



préparer des réponses locales à une crise globale

WEBINAIRE | 26 NOVEMBRE 2020 | EXTRAIT #4

Synthèse des notes des rapporteurs



Une initiative de la Fédération des Services Sociaux accompagnée par : Réseau Transition, Fédération des maisons médicales, Agence Alter, Présence et Action Culturelles, Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique (CBCS), Les Équipes Populaires, ULB (projet Synergie), Forum Bruxelles contre les inégalités et Collectif 21.

Les plus précaires sont les plus touchés par les conséquences sanitaires, sociales et économiques de la pandémie ...

D'accord à 100% :

- Augmentation des demandes adressées au CPAS ;
- Augmentation et aggravation (notamment par perte de suivi) de problèmes de santé mentale ;
- On a vu apparaître une population jusqu'ici invisible car elle ne demandait rien à personne, vivant de la débrouille (notamment travail en black dans l'HORECA, professionnels du sexe ...)
- Ecole : familles démunies pour comprendre les infos (barrières culturelles et de langue), décrochage dû à la fracture numérique, au manque de suivi etc. ;
- Plus généralement, perte de suivi à cause du télétravail et de la fracture numérique ;
- Démarches administratives : tout par Internet et téléphone, ce n'est pas adapté à tous les usagers. L'associatif passe du temps à faire le boulot des administrations.

D'accord mais :

- Une partie de « la petite classe moyenne » a sombré dans la pauvreté, augmentant les files pour un colis alimentaire, ne sachant pas se dépatouiller pour trouver l'aide nécessaire à temps (méconnaissance entraînant un non recours) ...
 - * Les jeunes ont été touché de manière générale, pas que les plus pauvres.
 - * La question de la responsabilité envers leurs aînés n'est pas évidente pour eux. Et on les pointe du doigt.
 - * Ils ne sont pas touchés niveau santé, mais tout est fermé pour les 12-26 ans, or c'est une période où ils ont besoin de sortir de leur famille et n'ont pas lieu ou aller (MJ fermées pour le collectif).
 - * Les jeunes se sentent abandonnés. Augmentation de l'angoisse, de la détresse de la souffrance.
- Les femmes victimes de violences conjugales ont été prises en otage (« double peine »), on en trouve dans toutes les classes socioéconomiques.



Redimensionner l'action sociale à l'échelle des quartiers ?

D'accord à 100% :

- Le confinement accentue l'urgence. Il y a des services qui manquent. Les personnes sont renvoyées hors de la commune mais on sait qu'elles ne se déplaceront pas. Sentiment d'insécurité. Il y a des gens qui viennent de loin car il n'y a pas de service sur leur commune.
- Actuellement, manque de connaissance de ce qui existe dans le quartier ;
- Importance du réseau, un bon exemple : les contrats locaux social-santé lancés dans 9 quartiers bruxellois (pilotage par pouvoirs publics) + il y a des choses mises en place pour les seniors.
- Les politiques ne ciblent pas les réponses, les moyens en fonction des secteurs et besoins spécifiques de chaque association, de chaque quartier. Ils voient les choses de façon générale/globales mais finalement ça n'aide pas aux demandes réelles des associations.
 - > Exemple : Recevoir du matériel informatique pour lutter contre la fracture numérique, mais manquer de personnel pour accompagner les usagers à son utilisation.

D'accord mais :

- Densité de la population importante, donc quelle échelle ?
- Si via le numérique, on a perdu beaucoup de gens, la zone géographique n'avait pas d'importance pour ceux qui rejoignent les activités en ligne.



Qu'est ce qui a bien fonctionné ?

- **Jeunes** : les nouvelles technologies ont bien aidé au maintien de la comm (inst, FB, snapchat, whatsapp) malgré les biais et la fracture numérique. A permis de mobiliser et de faire communauté au sein d'un projet (création de capsules sur les gestes barrières, chorégraphies collectives, ...). Les pratiques numériques ont délocalisé les choses et attirent des jeunes qui sont plus mobiles numériquement. Deux publics : les nomades numériques et ceux qui sont coincés dans leur quartier (dans le présentiel, le local) ;
- Mise à contribution de différents publics (des jeunes, des femmes sans papier) pour la création de masques ;
- Maintien du lien social par des chaînes téléphoniques et des promenades en binôme. Permet de maintenir une activité sociale et une activité corporelle ;
- Le fonctionnement en auto-gestion (organisation intelligente ou chacun travaille pour un objectif commun.



Qu'est ce qui a moins bien fonctionné ?

- La question de la (non-) gratuité des masques (commandés par le fédéral). C'est interpellant de voir que ce sont des sans-papiers qui ont été amenés à pallier ce manquement.
- Le numérique a pris une place trop importante par rapport à la formation que les travailleurs de première ligne ont reçue ;
- Une communication adaptée à chaque public ;
- Faire réseau entre associations, alors que le matériel informatique fait défaut chez certaines ;
- On fait déjà beaucoup de local, le problème est plutôt de fédérer les différentes initiatives et pouvoir dépasser les limites de l'action locale pour arriver à faire du transversal ;
- On a aussi mis en place une stratégie de soutien sur base volontaire, en prenant les risques du présentiel et en créant des équipes médicales mobiles. On a donc dérogé à toutes les précautions et pour le 2e confinement on a refusé de laisser les gens dehors car cela crée de la violence institutionnelle. Et on a créé de nouveaux protocoles nous-mêmes.

Quelles actions ou idées serait-il prioritaire de travailler pour la suite ?

- Simplifier l'accès aux aides ;
- Remettre la priorité sur la citoyenneté et l'émancipation de la population et non plus sur l'infantilisation et le répressif ;
- Comment garder un maximum de services associatifs et publics ouverts, pour garder un lien « en présentiel » ; prévoir des moyens financiers, humains, matériels ciblés et adaptés sur des territoires et des publics sur le long terme pour faire face à l'urgence sociale et à la précarité grandissante ;
- Faire réseau sur un territoire : articulation des forces en présence pour répondre à la question suivante « qui, fait quoi et avec qui ? » ; créer une base de données de travailleurs sociaux en présence sur un même quartier et leurs fonctions afin de se contacter facilement ; encourager la communication entre les travailleurs (pour garder ce sentiment d'équipe et de solidarité), organiser la communication entre les travailleurs et les publics en temps de crise (comment garder le lien ?). Moins de structures de coordination, mais des réseaux plus organiques ;
- Notion de responsabilité populationnelle au Québec : les différents services d'un quartier se sentent responsables du bien être des personnes habitant le quartier. Mais comment cela se met-il en place concrètement, qui prend (et comment) la responsabilité d'agir (exemple de refus d'intervention de service de santé mentale pour des motifs de compétence) ?
- Poursuite du projet numéro vert au-delà de la crise covid ;
- Mieux communiquer : le travail de communication inclut un travail de prévention notamment des gestes barrières (de l'info descendante), mais doit surtout être la promotion d'un bien-être global (santé physique, mentale, sociale) qui est faite en associant dès le départ le public à qui on s'adresse et en s'appuyant sur les capacités de chacun. C'est une démarche de proximité, d'action communautaire qui doit être menée car, en matière de communication, l'implication du public est un grand pas pour une adhésion à ce qui est mis en place ;
- Revendiquer pour avoir les moyens de faire notre travail. Que les services publics fassent leur job et maintiennent des points de contact physiques ; que chaque asso ait du matériel informatique ; que soit reconnue qualifiante une formation de « travailleur social informatique » ;
- Exiger des circulaires harmonisées/protocoles pensés en commun entre les différentes entités subsidiaires ;
- Avoir un service d'appui pour les différents services des secteurs, qui synthétise l'action et dresse une ligne de conduite entre les différents quartiers ;

- Pourquoi ne pas aller dans la rue, imaginer un fléchage dans les rues pour informer : où s'adresser ? pour quoi ?
- Réinvestir les monnaies locales à utiliser dans les supérettes bio ;
- Tablettes connectées en maraude pour traiter demandes sociales ;
- Parrainages en alphabétisation au sein d'un quartier ;
- Investir les maisons de jeunes comme centres de solidarité locale.



www.fdss.be

WEBINAIRE | 26 NOVEMBRE 2020



Une initiative de la Fédération des Services Sociaux accompagnée par : Réseau Transition, Fédération des maisons médicales, Agence Alter, Présence et Action Culturelles, Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique (CBCS), Les Équipes Populaires, ULB (projet Synergie), Forum Bruxelles contre les inégalités et Collectif 21.