

# Dossier de presse

**Numéro vert bruxellois 0800 35 243  
pour les urgences sociales**

**Bilan des appels**  
entre le 30 mars et le 17 mai 2020

28 mai 2020



**NUMÉRO VERT**  
**0800 35 243**  
Aide sociale d'urgence  
durant le confinement

COVID19

**DU LUNDI AU VENDREDI**  
**DE 8H À 20H**

**DU SAMEDI AU DIMANCHE**  
**DE 10H À 18H**

Ecoute et orientation  
pour les personnes  
ayant besoin d'une aide  
sociale en Région de  
Bruxelles-Capitale

Numéro gratuit

Entre le 30 mars et le 17 mai 2020, le numéro vert a reçu plus de 1500 appels de personnes qui traversent des situations sociales complexes, variées, multidimensionnelles. De l'autre côté du fil, des répondants professionnels, tous travailleurs sociaux de services membres de la Fédération des Services Sociaux, ont répondu à ces appels.

Pour plus d'informations ou des demandes d'interviews concernant la mise en place, l'organisation, le bilan, les perspectives du numéro vert 0800 35 243, veuillez contacter :

**Joëlle Van Laethem,**  
responsable communication à la FdSS,  
au 0474 74 67 40, [joelle.vanlaethem@fdss.be](mailto:joelle.vanlaethem@fdss.be)

**Julie Kesteloot,**  
secrétaire générale ad interim de la FdSS,  
au 0477 30 53 78, [julie.kesteloot@fdss.be](mailto:julie.kesteloot@fdss.be)

**QUELQUES CHIFFRES** ..... 4**SITUATION FINANCIÈRE : PAUVRETÉ ACCRUE ET NOUVEAUX PAUVRES** ..... 5**Les demandes d'ordre matériel pour compenser les pertes de revenus sont très fréquentes** ..... 5

Aide alimentaire ..... 5

Logement ..... 6

Soins de santé ..... 7

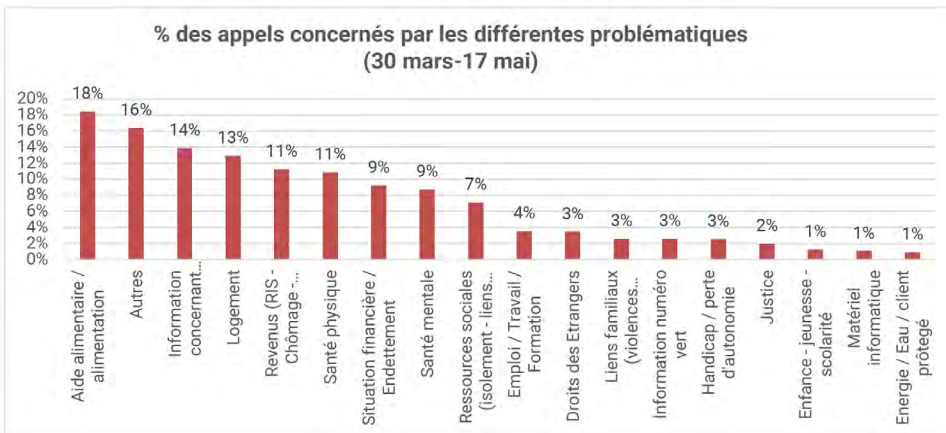
**Les revenus actuels des personnes ne suffisent pas** ..... 7**LOGEMENT : UN MANQUE AIGU DE LOGEMENTS DISPONIBLES** ..... 9**Peu de logements pour des ex-détenus** ..... 9**Des personnes mal-logées/victimes de violences doivent brutalement quitter leur logement** ..... 9**Des personnes sans-abri cherchent des hébergements d'urgence** ..... 10**Des personnes étrangères en transit et sans logement** ..... 10**La peur de perdre son logement** ..... 10**SANTÉ PHYSIQUE : UN BESOIN EN MÉDECINE GÉNÉRALE ET EN INFORMATIONS CLAIRES** ..... 11**La difficulté d'accès aux prestataires de soins de santé et aux soins** ..... 11**Prévention, traitement et masques** ..... 11**SANTÉ MENTALE : DES ÉTATS D'INQUIÉTUDE, D'ANGOISSE, DE SOUFFRANCE** ..... 12**Les personnes dont la santé mentale est plus fragile et/ou qui vivent en institution vivent difficilement les mesures de confinement** ..... 12**Les personnes âgées, des personnes handicapées, des familles dont un des membres porte un handicap sont particulièrement isolées** ..... 12**L'hospitalisation et le deuil des proches causent des stress majeurs** ..... 13**Des tensions émergent entre les personnes partageant le même logement** ..... 13**L'utilisation du matériel informatique et la numérisation des services génèrent de l'angoisse** ..... 13**Les mesures de confinement et leur caractère flou créent de l'inquiétude** ..... 14**Des professionnels sont en souffrance** ..... 14**DES DROITS NON-EFFECTIFS : DIFFICULTÉS MAJEURES POUR LES PERSONNES DANS LE RECOURS AUX DROITS** ..... 15**Des personnes et des catégories de publics continuent à être exclues des droits économiques et sociaux fondamentaux** ..... 15**Les recours en justice sont perturbés** ..... 15**Certains services sont inaccessibles et leur accès est compliqué par la numérisation de la (quasi) totalité de leurs services** ..... 15

## QUELQUES CHIFFRES

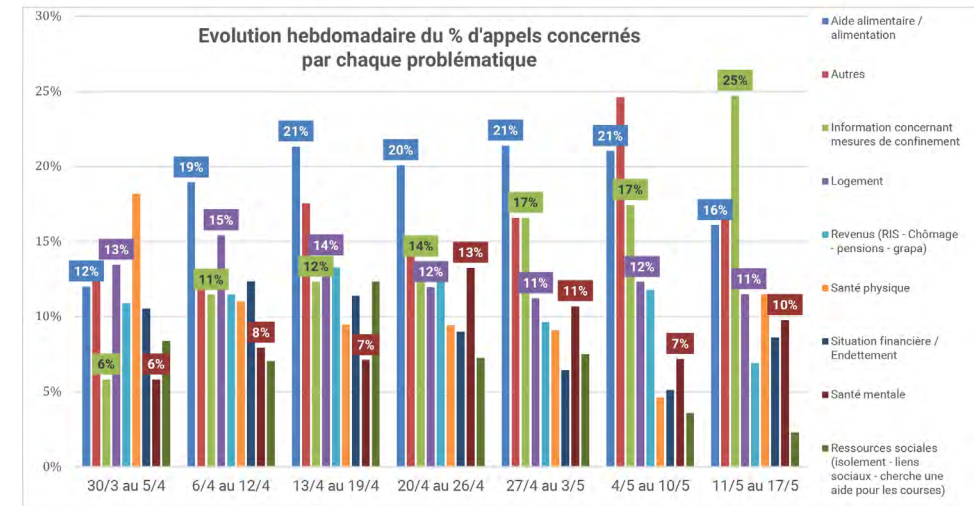
Entre le 30 mars et le 17 mai 2020, 1503 appels ont été reçus au numéro vert. Ces 1503 appels ont fait l'objet de 1939 demandes qui ont été encodées dans un journal des appels et réparties entre différentes problématiques à savoir le logement, l'aide alimentaire, les revenus, la santé physique, la santé mentale, les ressources sociales, les situations financière/endettement, les liens familiaux, la justice, le droit des étrangers, les problématiques liées au matériel informatique, à l'handicap/perce d'autonomie, à l'enfance/jeunesse/scolarité, à l'énergie/eau/électricité, à l'emploi/travail/formation, les informations concernant les mesures de confinement, les informations concernant le n° vert, les assuétudes, autres.

Pour chaque appel, les répondants ont la possibilité de détailler les demandes sous forme de commentaires.

Pour chaque appel, une ou des demandes sont formulées par les appelants. Le nombre de demandes est donc logiquement plus élevé que le nombre d'appels.



Indication de lecture : 18% des appels reçus au N° vert – c'est-à-dire près d'un appel sur 5 – impliquent une demande qui concerne l'aide alimentaire.



Indication de lecture : 11% des appels reçus au numéro vert la semaine du 11 mai sont concernés par la problématique « Logement ».

## SITUATION FINANCIÈRE : PAUVRETÉ ACCRUE ET NOUVEAUX PAUVRES

« On sent qu'avec la perte de revenus, on a une classe moyenne qui bascule en 8 jours de temps dans une pauvreté. L'aide n'arrive pas tout de suite et ça suffit pour les mettre dans une situation financière très difficile... »  
(AS, répondant au N° vert)

En tout, 19% des 1939 demandes formulées au cours de la période allant du 30 mars au 17 mai concernent spécifiquement les catégories Revenus (RIS-chômage-pension-grapa), Situation financière & endettement, Emploi-Travail-Formation, soit 361 demandes. Toutefois, il est utile de rappeler que les problématiques Aide alimentaire (une problématique qui concerne, à elle seule, 14,5% des demandes formulées et qui est en constante augmentation), Logement (10% des demandes), Matériel informatique (0,8% des demandes) et Energie (0,7% des demandes) sont, dans la très grande majorité des cas, liées à une situation financière difficile.

Par ailleurs, 24% des appels reçus au numéro vert concernent au moins l'une de ces 3 problématiques (Revenus, Situation financière & endettement, Emploi-Travail-Formation), soit près de 1 appel sur 4.

Les difficultés financières rencontrées par les personnes qui appellent le numéro vert ont évolué au cours des semaines et se traduisent de différentes manières :

### LES DEMANDES D'ORDRE MATÉRIEL POUR COMPENSER LES PERTES DE REVENUS SONT TRÈS FRÉQUENTES

Elles concernent principalement trois dépenses incompressibles, à savoir l'alimentation, le logement, les soins de santé.

#### Aide alimentaire

Les demandes d'aide alimentaire ont augmenté de manière importante : 12% des personnes qui ont appelé la semaine du 30 mars étaient concernées par la problématique aide alimentaire pour 21% la semaine du 4 mai. En tout, depuis l'existence du numéro vert, 18% des appels – soit près d'un appel sur 5 – sont liés à la problématique de l'aide alimentaire.

« Madame reçoit l'aide alimentaire du CPAS, mais pour le moment les colis sont réduits pour assurer qu'il y a assez pour toute le monde. Ça ne suffit pas pour nourrir sa famille. »

« Madame téléphone car elle travaille à mi-temps et n'a pas encore été payée. Elle a sa fille à charge. Elle va faire une demande d'aide alimentaire à la Ville de Bruxelles et dans une association. »

« Une étudiante qui ne jobbe plus a des difficultés financières. Elle est aidée par le service social de la haute école où elle est. Elle a reçu 200 euros mais ce n'est pas suffisant. Elle va également faire une demande d'aide alimentaire dans une association proche de chez elle. »

« Monsieur cherche de l'aide alimentaire, c'est sa première demande, il est bénéficiaire du CPAS. J'ai contacté le service communal car monsieur n'avait pas de crédit. Ils vont le rappeler pour un rendez-vous. »

« Monsieur fait vivre sa famille de petits boulots en noir. Il n'a plus de revenus. Il cherche une aide alimentaire. »

- » On constate, vu l'augmentation drastique des demandes en quelques semaines et la fermeture de certains services d'aide alimentaire, **une saturation de certains services d'aide alimentaire** et des difficultés d'accéder à cette aide dans certaines parties de Bruxelles, notamment certaines communes moins desservies et/ou la demande est forte (les zones les plus précarisées de Bruxelles, qu'on appelle le « croissant pauvre » bruxellois situé à cheval sur 7 communes, sont celles où la demande est la plus importante).
- » Pour répondre à la demande, **les associations classiques actives dans l'aide alimentaire ont adapté leurs pratiques** : des restaurants sociaux et des épiceries sociales ont mis en place des take-away, les distributions de colis se sont adaptées aux contraintes sanitaires, etc.
- » Par ailleurs, **de nouveaux acteurs sont apparus et ont renouvelé les pratiques du secteur** : les communes (ex : Saint-Josse-Ten-Noode, Schaerbeek) ont mis en place des « hub humanitaire », des initiatives citoyennes (ex : #PourEux) ont organisé des livraisons de repas, des collaborations entre les secteurs (ex : distribution de colis alimentaires via UTSOPI, dans le secteur artistique) ont permis d'augmenter l'accès à cette aide pour un public fragilisé par la crise. Ces initiatives récentes ont permis de toucher un nouveau public, qui ne

fréquente d'habitude pas les associations d'aide alimentaire. **Elles démontrent de la précarisation de la population bruxelloise et d'un engagement renouvelé et partagé par un plus grand nombre de personnes/acteurs/secteurs dans le combat du droit à l'alimentation.**

- » De manière générale, on constate que les demandes d'aide alimentaire proviennent de **nouveaux publics** : il s'agit notamment de personnes qui travaillaient en noir, des personnes en situation administrative irrégulière qui n'ont plus de revenus, de travailleurs au chômage temporaire, d'allocataires sociaux dont les dépenses ont augmenté, d'étudiants qui ont perdu leur job, de personnes issues du milieu artistique. Ces personnes ne parviennent pas à faire face à leurs dépenses habituelles et/ou faire face à de nouvelles dépenses (notamment en matériel informatique). Ces nouvelles demandes émergent depuis la première semaine d'existence du numéro vert.
- » L'aide alimentaire classique reste accessible sous certaines conditions, à savoir l'attestation du CPAS d'une preuve de revenus peu élevés et/ou le fait d'habiter sur le même territoire que le service d'aide alimentaire. Etant donné les difficultés de rentrer en contact avec certains CPAS depuis le début de la crise (saturation des services, suppression des permanences dans les bureaux, suivis par téléphone), **l'accès aux services d'aide alimentaire pour les nouvelles demandes, déjà difficile en temps normal, a été complexifié.**
- » Cette aide d'urgence est, dès lors, dans les faits, pas toujours effective. Face à l'accroissement des besoins et l'approvisionnement inchangé en produits alimentaires, **les services n'ont pas pu répondre à l'ensemble des demandes.** Par ailleurs, l'organisation des services ne permet pas de répondre à des demandes 24h/24 7j/7 sur l'ensemble du territoire bruxellois. Dans certains cas, les travailleurs sociaux ne sont pas en mesure de réorienter les appelants qui cherchent une aide alimentaire d'urgence.
- » **Le numéro vert joue un rôle important dans le recours au droit à l'alimentation** : son caractère gratuit et anonyme peut faciliter l'expression des demandes d'aide alimentaire qui sont, en terme de dignité personnelle, particulièrement difficiles à formuler.

Pour plus d'informations, il est possible de contacter/consulter :

- Adrien Arial de la Concertation Aide Alimentaire, au 0489 03 27 75 ou [arial.adrien@fdss.be](mailto:arial.adrien@fdss.be)
- Le site de la Concertation Aide Alimentaire <https://www.fdss.be/fr/concertation-aide-alimentaire/>

## Logement

10% de l'ensemble des demandes adressées au numéro vert entre le 30 mars et le 17 mai concernent le logement et 13% des 1503 appels reçus impliquent une demande liée au logement.

- » De très nombreuses demandes concernant des inquiétudes quant à **la possibilité d'assurer les paiements des loyers et crédits hypothécaires** sont adressées au n° vert.
- » Ces demandes sont émises par **différentes catégories de personnes** : les personnes qui travaillaient en noir avant la crise et qui n'ont plus de travail ; des personnes en situation administrative irrégulière qui ne bénéficient d'aucun droit ; des personnes en attente du versement de leurs revenus de remplacement (chômage temporaire, fond passerelle) ; des personnes exclues du chômage et dont les revenus de l'aide sociale ne sont pas suffisants pour faire face aux dépenses liées au confinement ; des étudiants qui ont perdu leur job, etc.
- » Les demandes de précisions concernant **la prime « loyer » annoncée par le gouvernement bruxellois** sont l'objet de nombreux appels de personnes qui expliquent en avoir urgemment besoin afin d'éviter des arriérés de loyer en mai.
- » Les problématiques spécifiques liées à **l'hébergement des personnes sans-abri ou de personnes en recherche d'un logement temporaire (mal logées avant la crise, qui ont quitté leur logement suite à des tensions intrafamiliales, etc.)** sont détaillées dans l'encart « Focus sur les hébergements d'urgence » de ce dossier de presse.

## Soins de santé

- » Les dépenses liées aux soins de santé constituent, de manière encore plus prégnante qu'avant, un événement qui peut précipiter des personnes dans la précarité.
- » Plusieurs appels ont concerné le **renouvellement des cartes médicales d'urgence et des demandes d'aide médicale d'urgence (AMU)** qui impliquent – le plus souvent – un passage par le CPAS et qui sont conditionnées à certains documents (ex : un certificat médical) particulièrement difficiles à obtenir en temps de confinement.

## LES REVENUS ACTUELS DES PERSONNES NE SUFFISENT PAS

*« Madame téléphone car elle travaille à mi-temps et n'a pas encore reçu son allocation de chômage temporaire. Elle a sa fille à charge. On l'oriente vers le CPAS pour qu'elle puisse bénéficier d'un complément de revenu et d'une aide sociale par la suite ainsi que vers le service d'aide alimentaire de la ville de Bruxelles. »*

*« Monsieur a un fils de 19 ans qui étudie à l'ULB et qui a perdu son job. Monsieur vit d'une petite pension et éprouve déjà des difficultés financières. Monsieur demande si son fils a droit à une aide financière du fait qu'il habite encore chez lui. »*

*« Madame est indépendante. Malgré la prime de 4000€, elle n'arrive pas à s'en sortir car toutes les charges sociales pour le mois d'avril ont été prélevées en une seule fois. »*

## Les personnes qui dépendaient déjà de l'aide sociale avant la crise sanitaire

Les personnes qui dépendaient déjà de l'aide sociale avant la crise sanitaire ont vu, avec le confinement, leurs dépenses augmenter suite au fait de garder les enfants à la maison (repas, charges en énergie, dépenses informatiques pour assurer le suivi scolaire, abonnements en ligne, etc.) tandis que certaines aides sociales habituelles ont diminué (accès à des services d'aide alimentaire comme les restaurants sociaux par exemple, certaines épiceries sociales, etc.). **C'est particulièrement le cas pour les familles monoparentales.**

## Les revenus de remplacement

Les pertes de revenus sont partiellement compensées, dans certains cas, par une allocation de chômage temporaire ou par le fonds passerelle pour les indépendants. **Dans de nombreux cas, ces revenus de remplacement ne sont pas suffisants.**

*« On sent que les personnes qui téléphonent au numéro vert n'ont pas fait appel à des services sociaux auparavant. Le public habituel des services sociaux étant notamment moins à l'aise en français ou néerlandais. »*  
(AS, répondant au N° vert)

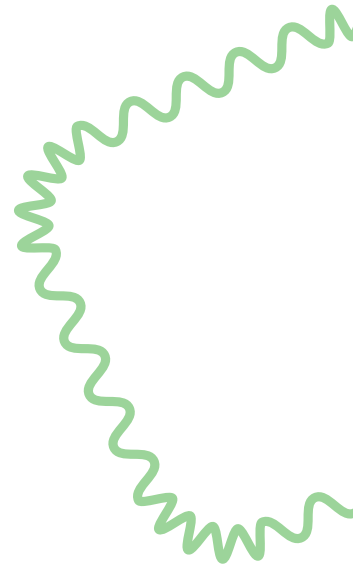
*« Un monsieur a appelé à la permanence pour une demande d'aide sociale/alimentaire. Ce monsieur vit juste à côté d'un centre social mais pourtant, il s'adresse au numéro vert et pas au centre qu'il ne connaît pas. Le fait d'être passé par le numéro vert raccourcit le temps et les démarches pour être entendu. »*  
(AS, répondant au N° vert)

*« Le numéro vert permet à cette population qui travaille et qui est précarisée d'avoir des réponses, sans forcément aller dans les services sociaux, car ça génère un stress d'aller dans ces milieux-là. Il y a des gens qui sont précarisés et qui pensent qu'ils n'ont droit à aucune aide alors que c'est faux. Si tu travailles et que tu fais la file dans un CPAS, tu peux ne pas te sentir à ta place, car tu travailles (contrairement à l'image que tu as des gens qui vont au CPAS). »*  
(AS, répondant au N° vert)

- » **Les travailleurs qui ont perdu des revenus à cause de la crise sanitaire sont de nouvelles personnes à risque de pauvreté et constituent un nouveau public de l'action sociale.** Il s'agit de personnes qui n'ont jamais fait appel à un service social/à une aide sociale malgré le fait d'être en situation difficile. Dans ce cas, le numéro vert constitue un outil intéressant pour lutter contre le non-recours aux droits ou le nonaccès aux droits.
- » Plusieurs personnes font état de **leurs difficultés à payer les factures habituelles** (énergie, télécommunications) et réclament un report du paiement de certaines factures ou l'acceptation d'un plan de paiement spécifique étalé sur plusieurs mois. À ce jour, on constate que les factures doivent continuer d'être honorées normalement, sans négociation possible avec les fournisseurs pour des plans de paiement spécifiques liés au contexte.
- » Les travailleurs sociaux, qui font de l'accompagnement social dans les centres, notent que **les huissiers de justice ont continué/continuent à travailler normalement** vis-à-vis des personnes en défaut de paiement. Les frais de rappel et autres procédures (notamment l'entrée en jeu de sociétés de recouvrement) augmentent encore sensiblement le montant de ces factures et l'incapacité, pour ces personnes, à y faire face.

## Les étudiants

Les étudiants qui ne peuvent plus exercer leur job sont dans des situations financières difficiles, qui peuvent compromettre la poursuite de leurs études.





## LOGEMENT : UN MANQUE AIGU DE LOGEMENTS DISPONIBLES

La possibilité de se loger constitue la pierre angulaire d'une société confinée. Lorsqu'il est exigé que « chaque citoyen reste chez lui », le fait de ne pas avoir de chez soi a des conséquences individuelles et collectives. Lorsqu'on vit dehors, outre la mise en danger de sa propre vie en s'exposant à des maltraitements, à la violence, à la dégradation de sa santé physique et mentale, on risque également d'être infecté par le virus et de le propager autour de soi. Le droit au logement démontre dès lors sa fonction sociétale.

**10% de l'ensemble des demandes adressées au numéro vert entre le 30 mars et le 17 mai concernent le logement et 13% des 1503 appels reçus impliquent une demande liée au logement.**

Le numéro vert pour les urgences sociales reçoit des appels presque quotidiens de personnes qui ne disposent pas de logement ou qui s'inquiètent de le perdre. C'est plus spécifiquement le cas pour certaines catégories de personnes :

### PEU DE LOGEMENTS POUR DES EX-DÉTENUS

Des détenus (institutions carcérales ou psychiatriques) qui bénéficient d'une remise anticipée de leur peine n'ont pas de logement pour leur sortie de prison. Certains ménages s'inquiètent d'accueillir des ex-détenus qui ont vécu dans un lieu de collectivité où le virus peut facilement se transmettre d'une personne à l'autre. La période particulière du confinement complique leurs projets de réinsertion qui sont, déjà en temps normal, difficiles à mettre en oeuvre. Des maisons d'accueil (ex : post-hôpital psychiatrique) refusent d'accueillir de nouveaux résidents, le roulement de résidents est encore moins soutenu qu'à l'accoutumée.

*« Un assistant social nous contacte parce que la personne qu'il accompagne va sortir de prison. Il n'a pas de logement et le Samu social est rempli. »*

## DES PERSONNES MAL-LOGÉES/VICTIMES DE VIOLENCES DOIVENT BRUTALEMENT QUITTER LEUR LOGEMENT

Ces situations font suite à une séparation, pour échapper à des violences conjugales ou à des maltraitements intrafamiliaux. Ces personnes ne trouvent pas d'hébergement temporaire. D'après les statistiques dont on dispose, une majorité de ces appelants sont des femmes. Par ailleurs, le confinement complique la cohabitation avec des personnes fragiles sur le plan psychologique, des personnes toxicomanes, des personnes dépendantes (sur le plan financier, moteur, psychologique, etc.) et peut mener à des situations de violence/maltraitance au sein du logement.

*« Madame est aveugle et est victime de violences intrafamiliales. Elle a quitté son logement dans l'urgence, pour se mettre à l'abri. Elle ne sait pas où dormir ce soir. »*

*« Monsieur est sans logement, il loge actuellement dans un hôtel car sa femme l'a quitté et il est sans revenus (indépendant - société étrangère). Tous les centres sont complets. Il va contacter la commune d'Etterbeek pour voir s'ils ont encore une place dans l'hôtel réquisitionné, il va aussi essayer de trouver une solution via des initiatives citoyennes sur Facebook. Il sera dans la rue dès ce soir s'il ne trouve rien. »*

*« Monsieur est suivi sur le plan psychologique à Erasme. Il a eu une lourde dispute avec son épouse. Il n'arrive pas à joindre son médecin. Il recherche une alternative pour s'extraire de son logement. »*

*« Madame a un enfant d'un an et recherche un logement d'urgence car son beau-père est violent. Elle a déjà fait une demande au CPAS mais elle est sans nouvelle. J'ai contacté le centre d'hébergement pour victimes de violence de Bruxelles, le centre n'a plus de place et a une longue liste d'attente. »*

Les situations des personnes « mal-logées » sont très diversifiées : il peut s'agir de personnes qui habitent chez des connaissances, dans une famille qui n'est pas la leur, chez des proches. En période normale, très souvent, ces personnes mal-logées quittent le logement en journée et ne l'occupent que la nuit afin de gêner le moins possible les occupants. En période de confinement, elles ont été contraintes de quitter durablement le logement pour laisser davantage d'espace à ceux qui l'occupent, par crainte du virus, pour éviter les contacts avec l'extérieur.

De nombreuses personnes vivent également dans des logements trop petits, insalubres et surpeuplés. Le confinement de familles entières dans des espaces exigus avec des problèmes d'humidité, électricité, fuites a renforcé la gravité de la précarité dans lesquelles vivent ces familles.

*« Madame vit dans un logement insalubre avec ses enfants, elle voudrait déménager pour ne pas rester enfermée dans ce logement pendant la période de confinement. Elle se demande quelles sont les alternatives actuelles. »*

## DES PERSONNES SANS-ABRI CHERCHENT DES HÉBERGEMENTS D'URGENCE

- » Très vite, étant donné que les centres d'accueil respectent les mesures de sécurité pour lutter contre la propagation du virus, **les centres d'accueil ont été saturés** et certaines demandes n'ont pas pu recevoir de réponse. De nombreux centres de jour ont également fermé leurs portes (dans certains cas, les distributions de colis alimentaires ou de boissons étaient assurées à l'extérieur).
- » Pour apporter une réponse la plus efficace possible, il s'est avéré urgent de mettre en place **un dispositif qui centralise les demandes et organise le dispatching**. Bruss'help et le New Samusocial ont pu répondre à ce besoin et les demandes ont pu être réorientées vers un dispositif conjoint.
- » Pour pouvoir répondre à la demande, **certaines communes ont réquisitionné des hôtels**. À ce stade il en existe 11 à Bruxelles. Ces places resteront disponibles dans les hôtels jusqu'à la fin du mois de mai ou juin.
- » Par ailleurs, **un manque de toilettes gratuites et publiques et de lieux d'hygiène est également constaté et fait l'objet de demandes**.

*« Monsieur est sans-abri. Les abris de jour sont fermés et il cherche un logement pour ce soir. Il ne sait pas où dormir, quels sont les services ouverts et à quelles conditions. »*

*« Une personne sans-papiers se trouve devant les portes fermées d'une association qui, d'habitude, lui fournit une douche et des conseils. Malheureusement, tous les centres d'accueil sont fermés aujourd'hui. Il ira demain chez Doucheflux ou à la piscine de Saint-Josse. »*

## DES PERSONNES ÉTRANGÈRES EN TRANSIT ET SANS LOGEMENT

Ces personnes, qui souhaitent rentrer dans leur pays mais qui n'y parviennent pas parce les frontières sont fermées et/ou que les bus/trains/avions ne circulent pas, se retrouvent sans logement.

*« Monsieur est albanais, il veut rentrer dans son pays, il n'a plus de papiers, plus de travail, il a déjà un billet de retour mais ne peut pas repartir car il n'y a plus de vols et il se retrouve à la rue. La personne est envoyée vers [un service] qui organise les retours volontaires. Mais [ce service] n'accueille plus en ce moment et la structure n'est pas joignable. Il faut passer par le mail ce qui complique l'accès au service. Cette personne devrait pouvoir bénéficier d'aide, être hébergée gratuitement mais à cause du confinement, il ne trouve pas de place... »*

*« Une personne contacte le numéro vert, elle héberge 3 touristes marocains bloqués en Belgique qui n'ont plus nulle part où aller. Est-il possible de leur trouver un logement quelque part ? »*

## LA PEUR DE PERDRE SON LOGEMENT

De très nombreux appels proviennent de personnes dont les revenus ont fortement baissé, **elles s'inquiètent de ne pas pouvoir payer leur loyer et de se retrouver sans logement**. Certains ont été menacés d'expulsion par leurs propriétaires. Toutes souhaitent avoir les détails concernant la « prime-loyer » annoncée par le gouvernement bruxellois.



## SANTÉ PHYSIQUE : UN BESOIN EN MÉDECINE GÉNÉRALE ET EN INFORMATIONS CLAIRES

Au 17 mai 2020, au 17 mai 2020, plus d'un appel sur 10 (11%) et d'une demande sur 12 (8,41%) concernent la santé physique.

55% des demandes concernant la « santé physique » sont adressées par des femmes et 45% par des hommes.

*« Une personne téléphone au sujet de sa soeur qui a 17 ans. Elle vomit et a de la fièvre. Elle n'a pas de numéro de médecin. »*

*« Une personne appelle de la prison de Saint-Gilles pour constater que les détenus et le personnel n'ont pas de matériel de protection sanitaire, dont des masques. Elle se demande comment se protéger contre le virus. »*

*« Un monsieur de 90 ans est en recherche urgente d'une place dans une MRS pour son épouse. »*

*« Madame ne peut pas se déplacer et il lui faut prolonger sa carte médicale. Le CPAS est injoignable. »*

## LA DIFFICULTÉ D'ACCÈS AUX PRESTATAIRES DE SOINS DE SANTÉ ET AUX SOINS

Très régulièrement, ces demandes concernent des situations pour lesquelles **les personnes ont des difficultés à rentrer en contact avec le personnel médical**, notamment parce qu'ils n'ont pas de médecin traitant et qu'ils ne savent pas à qui s'adresser alors qu'ils (ou leur entourage) présentent des symptômes (les commentaires laissés par les travailleurs sociaux dans le journal des appels sont de cet ordre *« Monsieur n'a pas de médecin traitant », « besoin du numéro du médecin de garde », « Monsieur n'arrive pas à joindre son médecin et n'a pas de réponse au 1710 »*). Ces appels sont souvent associés à des situations de suspicion de covid19 (pour soi ou un proche). D'autres personnes veulent des informations sur les symptômes de cette maladie ou encore sur la contagiosité (*« quelles précautions sont à prendre pour nettoyer les vêtements d'une personne infectée ? »*). Ces personnes sont orientées vers le N° info Covid19.

Des appelants soulèvent l'**hypothèse de discrimination en lien avec l'origine raciale et/ou sociale dans le recours aux soins**. Par exemple, une maman

d'origine sociale précaire fait part de sa difficulté à être prise au sérieux par son médecin traitant concernant l'état de fièvre de sa fille. Une autre situation est celle rapportée par une infirmière qui contacte le numéro vert suite à la non-prise en charge, par un service des urgences, d'une personne sans-abri avec des blessures nécessitant des points de suture.

D'autres questions concernent **la recherche de pharmacies de garde et différents prestataires de soins** (ex : kiné) et le remboursement des consultations (fermeture de la mutuelle).

Des difficultés sont rapportées concernant **la prolongation de cartes médicales d'urgence**, particulièrement dans les cas où le CPAS référent est difficile à joindre.

## PRÉVENTION, TRAITEMENT ET MASQUES

Plusieurs demandes sont liées à l'**inquiétude/angoisse du virus** (certains pensent avoir des symptômes, d'autres sont infectés et se demandent comment gérer la vie en famille dans ce contexte). Ces personnes ont besoin d'une écoute et d'indications/informations précises. Elles sont réorientées vers la médecine générale de garde ainsi que vers le N° info Covid19.

Enfin, à partir de début mai, de très nombreux appels sont aussi liés **aux masques, à leur distribution, à leur utilisation** (Ex : Où trouver des masques ? Comment nettoyer les masques ? Comment aider pour fabriquer des masques ?). Les personnes cherchent à s'en procurer. Cette demande est généralement reprise dans la catégorie « autres », ce qui explique, en partie, l'augmentation de cette catégorie depuis le 4 mai.

## SANTÉ MENTALE : DES ÉTATS D'INQUIÉTUDE, D'ANGOISSE, DE SOUFFRANCE

Au 17 mai 2020, 18% des appels reçus au total impliquent une demande en lien avec les trois catégories suivantes : Santé mentale – Ressources sociales (isolement, liens sociaux, aide) – Liens familiaux (violences conjugales, relations, etc.). 14% des demandes adressées au numéro vert, c'est-à-dire 277 demandes, concernent l'une de ces 3 catégories.

Il apparaît clairement que les femmes sont plus représentées pour ce type de demandes. Pour 75% des demandes qui concernent les « liens familiaux (violences conjugales, relations, etc.) », il s'agit de femmes. Pour les « ressources sociales (isolement, liens sociaux, aide) », 67% des demandes sont adressées par des femmes. Concernant la « santé mentale », 64% proviennent de femmes. De manière générale, entre le 30 mars et le 17 mai, 53% des appels reçus au numéro vert viennent de femmes.

Globalement, on constate que le temps d'écoute constitue une part importante du travail des professionnels au numéro vert.

Souvent, les personnes appellent pour tenter de briser la solitude et l'isolement liés au confinement. Les rapports quotidiens des appels reçus pointent que le besoin d'écoute et de rassurance est très présent chez les appelants même lorsque la raison invoquée est autre. Les travailleurs constatent de nombreuses demandes d'écoute liées à des situations sociales anciennes et pour lesquelles la crise et le confinement révèlent ou augmentent les angoisses et le mal être. Dans ce cas, il n'y a pas de demandes précises : « Ils veulent juste déposer ce qu'ils ont à dire. On les écoute et on les réoriente vers des numéros d'écoute psychologique. » (AS, répondant au N° vert).

Par ailleurs, les travailleurs sociaux constatent que la détresse et les angoisses des gens se sont amplifiées avec la durée du confinement.

Plus spécifiquement, on peut relever différents types d'appels/demandes :

## LES PERSONNES DONT LA SANTÉ MENTALE EST PLUS FRAGILE ET/OU QUI VIVENT EN INSTITUTION VIVENT DIFFICILEMENT LES MESURES DE CONFINEMENT

De manière générale, les personnes dont la santé mentale est plus fragile et qui vivent dans des institutions (ex : prison, maison pour personnes handicapées, maisons de repos, etc.) ont été fortement impactées, sur le plan psychologique, par les mesures de confinement. Certaines d'entre elles ont contacté le numéro vert pour chercher un soutien (ex : « une personne âgée en maison de repos a joint le numéro vert pour expliquer que la porte de sa chambre était fermée à clé », « d'autres ont téléphoné pour demander leur transfert vers des institutions qui autorisent les visites extérieures »).

De nombreuses personnes ont fait appel au numéro vert dans le but de partager leurs inquiétudes à propos de l'état psychologique de leurs proches qui vivent de manière difficile le confinement. Certaines personnes appellent pour elles-mêmes. Dans certains cas, ces appels sont difficiles à traiter car certaines personnes peuvent « péter des plombs » au téléphone, se montrer agressifs, incohérents, insistants, perturbés, perdus, confus. Certaines personnes appellent assez régulièrement le numéro vert pour être écoutés, rassurés, etc.

## LES PERSONNES ÂGÉES, DES PERSONNES HANDICAPÉES, DES FAMILLES DONT UN DES MEMBRES PORTE UN HANDICAP SONT PARTICULIÈREMENT ISOLÉES

Les personnes âgées ont été assez nombreuses à appeler le numéro vert pour déposer leur tristesse d'être éloignées de leurs proches (enfants, petits-enfants), leurs angoisses, un sentiment de solitude. Certaines d'entre elles ont des demandes précises et pratiques (faire des courses, prendre une douche, se déplacer, déplacer un objet lourd, etc.), plusieurs souhaitent l'aide d'une aide-ménagère/familiale et se disent très isolées. C'est également le cas d'appels provenant de personnes handicapées ou de familles dont un des membres porte un handicap.

## L'HOSPITALISATION ET LE DEUIL DES PROCHES CAUSENT DES STRESS MAJEURS

Des personnes ayant des proches hospitalisés ont appelé pour faire part de leur stress, angoisse, tristesse, colère de ne pas pouvoir leur rendre visite. La problématique du deuil est également soulevée par les appelants (ex : « *un travailleur reçoit l'appel du conjoint en grande souffrance d'une personne décédée du Covid et à qui l'hôpital a conseillé de brûler les vêtements de la défunte et de laisser les autres effets deux semaines dans un sac* »). Plusieurs personnes dénoncent la **déshumanisation** et la dépossession du processus de deuil. Certains doutent du fait que leur parent âgé décédé ait reçu tous les soins nécessaires.

## DES TENSIONS ÉMERGENT ENTRE LES PERSONNES PARTAGEANT LE MÊME LOGEMENT

Ces tensions peuvent concerner des problèmes de cohabitation avec des colocataires qui ne respectent pas les règles de confinement, avec des **colocataires fragiles** (ex : personne toxicomane ou psychotique), des couples qui se séparent et des personnes qui quittent le logement pour échapper à des **violences conjugales** ou à des maltraitements. Des appels proviennent de « **télétravailleurs à bout** », soit parce qu'ils sont isolés, soit parce qu'ils doivent combiner leur rôle de parent avec leur travail.

Des problématiques variées liées aux **enfants** sont signalées :

- » Certaines familles (notamment monoparentales) se sont inquiétées de la **garde des enfants, plus spécifiquement d'enfants handicapés et/ou vivant partiellement en familles d'accueil**, et cherchent des solutions pour pouvoir continuer à travailler. Plus spécifiquement, le confinement complique certaines situations, notamment lorsque (i) les enfants vivent entre plusieurs foyers incluant celui d'un grand-parent, (ii) des enfants qui vivent ou séjournent en institution – notamment des enfants porteurs d'un handicap – sont retournés chez leurs parents à temps-plein pendant la période du confinement, ce qui peut fortement déstabiliser les cadres familiaux, (iii) des enfants sont malades et les parents cherchent des gardes-malade, (iv) des enfants vivant en partie en famille d'accueil ne peuvent plus être accueillis en dehors de leur foyer/institution.

- » Plusieurs appels ont porté et continuent de porter sur un **manque d'équipement informatique (ordinateur fonctionnel, connexion internet, etc.)** nécessaire pour le suivi scolaire des enfants/jeunes et sur l'angoisse/le stress que génère cette impossibilité d'assurer le suivi scolaire des enfants.
- » Des **demandes d'aide matérielle urgentes impliquant une détresse financière**, telles que des couches pour bébé, ont été signalées.
- » De manière assez générale, la durée du confinement a participé à l'**épuisement des parents/familles** (notamment provenant de familles monoparentales, de familles avec adolescents, de familles avec des jeunes enfants), et au sentiment d'isolement des parents et grands-parents âgés, en mal de revoir leurs enfants et vice-versa.

## L'UTILISATION DU MATÉRIEL INFORMATIQUE ET LA NUMÉRISATION DES SERVICES GÉNÈRENT DE L'ANGOISSE

Les enjeux de fracture numérique s'illustrent au travers d'appels récurrents. Ces appels portent sur **les difficultés à utiliser le matériel informatique et sur l'angoisse que la numérisation des services génère**. Des personnes ne disposent pas de matériel informatique et souhaitent en trouver à moindre coût ou sous forme de prêt pour pouvoir participer à des cours en ligne, chercher des informations, être reliées avec l'extérieur, etc.

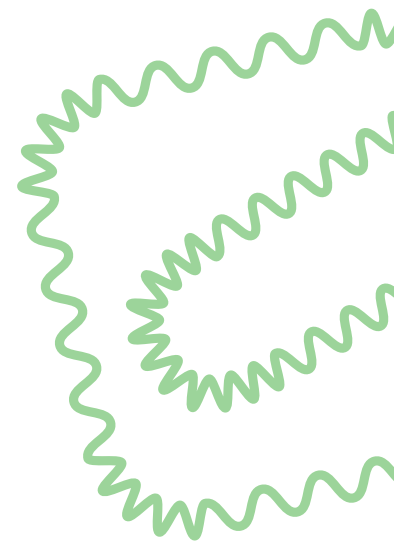
Des personnes appellent pour s'assurer, par un échange verbal, que les démarches qu'elles ont entreprises (concernant le versement de leur chômage temporaire, des aides auxquelles elles ont droit, etc.) sont bel et bien traitées. Les premiers appels concernant une demande d'aide/conseils à la déclaration d'impôts sont parvenus au numéro vert (NB : l'aide en vis-à-vis habituellement mise en place par le SPF Finances ne sera pas organisée cette année).

## LES MESURES DE CONFINEMENT ET LEUR CARACTÈRE FLOU CRÉENT DE L'INQUIÉTUDE

De nombreuses demandes liées aux mesures de confinement, à leur compréhension et leur opérationnalisation sont adressées au numéro vert : quelles sont les mesures ? Quelles sont les possibilités en ce qui concerne les déplacements (les déplacements génèrent du stress, la peur d'une amende ou de rencontrer la police) ? Quand et comment les écoles vont-elles rouvrir ? Quand sera-t-il possible de reprendre une formation ? Comment organiser la reprise des formations ? Quand l'épidémie va-t-elle s'arrêter ? etc. Pour ces demandes, les répondants prennent le temps d'écouter car, souvent, ces personnes ont besoin de parler, d'être en lien, d'être rassurées. Les personnes sont aussi renvoyées vers la ligne d'info Covid 19 et vers les citoyens solidaires (qui assurent des liens de proximité et apportent des réponses « là où le service public est défaillant »). Il peut autant s'agir de particuliers ou de professionnels.

## DES PROFESSIONNELS SONT EN SOUFFRANCE

Des travailleurs exposés en première ligne (ex : aide-ménagère en home) ont pris contact avec le numéro vert pour faire part de leurs inquiétudes face au virus et aux modalités d'organisation de la structure pour laquelle ils travaillent. Certains se disent épuisés, « usés » par la pression et l'intensité des dernières semaines de travail.



## DES DROITS NON-EFFECTIFS : DIFFICULTÉS MAJEURES POUR LES PERSONNES DANS LE RECOURS AUX DROITS

On constate, au travers des appels reçus au numéro vert, des difficultés majeures dans le recours aux droits. Cette entrave aux recours aux droits se traduit de différentes manières :

### DES PERSONNES ET DES CATÉGORIES DE PUBLICS CONTINUENT À ÊTRE EXCLUES DES DROITS ÉCONOMIQUES ET SOCIAUX FONDAMENTAUX

*« Monsieur a un titre de séjour mais n'a pas de revenu. Il souhaite savoir à quelle aide il a droit. Monsieur n'a pas de domicile. Il dort à gauche à droite. Il n'est pas joignable et ne sait pas nous joindre également car il n'a pas de moyen pour le faire. »*

- » Les personnes en procédure de régularisation/en situation irrégulière ne peuvent pas prétendre à un RIS ou à une aide financière/sociale ponctuelle. La possibilité d'octroyer une aide sociale sans condition de résidence et/ou la régularisation des personnes en procédure sont des éléments nécessaires pour pouvoir proposer une aide à ces personnes.
- » De manière générale, les travailleurs au noir traversent une situation très difficile, sans accès aux revenus.
- » Des artistes ont fait appel au numéro vert, ils font part de leur désarroi face à l'absence de ressources financières.

### LES RECOURS EN JUSTICE SONT PERTURBÉS

Des personnes qui avaient introduit un recours contre un refus de RIS, avant le confinement, demeurent en attente d'une décision de justice, reportée du fait de la désorganisation partielle de l'appareil judiciaire<sup>1</sup>.

## CERTAINS SERVICES SONT INACCESSIBLES ET LEUR ACCÈS EST COMPLIQUÉ PAR LA NUMÉRISATION DE LA (QUASI) TOTALITÉ DE LEURS SERVICES

*« On pallie aux manquements des services publics qui ne sont pas accessibles... Si, en plus, on doit reprendre le travail de terrain, c'est beaucoup trop. Pourquoi les services publics ne rouvrent pas si les centres rouvrent ? Ce problème d'accessibilité n'est pas nouveau mais il s'est largement amplifié avec la crise »*  
(AS, répondant au N° vert)

*« Les personnes ont introduit leur dossier et sont dans l'attente du paiement, d'où beaucoup d'anxiété, d'autant plus qu'aucun accusé de réception n'a été envoyé pour dire que le dossier est en ordre et sera traité le plus vite possible »*  
(AS, répondant au N° vert)

*« Madame est aide-ménagère en titre-service, elle n'arrive pas à joindre la CAPAC. Elle vit avec son fils de 4 ans. Elle peut encore s'en sortir pendant quelques temps parce qu'elle a des économies mais elle s'inquiète. »*

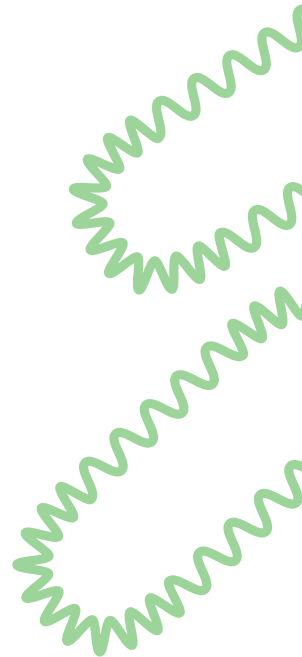
- » De manière récurrente, les appelants **une grande difficulté d'accès et de communication avec un grand nombre de services/administrations** (à savoir la CAPAC dont les services semblent saturés, les communes, les organismes de paiement (ONEm), certains syndicats, les mutuelles mais aussi les CPAS et les services de médiation de dettes) qui ne répondent pas au téléphone, répondent après de très longues période d'attente, ont des horaires restreints et dont les numéros sont payants.
- » Des appels concernent l'impossibilité, pour certaines personnes, **d'avoir accès aux technologies de l'information et des communications** leur permettant de faire des demandes d'aide ou accéder à des services en ligne (formulaire, etc.). La fracture numérique renforce encore les inégalités socio-économiques et est davantage marquée qu'avant la période de confinement : nécessité d'introduire des demandes par Internet, des paiements en ligne (qui angoissent particulièrement les personnes âgées), services publics,... Certains services assouplissent leurs procédures, d'autres pas.

<sup>1</sup> Report sine die de toutes les audiences qui étaient fixées entre le 16 mars et le 9 avril, puis régime de la procédure écrite, avec modulations et remise d'audience possible.

- » De nombreuses personnes ont appelé le numéro vert pour avertir qu'elles n'ont pas encore touché leurs indemnités de chômage temporaire (employés/ouvriers) et provenant du fonds passerelle (indépendants). Bien qu'une vérification de dossier pour le chômage (temporaire) peut être faite en ligne, **les personnes qui sont confrontées à la fracture numérique (en termes d'accès ou d'utilisation) ont besoin d'avoir un contact téléphonique** qui leur permettra d'être informé et rassuré (ou non) sur le fait que leur dossier est bien en cours de traitement.
- » **Le caractère automatique de certaines aides n'a pas été enclenché**, contrairement à certaines décisions prises en Flandre (où une aide supplémentaire telle qu'une indemnité automatique pour l'énergie, l'eau, le loyer de 150€ pour tous ceux qui ont introduit une demande de chômage temporaire a été décidée), ce qui complique l'accès aux droits pour les personnes.
- » **Le numéro vert vient parfois en dernier recours** pour les personnes qui ne parviennent pas à trouver de réponses à leur situation, leur problème.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la publication de Laurence Noël sur le non-recours, Observatoire de la santé et du social

[https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/rapport\\_thema\\_fr\\_2016.pdf](https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/rapport_thema_fr_2016.pdf)





*Avec les  
travailleurs  
sociaux,  
vers plus de  
justice sociale !*

RUE GHEUDE 49  
1070 BRUXELLES  
BELGIQUE

02 223 37 74

INFO@FDSS.BE  
WWW.FDSS.BE

