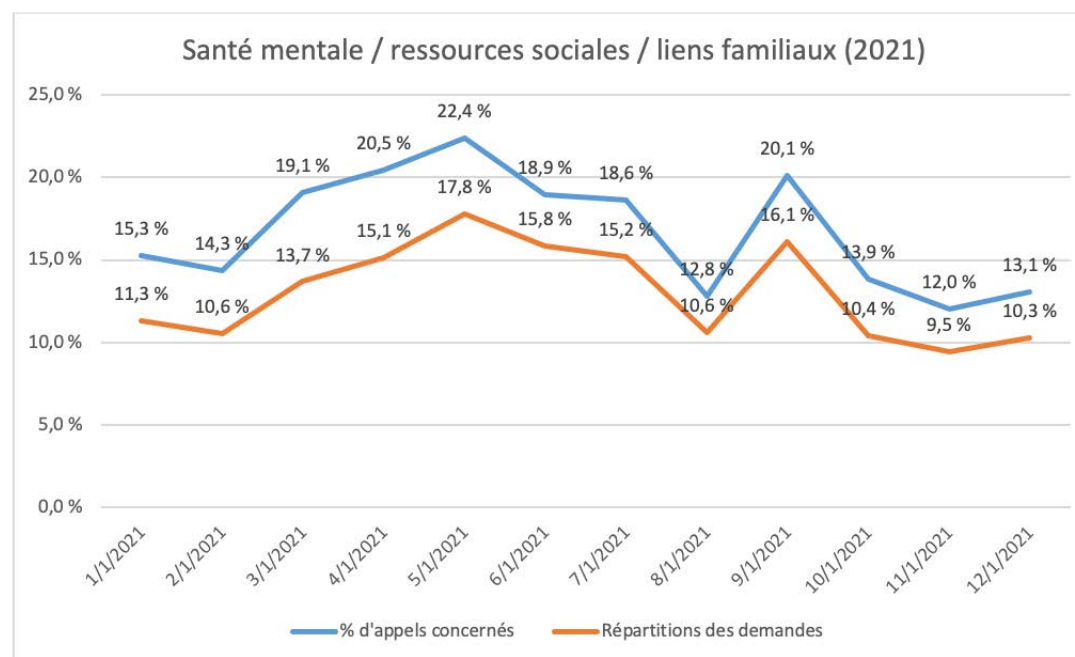


Figure 13 : % des appels et % des demandes concernées par la santé mentale/ressources sociales/liens familiaux (2021)

Cette « super catégorie » englobe des demandes très diversifiées, qui vont de la simple et unique demande d'écoute aux appels répétés de personnes souffrant de pathologies mentales assez aiguës. Ces demandes concernent 4 problématiques : santé mentale (demande d'un psychologue, d'une aide formelle), difficultés personnelles (besoin d'écoute), liens familiaux et ressources sociales. Sur l'année 2021, en moyenne 17,3% des appels concernent une de ces catégories.

D'UNE PORTE D'ENTRÉE VERS LE SECTEUR DE LA SANTÉ MENTALE À DES SITUATIONS AIGÜES DE DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE

Les personnes contactent **le numéro vert comme porte d'entrée vers le secteur de la santé mentale en général**. Souvent, elles le font pour un tiers. Elles cherchent des ressources extérieures pour les aider à trouver la structure adéquate ou l'aide nécessaire pour accompagner des proches. **Certaines signalent également des situations psychosociales compliquées, faisant parfois l'objet de maltraitances**, et cherchent à identifier des professionnels à même de prendre en charge les personnes.

Un couple cherche un centre pour le suivi de leur enfant à Liège. (BDD des appels, décembre 2021)

Un citoyen appelle pour s'informer sur les possibilités d'aider une personne en situation de dépression à trouver une aide de professionnelle. (BDD des appels, décembre 2021)

Monsieur suspecte une maladie mentale chez sa femme. Celle-ci ne veut pas consulter un psychiatre. Elle a peur pour ses enfants. (BDD des appels, décembre 2021)

Un homme téléphone pour signaler des faits de négligence sur enfants de la part d'une amie. (BDD des appels, juillet 2021)

Si des personnes appellent afin d'être réorientées, le numéro vert reçoit également des appels de **personnes en détresse, avec un besoin d'écoute, une détresse se manifestant parfois**

par des envies suicidaires. Les répondant-e-s, peu formés aux suivis des situations de détresse psychologique, sont assez peu outillés pour répondre à ce type d'appels.

Personne orientée par SOS Suicide sur notre numéro vert. Personne présentant une grande détresse psychologique, des idées noires, une «envie de se foutre en l'air», etc. et des difficultés sociales : vit à l'hôtel (sans abris), rupture totale avec la société, ne sait pas où aller sinon préfère disparaître. J'ai pris le temps d'écouter Monsieur et de l'apaiser quelque peu. Il semble en état de crise émotionnelle. Orienté au plus proche chez une assistante sociale pour être étudiée. Assez difficile pour moi de gérer la détresse émotionnelle et les idées noires. Je ne suis pas du tout formée à cela. Monsieur doit me recontacter lorsqu'il sera bien au service pour une prise en charge. (BDD des appels, juin 2021)

Etudiant en décompensation suite à la crise Covid, l'échec de son année, et plusieurs démons du passé qui ressurgissent. Monsieur souhaiterait pouvoir parler à quelqu'un et avoir un suivi. Pris le temps de discuter avec lui pour bien saisir sa demande, orienté vers centre de santé mentale jeune, transmis numéro de la help line si nécessaire. (BDD des appels, juin 2021)

DES RÉORIENTATIONS ORGANISÉES ET PERSONNALISÉES VERS D'AUTRES SERVICES

On constate que les actions entreprises par les répondant·e·s sont sensiblement différentes pour les appels qui impliquent une problématique de santé mentale que pour les appels en général. **La réorientation avec relais personnalisé et organisé apparaît particulièrement utile pour ces appelant·e·s** qui, ayant fait la démarche d'appeler un numéro d'urgence et de déposer leur vécu, espèrent que la relation de confiance créé avec un·e AS du numéro vert poursuivra, au travers d'autres services (spécialisés) de l'aide sociale. On constate que pour ces appels spécifiques, les répondant·e·s font proportionnellement davantage de démarches après le coup de fil que pour les appels en général. On peut dès lors parler d'un « accompagnement social à la marge », « d'accroche humanisée », de l'importance particulière que prend la relation personnalisée et de confiance dans le traitement et la réorientation de ces situations.

	Appels impliquant une problématique de « santé mentale » (61)	Tous les appels
Réorientation avec suivi organisé et personnalisé	14,7 %	8,8%
Réorientation sans relais	41%	58,7%
Ecoute	36%	8,7%
Action directe	11,5%	6,2%
Information	34,4%	52,8%

Tableau 4 : Comparaison entre les actions réalisées par les répondant·e·s lors d'appels reçus impliquant une problématique de santé mentale et l'ensemble des appels

VIOLENCES INTRA-FAMILIALES ET INSTITUTIONNELLES

Une thématique récurrente en termes de santé mentale sont les appels qui concernent des violences intrafamiliales ou intra-institutionnelles (maison de repos, prison). La plupart du temps, les personnes cherchent des solutions pour quitter leur famille ou lieu de vie. On constate que souvent, les solutions proposées – centre d'urgence, médiation, etc. – sont assez peu opérationnelles pour les personnes, ou du moins, impliquent une analyse plus en profondeur de la situation par un service adéquat.

La personne vit dans un home à 1030. se plaint de maltraitance et veut de l'aide pour ranger sa chambre ou changer de home. (BDD des appels, novembre 2021)

Jeune étudiant, problème relationnel avec son père avec qui il vit. En recherche de solutions pour partir. (BDD des appels, novembre 2021)

Femme arabophone (appel et traduction via SETIS) qui appelle suite à des violences de la part de son mari. Elle a quitté son domicile. Madame ne veut pas aller dans un centre d'urgence (qu'on lui a déjà proposé (police?)). Elle dit qu'elle va retourner chez son mari ce soir. Elle sait où se trouve le poste de police le plus près ainsi que le numéro de téléphone. Je lui ai conseillé de prévenir la police sur les derniers faits. J'ai proposé de prendre contact avec Service social à proximité pour lui faciliter les démarches et avoir du soutien. A suivre. (BDD des appels, juillet 2021)

Madame est victime de violence de la part de sa belle-fille, elle compte partir de la maison avec ses trois enfants en bas âge pour protéger ses enfants. Un contact a été pris avec l'ASBL T. et la maison d'Accueil H., l'AS a pris le relais. Le suivi est en cours. (BDD des appels, juillet 2021)

Madame est en couple, elle est sans revenu car son mari refusait qu'elle travaille, elle est victime de violence de la part de son mari, elle veut quitter la maison, elle est diplômée et est prête à travailler, elle est maman d'un bébé de 10 mois. (BDD des appels, juillet 2021)

Jeune fille de 19 ans qui souhaite connaître les démarches pour quitter le noyau familial suite à beaucoup de disputes. (BDD des appels, juin 2021)

Un citoyen venu dans le cadre du regroupement familial, victime de violence conjugale de la part de son épouse (AR) à la recherche de conseils et d'orientation. (BDD des appels, juin 2021)

DES PERSONNES ISOLÉES EN DEMANDE (URGENTE) D'ÉCOUTE ET DE SUIVI

Madame subit un divorce difficile, elle a la garde exclusive des enfants et souffre de handicap. Madame doit faire face seule à sa nouvelle situation et n'arrive pas à savoir quelle démarche entreprendre et quand. Madame a besoin d'une aide sociale générale, elle présente également des dettes. Pris le temps d'écoute, information au sens large et orienté vers Centre d'aide aux personnes Forest pour obtenir un suivi psychosocial et administratif complet. (BDD des appels, octobre 2021)

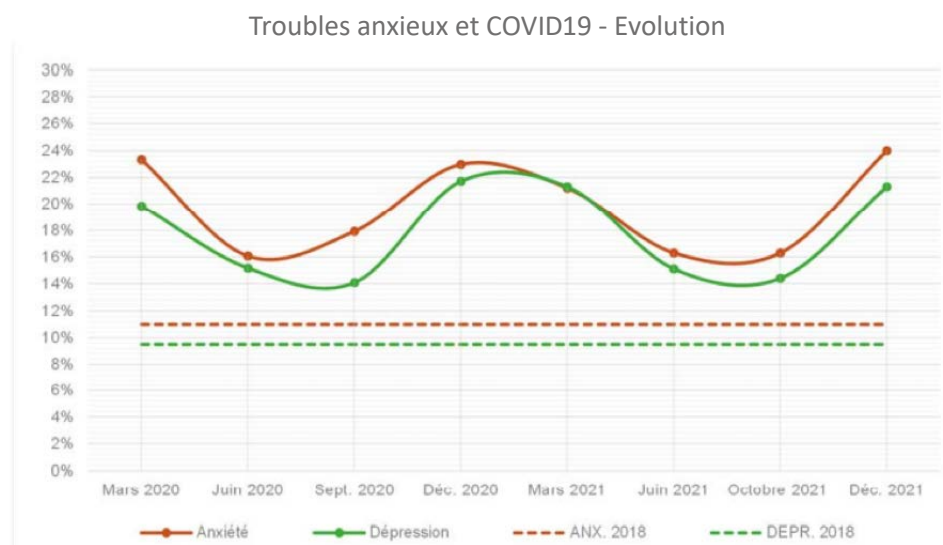
Monsieur a des soucis de voisinage et des inquiétudes vis-à-vis du relâchement des mesures sanitaires dans son quartier. (BDD des appels, octobre 2021)

Personne âgée ayant été appelée par les Cliniques Saint-Luc car son époux est mourant. Elle est en recherche d'un moyen de transport moins cher que le taxi. Elle doit être à l'hôpital dans environ 2 heures. Elle ne peut se déplacer à pied qu'avec beaucoup de difficultés. J'ai contacté Contrepied qui confirme la prise en charge. (BDD des appels, octobre 2021)

La 9^{ème} enquête de santé COVID-19 de Sciensano réalisée en ligne mi-décembre⁵³ 2021 montre que les troubles de santé mentale, le sentiment de solitude, l'insatisfaction des rapports sociaux rejoignent les pourcentages de l'hiver dernier et sont bien plus élevés qu'aux périodes où les mesures de confinement ont été levées et que l'épidémie a ralenti : « 51% des personnes

53 Sciensano. Neuvième enquête de santé COVID-19 : Résultats préliminaires. Bruxelles, Belgique. Janvier 2022 ; Numéro de dépôt : D/2022/14.440/3. Disponible en ligne : <https://doi.org/10.25608/evrs-je22>

âgées de 18 ans et plus ont déclaré être insatisfaites de leurs contacts sociaux. Il s'agit d'une forte augmentation par rapport à la 8e enquête réalisée en octobre 2021 (soit 19%). À des fins de comparaison, en « temps normal » le pourcentage de personnes insatisfaites de leurs contacts sociaux est de 9% au sein de la population âgée de 18 ans et plus (enquête de santé 2018) ». (Sciensano, p.43). L'enquête montre également que les personnes les plus vulnérables aux troubles anxieux et dépressifs sont les jeunes, les femmes, les personnes isolées – en particulier les familles monoparentales – et les personnes les moins diplômées. Cette étude, qui est soumise aux participants uniquement en ligne, n'atteint pas les personnes en situation de fracture numérique ou ne parlant pas une langue nationale, cela donne à penser que les personnes exclues de facto de l'enquête sont particulièrement à risque de troubles de la santé mentale. L'enquête de Sciensano insiste sur le fait que les inégalités socio-économiques pèsent sur l'état de santé, physique et psychique, des personnes et qu'elles constituent « des facteurs de risque (ou de protection) face aux difficultés supplémentaires engendrées par la crise » (idem).



Evolution du pourcentage des personnes (18 ans et plus) qui présentent un trouble anxieux ou un trouble dépressif, par enquête de santé COVID-19 et par rapport à la HIS 2018, Belgique 2020-21 - Source : Sciensano, 2021 ⁵⁴

En mars 2021, la 6^{ème} enquête de Sciensano concluait de cette manière : « À défaut de pouvoir rapidement assouplir les mesures anti-COVID19 qui créent des situations particulières face auxquelles un grand nombre ne dispose pas des ressources spécifiques pour les surmonter, il est nécessaire de mettre en place des filets de sécurité pour venir en aide aux personnes les plus vulnérables, et cela passe

54 Idem

notamment, dans le court terme, par le renforcement de l'accès à l'aide financière et au soutien psychologique professionnel. Par ailleurs, il serait futile d'en rester là sans envisager des réformes sur le long terme, au cœur desquelles il serait impératif de réinvestir – voire réinventer - les systèmes de base tels que l'éducation, l'emploi, la santé (y compris mentale !), la solidarité et l'économie de proximité, pour mieux correspondre aux besoins humains plutôt qu'au dictat d'une hégémonie économique qui ne profite qu'à un petit nombre (...) La santé mentale a longtemps fait défaut dans les sphères de la santé publique et des politiques de santé, dont le corollaire est le sous-financement des services de prévention et de soins, ainsi que de la recherche dans ce domaine. Avec la publication de chiffres sur l'état de santé mentale dans le monde (notamment via le rapport de l'OMS en 2018) et depuis lors, sur la recrudescence des troubles psychiatriques, la charge de morbidité qu'ils représentent et leur impact sur l'économie globale, cet aspect de la santé tend à remonter sur l'agenda des décideurs. Plus récemment, à la lumière de la récession économique de 2008 et de la crise du coronavirus, la santé mentale s'impose aussi comme un indicateur de « ce qui ne va pas » au sein d'une société, révélant des inégalités qui n'ont cessé de se creuser. »⁵⁵ (Idem, pp.30-35)

Nous abondons dans ce sens, et ne pouvons qu'appuyer ces recommandations suite aux constats qui s'imposent dans les appels reçus au sein du numéro vert.

55 Idem

CONCLUSION

Comme les rapports précédents le décrivaient déjà, il importe de répéter ici que **l'inaccessibilité des services publics en présentiel risque de renforcer la désaffiliation et l'exclusion sociale des publics précarisés**, et d'accompagner ce décrochage d'un sentiment renforcé de méfiance et de résignation dans tous les autres types de relations d'aide, y compris avec les services sociaux. L'inaccessibilité - conjuguée à la fracture numérique - augmente par ailleurs la dépendance de certains publics aux professionnel·le·s du social et de la santé, c'est particulièrement le cas pour les personnes analphabètes, avec un faible niveau de littéracie numérique, ne parlant pas une des langues nationales, maniant difficilement le langage administratif et/ou vivant une accumulation de différents problèmes sociaux.

Comme le décrivent des sociologues qui ont analysé l'usage des guichets encore existants⁵⁶, on observe également, parmi les usager·ère·s, le développement « d'attitudes prospectives » qui visent à prévenir les situations de blocage : elles cherchent à s'assurer du « juste calcul d'une allocation », à s'enquérir d'autres aides existantes, à confirmer le versement de leur aide à la date prévue, etc. Etant donné la précarité de leur situation et les difficultés administratives auxquelles d'autres font face, **ces pratiques visent à s'offrir le plus de garanties possibles d'avoir effectivement accès aux aides**. Comme l'explique Vincent Dubois⁵⁷, certaines personnes se présentent aux guichets avec des lettres d'organismes publics encore fermées, anticipant « les

conséquences négatives », « les problèmes » que de tels courriers impliquent. Les guichets – et comme on peut l'observer, le numéro vert – jouent un rôle essentiel consistant à laisser une porte ouverte où les gens peuvent déposer leurs craintes et prévenir les situations de blocages administratifs de tous bords.

Par ailleurs, **la complexification des dossiers administratifs et l'absence d'interlocuteur du côté des services publics – qui se 'délesteraient' des situations jugées trop complexes – induisent une charge de travail énorme pour les travailleur·euse·s sociaux·ales** : coups de téléphone dans le vide, envoi de mails et rappels, blocage d'un dossier dans l'attente d'une information essentielle pour avancer, etc. Alors que le nombre de bénéficiaires augmente, le temps de travail des professionnel·le·s du social gagnerait à être affecté plus utilement à d'autres aspects de l'accompagnement social et ce, de manière plus qualitative. Le risque encouru est également celui de la segmentation du suivi et de l'intervention sociale, avec une perte de vue globale des enjeux de la personne : chaque petit problème administratif, en prenant des dimensions disproportionnées et en accaparant le temps de l'accompagnement, ne permet plus de traiter des autres aspects essentiels de la demande.

Nous constatons que **la place occupée par le numéro vert en tant que « porte d'entrée dans l'aide sociale », sa capacité à informer les personnes sur leurs droits sociaux, à relayer**

⁵⁶ Voir en particulier les travaux de Vincent Dubois et de Pierre Mazet sur la dématérialisation des services.

⁵⁷ Référence de la conférence. Cette conférence date de 2017 et n'intègre dès lors pas le basculement assez radical du système de guichets vers un système de rendez-vous mis en place au moment des confinements de société.

les personnes vers les centres sociaux font du dispositif un réel outil de lutte contre le non-recours à l'aide sociale pour les habitant·e·s bruxellois·es.⁵⁸ Les répondant·e·s au numéro vert sont tou·te·s des professionnel·le·s du social travaillant dans des CAP des CASG ou des CAW. Ils ont la possibilité de renvoyer les appelant·e·s, de la manière la plus directe possible, vers un service social pour un rendez-vous en présentiel si nécessaire. Nous observons une complémentarité dans le type d'aide et de modalité proposée entre le numéro vert et le suivi par rendez-vous/permanence au sein des services sociaux.

Par ailleurs, que ce soit dans le service social qui les emploie ou dans le cadre du numéro vert, les travailleurs et les travailleuses sociales font face à une très grande diversité et complexité des problématiques sociales rencontrées par les appelant·e·s. **Saluant l'augmentation des allocations sociales (pensions, chômage, maladie/invalidité, RIS) prévues à partir de juillet 2021, il importe de penser la lutte contre la pauvreté et de réduction des inégalités de manière systémique et structurelle et de sortir d'une politique de « gestion de la pauvreté ».** Ajoutons également que le manque criant de moyens financiers, humains et logistiques (tels que des espaces de travail appropriés pour recevoir les personnes) des services du secteur social-santé de première ligne induit, **chez les professionnel·le·s de l'action sociale, un sentiment d'impuissance face à la détresse sociale des Bruxellois·es** et l'impression de ne pas être reconnus dans l'exercice de leur métier. La problématique du logement est exemplative de cette frustration au sein du secteur social. L'impuissance des travailleurs face à la possibilité de fournir des solutions concrètes aux appelant·e·s au-delà d'une réorientation vers des centres spécialisés eux aussi confrontés aux mêmes impasses.

Aujourd'hui, c'est l'ensemble du secteur social-santé, en première ligne face à la crise actuelle et faisant face à une augmentation nette des demandes d'accompagnement, qui s'essouffle et réclame – à l'instar des professionnel·le·s de la santé – davantage

de moyens, de reconnaissance et d'un plan solide, pensé sur le long terme, de lutte contre les causes structurelles de la pauvreté et des inégalités. Pour les répondant·e·s au numéro vert, l'enjeu est crucial : **il ne s'agit pas, par le dispositif du numéro vert, de créer de nouvelles portes d'entrée vers des salles d'attente bondées et des professionnel·le·s débordés. Il s'agit de rendre davantage effectif l'accès aux droits.** C'est donc, de l'avis des répondant·e·s, l'ensemble du secteur qui gagnerait à être renforcé, afin que l'offre existante en termes d'accompagnement social rencontre la demande, en croissance constante, d'une population bruxelloise qui se précarise.

⁵⁸ Notamment sur les droits des étrangers, qui est une problématique qui recouvre 4% des appels reçus au numéro vert.

**ALLO ?
AIDE SOCIALE**

0800 35 243
NUMÉRO GRATUIT & ANONYME



Rue Gheude 49
1070 Anderlecht

02 223 37 74

info@fdss.be
www.fdss.be