

ALLO ?
AIDE SOCIALE

0800 35 243
NUMÉRO GRATUIT & ANONYME



BILAN DES APPELS REÇUS VII

JUILLET 2022 À JUIN 2023

SEPTEMBRE 2023

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



Il s'agit d'une femme seule avec enfant et au chômage qui n'a plus de logement. Elle est hébergée chez des amis pour le moment. Malheureusement, aucun propriétaire n'accepte sa candidature. Madame perd un peu patience.

Il s'agit d'une personne dormant dehors qui aimerait pouvoir trouver un endroit où dormir à l'abri de temps en temps. J'ai pris le temps d'écouter. J'ai également transmis le numéro du Samu social. Mais Monsieur a déjà pris contact et ne souhaite plus se tourner vers ces services.

Madame m'appelle pour expliquer que dans son immeuble, il y a une chaudière collective et que la propriétaire ne veut pas la mettre en route, car elle a des soucis d'argent. Le dialogue avec la propriétaire semble compliqué. Elle me demande à qui elle peut s'adresser pour faire le médiateur.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5	Réorienter vers les services sociaux, la force du numéro vert.....	32
DES DONNÉES QUANTITATIVES ET QUALITATIVES	6	Énergie	33
STATISTIQUES DES APPELS	8	Demande d'informations sur les aides.....	34
Nombre d'appels et de demandes.....	8	Des services clientèle peu accessibles et débordés.....	35
Pourcentage des appels concernés par les différentes problématiques.....	9	Des réorientations systématiques des fournisseurs vers le numéro vert.....	36
Sexe et âge des appelant·e·s.....	10	Difficultés personnelles et liens sociaux	37
Localisation des appels.....	13	Des démarches sociales multi-problématiques qui génèrent de l'anxiété.....	37
Connaissance du numéro vert.....	15	Violences conjugales et tensions intrafamiliales.....	38
Actions réalisées par les répondant·e·s.....	16	La santé physique affecte la santé mentale.....	38
Un numéro pas uniquement pour les particuliers.....	17	Isolement social et 107.....	39
ANALYSE PAR PROBLÉMATIQUE	18	Questions administratives	40
Logement et sans-abrisme.....	18	Des démarches sociales et administratives qui génèrent de l'anxiété, surtout pour les personnes plus vulnérables....	40
Sans-abrisme et hébergements d'urgence.....	19	Formulaires, procédures, déclarations.....	41
Trouver un logement adapté à prix abordable.....	21	La mobilisation contre le projet d'ordonnance « Bruxelles Numérique ».....	42
Expulsions, préavis, insalubrité, conditions indignes de logement : des situations litigieuses entre propriétaires et locataires.....	21	Aide Alimentaire	43
Frustrations et colère, la question du logement tend la relation d'aide.....	23	Un secteur qui se formalise.....	43
Revenus / Situation financière / Emploi - travail - formation	25	Une diminution des approvisionnements dans le secteur	44
Accompagner des personnes plutôt que des problématiques compartimentées.....	27	Des territoires moins bien desservis.....	45
La non-accessibilité des organisations créées de la pauvreté.....	28	L'augmentation du nombre de « frigos solidaires ».....	45
Proactivité des citoyens pour éviter les « erreurs sociales ».....	31	Changer de logique, penser le droit à l'alimentation.....	46
Chercher et confirmer les nombreuses sources d'informations.....	31	Droits des étrangers	47
		Santé Physique et handicap	49
		CONCLUSION	51

TABLE DES FIGURES

FIGURE 1 Nombre d'appels par mois de juillet 2022 à juin 2023.....	8
FIGURE 2 Nombre d'appels par mois (période 1 & période 2).....	8
FIGURE 3 % des appels concernés par les différentes problématiques (juillet 2022 - juin 2023).....	9
FIGURE 4 Genre des appelant·e·s (évolution par mois de juillet 2022 à juin 2023).....	10
FIGURE 5 Type de demande des appelant·e·s selon le genre (%).....	10
FIGURE 6 Catégorie d'âge des appelant·e·s (%).....	11
FIGURE 7 Type de ménage des appelant·e·s (%).....	11
FIGURE 8 Type de ménage des appelant·e·s selon le genre (%).....	12
FIGURE 9 Lieu d'origine des appels (%).....	13
FIGURE 10 Répartition des actions réalisées par les répondant·e·s.....	16
FIGURE 11 Appels des particulier·ère·s, particulier·ère pour une tierce personne ou professionnel·le (juillet 2022 - juin 2023).....	17
FIGURE 12 % des appels liés au logement et sans-abrisme (période 1 & période 2).....	18
FIGURE 13 % des appels concernés par ressources financières/endettement/travail (période 1 & période 2).....	25
FIGURE 14 % des appels liés à l'eau/énergie/client protégé (période 1 & période 2).....	33
FIGURE 15 % des appels concernés par la santé mentale/ressources sociales/liens familiaux (période 1 & période 2).....	37
FIGURE 16 % des appels impliquant des questions administratives (période 1 & période 2).....	40
FIGURE 17 % des appels concernés par l'aide alimentaire (période 1 & période 2).....	43
FIGURE 18 % des appels liés au droit des étrangers (période 1 & période 2).....	47
FIGURE 19 % des appels liés à la santé physique et au handicap (période 1 & période 2).....	49

TABLE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 Connaissance du numéro vert (%).....	15
TABLEAU 2 Actions prises par les répondant·e·s (%) (période 1 & période 2).....	16

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 précis, à savoir la confidentialité, 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 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, en proposant notamment, un relais direct et personnalisé. 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/CAW¹ notamment).

Le numéro «Allo? Aide sociale» fonde son action sur l'accueil inconditionnel de toute demande sociale («sociale» 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 la confidentialité des appelant·e·s (il exclut 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 sociale².

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

2 Les balises relatives au champ, aux rôles et aux missions du dispositif ont été 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 2019, décembre 2019 et janvier 2020.

DES DONNÉES QUANTITATIVES ET QUALITATIVES

Ce septième bilan porte sur les appels reçus entre le 1er juillet 2022 et le 30 juin 2023. 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·a travailleur·euse social·e, etc.). Les données 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 sur les types de situations rencontrées, les profils généraux des personnes qui contactent le numéro vert et le type de réponses apportées par le·a travailleur·euse aux demandes formulées³.

La base de données des appels du numéro vert a fait l'objet de différents nettoyages afin d'assurer la fiabilité des données analysées. Par ailleurs, le serveur d'encodage des données a subi des difficultés qui ont conduit à l'effacement de certains appels entre le 1^{er} et le 15 mars 2023, certaines données relatives à cette période spécifique ne sont dès lors pas disponibles pour l'analyse.

³ Notons que l'ensemble des exemples compilés dans ce rapport proviennent de la base de données des appels ou des débriefings collectifs.

Concernant l'analyse quantitative des données, il est utile de noter les points suivants :

- Sur le type de demande, seuls deux appels de l'année analysée concernent «le matériel informatique» et un seul appel concerne la problématique «assuétude». Ces données n'apparaissent donc pas dans les graphiques et tableaux croisés afin de ne pas présenter de résultats ayant une très faible fiabilité statistique ;
- Les données liées à la question sur le statut de la personne (retraité·e·s, étudiant·e·s, sans-abris...) n'ont pas été traitées. Un nombre total de 325 réponses a en effet été récolté, soit 21,2 % du total des appelant·e·s. Ce chiffre est trop peu élevé pour réaliser un croisement de données garantissant des résultats fiables ;
- Les données liées à la commune ou région de provenance des appels ont été retirées entre mars à juin 2023 suite à une sélection par défaut dans le questionnaire altérant la qualité des données.

Ce bilan compare deux périodes de 12 mois chacune :

- La période 1, en bleu dans les graphes, comprise entre juillet 2021 et juin 2022, totalisant 1827 appels et 2318 demandes ;
- La période 2, en rouge dans les graphes, comprise entre

juillet 2022 et juin 2023, totalisant 1532 appels et 1985 demandes.

Les chiffres de la période précédente, entre mars 2020 et juin 2021, ne sont pas repris dans ce rapport. Les rapports précédents⁴ traitent en profondeur ces données plus anciennes.

Par ailleurs, l'ensemble des exemples concrets présents dans ce bilan sont issus de la base de données des appels reçus entre juillet 2022 et juin 2023. Lors de l'encodage des appels, les répondant·e·s ont la possibilité de décrire avec leurs mots la situation de l'appelant·e ainsi que les actions qu'il·elle a mis en place pour l'aider. **Ces descriptifs qualitatifs sont précieux car ils permettent de rendre compte de manière concrète des difficultés vécues par les habitant·e·s bruxellois·e·s, mais également des non-sens et incohérences du système d'aide, ainsi que des nœuds auxquels sont confronté·e·s les répondant·e·s quand il s'agit de réorienter les appelant·e·s de manière adéquate et efficace.**

⁴ Tous disponibles ici : <https://www.fdss.be/fr/membres/bilans-des-appels-allo-aide-sociale/>

STATISTIQUES DES APPELS

NOMBRE D'APPELS ET DE DEMANDES

En moyenne sur la période, on dénombre 128 appels et 165 demandes par mois. Le pic d'appels sur l'année écoulée a été atteint en novembre avec 183 appels, il s'explique par le nombre important de demandes liées à l'eau et l'énergie (31,69 % des appels de ce mois). A contrario, il y a eu peu d'appels en juin, avec une chute des demandes concernant cette même thématique (10,34 %).

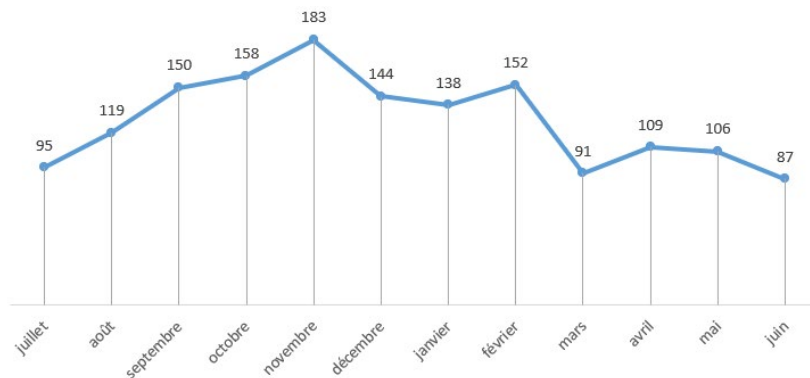


Figure 1 : Nombre d'appels par mois de juillet 2022 à juin 2023

Entre le 1er juillet 2022 et le 30 juin 2023 (période 2), le numéro vert a reçu 1532 appels et répertorié 1985 demandes. Sur l'année 2021-2022 (période 1), 1827 appels ont été reçus. Les appels sur les douze derniers mois ont donc diminué de 16,2 % par rapport à l'année dernière, et le nombre de demandes de 14,4 %. Cependant, les appels et les demandes liés au COVID ont globalement diminué entre les deux périodes. Si les appels et les demandes liés au COVID ne sont pas pris en compte, alors le nombre d'appels augmente de 9 %, et les demandes de 6,7 % entre la période 1 et la période 2. **Ces chiffres démontrent que le numéro vert n'est pas un dispositif resté cantonné à la période de crise sanitaire, il a acquis une pertinence et une place dans le paysage social-santé au sens large, dépassant les frontières de l'urgence et s'inscrivant durablement dans celles de l'aide sociale.**

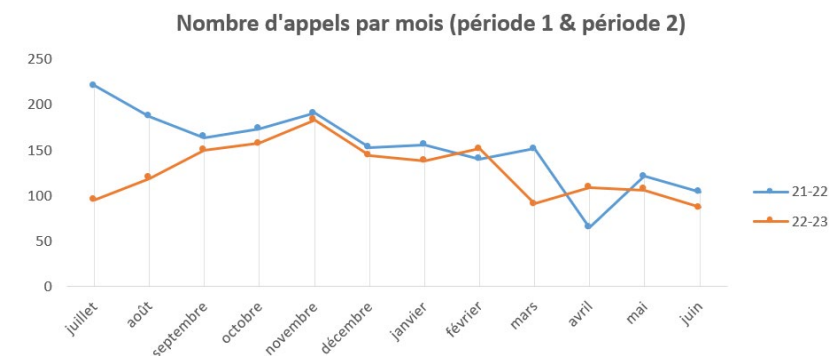


Figure 2 : Nombre d'appels par mois (période 1 & période 2)

POURCENTAGE DES APPELS CONCERNÉS PAR LES DIFFÉRENTES PROBLÉMATIQUES

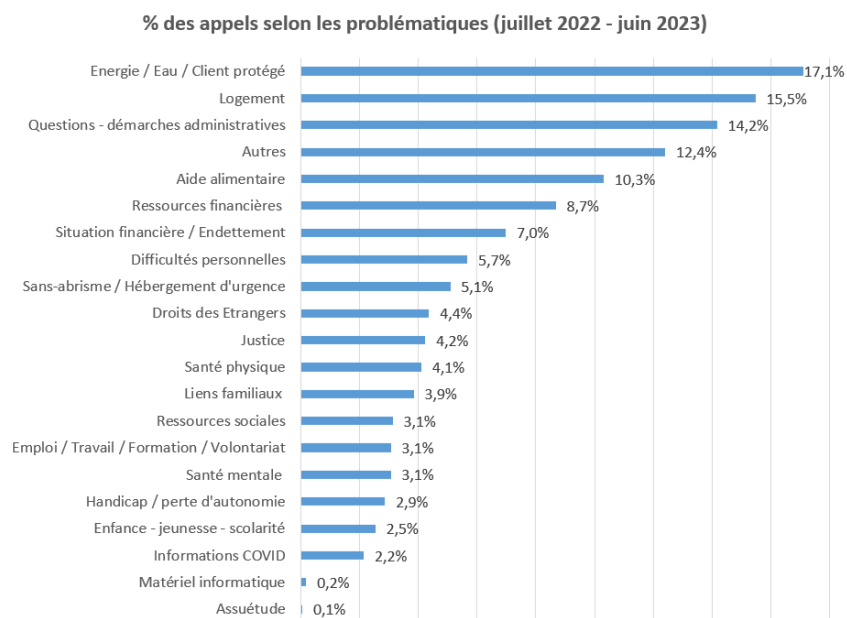


Figure 3 : % des appels concernés par les différentes problématiques (juillet 2022 - juin 2023)

Le graphique ci-dessus montre les % des appels concernés par chaque demande. Par exemple, entre juin 2022 et juillet 2023, on calcule que 17% des appels impliquaient une demande liée à l'énergie/l'eau. Étant donné qu'un appel implique souvent plusieurs demandes, le total des % est logiquement supérieur à 100%.

Par rapport à l'année précédente, les tendances pour les principales catégories sont les suivantes :

- Les demandes liées au Covid ont pratiquement disparu. Entre juillet 2021 à juin 2022, elles concernaient 26,82 % des appels, contre 2,15 % sur les douze derniers mois. Il n'y a eu d'ailleurs aucun appel lié à une demande covid depuis le mois d'avril de cette année ;
- Les demandes sur l'énergie/eau/client protégé ont fortement augmenté, passant de 2,63 % en 2021-2022 à 17,1 % sur la dernière année, soit une augmentation de 650 % ;
- Les demandes sur les démarches administratives ont augmenté, passant de 10,84 % à 14,16 % ;
- Concernant l'aide alimentaire, il y a une baisse des demandes, passant de 14,72 % des appels en 2011-2022 à 10,31 % pour cette année.

Ces différentes problématiques et les facteurs explicatifs liés aux tendances sont présentés en détail dans la suite de ce rapport.

SEXE ET ÂGE
DES APPELANT-E-S

Dans la continuité de ce qui a été observé depuis le lancement du numéro vert, le dispositif est davantage utilisé par les femmes (62,44 %) que par les hommes (38,07 %).

Genre des appelant-e-s
(évolution par mois de juillet 2022 à juin 2023)

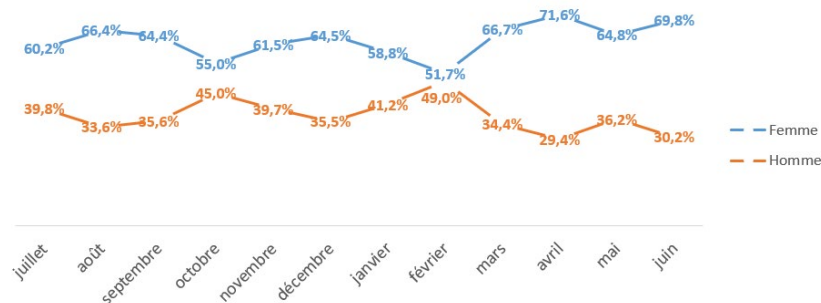


Figure 4 : Genre des appelant-e-s (évolution par mois de juillet 2022 à juin 2023)

Type de demande des appelant-e-s selon le genre (%)

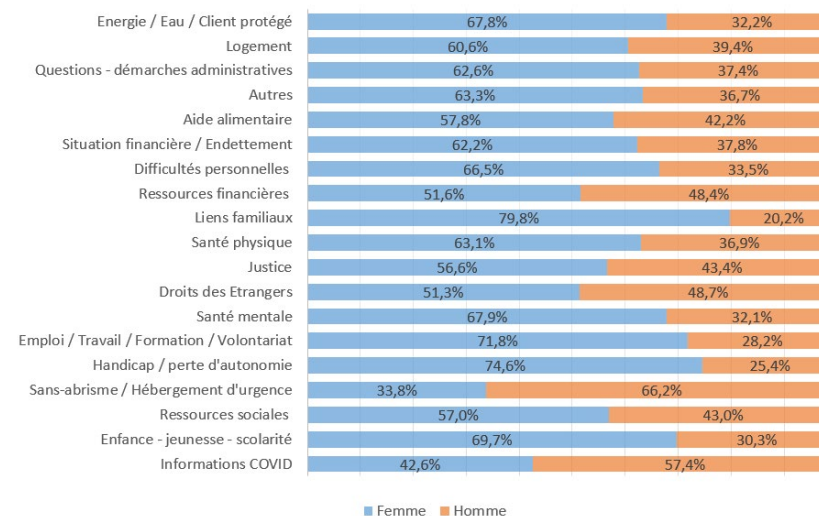


Figure 5 : Type de demande des appelant-e-s selon le genre (%)

Les femmes représentent la majorité des personnes contactant le numéro vert pour l'ensemble des catégories, excepté pour les informations COVID (42,55 %) et le sans-abrisme (33,77 %). Elles sont en large surreprésentation pour les appels liés aux liens familiaux (79,82 %), au handicap (74,65 %) et à l'emploi/travail/formation/volontariat (71,69 %).

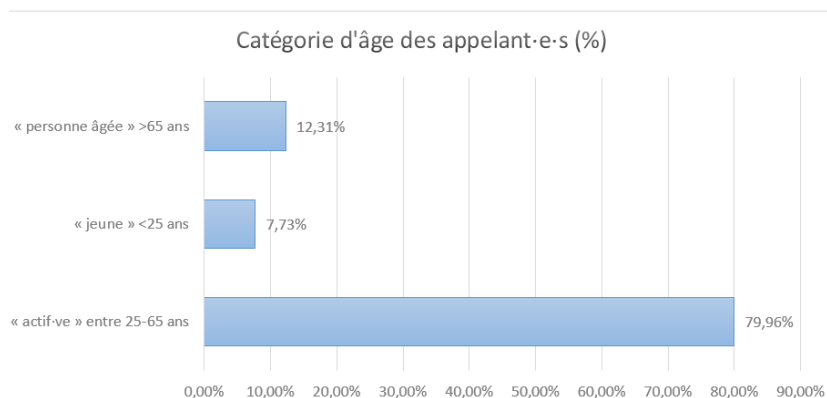


Figure 6 : Catégorie d'âge des appelant·e·s (%)

La catégorie d'âge a été renseignée dans 72,69 % des appels. Il en ressort qu'une grande majorité de ces appels (79,96 %) proviennent de personnes de 25 à 65 ans, suivi des personnes de plus de 65 ans pour 12,31 % des appels, et enfin des personnes de moins de 25 ans (7,73 %). Ces chiffres restent stables par rapport à l'année précédente.

Les données relatives au « type de ménage de l'appelant·e » montrent qu'un peu plus d'une personne sur deux (55,97 %) est isolée sans enfant. On constate que la proportion de personnes isolées sans enfant est deux fois plus élevée dans la population des personnes qui contactent le numéro vert que dans la population bruxelloise en général de 18 ans et plus (28 %)⁵.

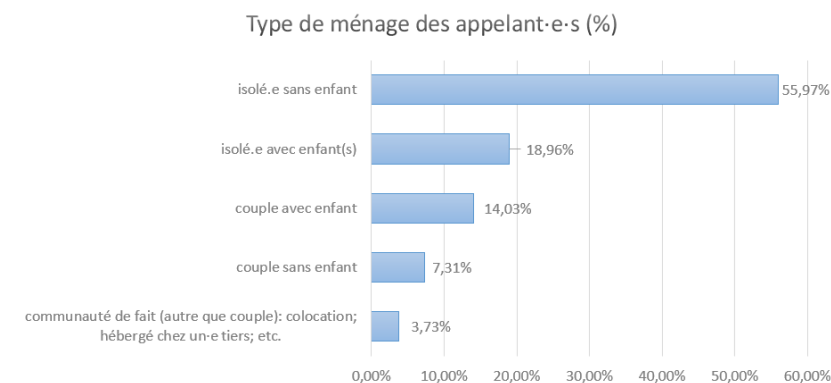


Figure 7 : Type de ménage des appelant·e·s (%)

5 <https://ibsa.brussels/themes/population/menages>, les tableaux utilisés pour les calculs sont liés au nombre de personnes et non de ménages

Type de ménage des appelant·e·s selon le genre (%)

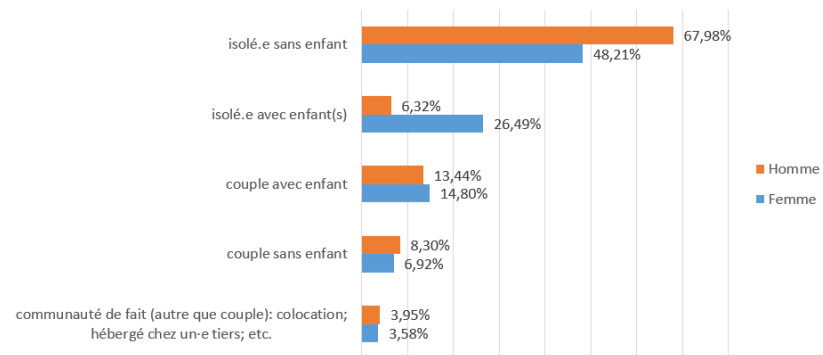


Figure 8 : Type de ménage des appelant·e·s selon le genre (%)

Le graphique ci-dessus montre qu'un pourcentage important (26,49 %) d'appelant·e·s sont des femmes isolées avec enfant(s), les familles monoparentales avec une femme à la tête du ménage sont dès lors surreprésentées parmi les appelant·e·s si on les compare avec la population générale bruxelloise où 11,5 % des personnes sont des femmes en situation de monoparentalité.

LOCALISATION DES APPELS

De juillet 2022 à février 2023⁶, un code postal (pour Bruxelles) ou une région (pour la Wallonie et la Flandre) a été renseigné pour 72,69 % des appels.

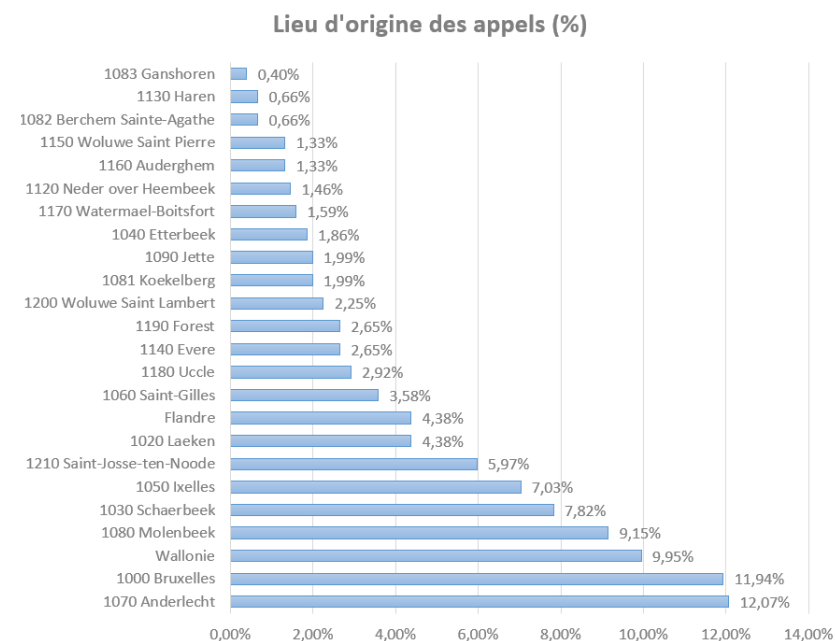


Figure 9 : Lieu d'origine des appels (%)

Le graphique ci-dessus reprend l'ensemble des communes et régions d'où proviennent les appels. L'ensemble des communes

⁶ Les données liées à la localisation ne sont pas prises en compte de mars à juin 2023, suite à une erreur dans le questionnaire.

bruxelloises ont contacté le numéro vert. Parmi les six premières communes bruxelloises appelantes, cinq (Anderlecht, Bruxelles⁷, Molenbeek, Schaerbeek, Saint-Josse-ten-Noode) se situent dans le croissant pauvre de Bruxelles. Ces cinq communes sont parmi celles possédant des indicateurs de pauvreté les plus élevés de la Région de Bruxelles-Capitale⁸. Certaines communes ont un nombre d'appels important par rapport à leur population. Ainsi, 5,97 % des appels de la région viennent de Saint-Josse-ten-Noode, alors que la commune abrite 2,18 % de la population régionale. La localisation des appels dépend également de la diffusion de l'existence du numéro vert qui est faite dans certaines communes par des services associatifs et/ou publics⁹.

Les appels provenant de Wallonie restent importants, la Wallonie étant la troisième zone d'où proviennent le plus d'appels après Anderlecht et 1000 Bruxelles. Ces appels sont souvent réorientés vers le 1718, le dispositif similaire en Région wallonne.

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

8 Panorama socio-économique 2022 (IBSA), voir <https://ibsa.brussels/sites/default/files/publication/documents/Perspectiv-PanoramaSocioEconomique-FR.pdf>

9 Par exemple, il arrive que des CPAS affichent le numéro vert « Allo ? Aide sociale » sur leur site internet, certains spécifient qu'il s'agit d'un service externe au CPAS.



**CONNAISSANCE
DU NUMÉRO VERT**

Connaissance du numéro vert	Pourcentage
Site internet d'un service/d'une institution	26,05
Via un professionnel·le ou un·e bénévole	20,81
Bouche-à-oreille (famille ; ami·e ; voisin·e...)	20,51
Affiche/flyer dans l'espace public (transport en commun ; commerces...)	11,38
Autre	9,43
Affiche/flyer dans un service/une institution	6,44
Réseaux sociaux (Facebook ; etc.)	3,59
Boîte aux lettres	2,99

Tableau 1 : Connaissance du numéro vert (%)

Parmi les appelant·e·s, 43,6 % des appels documentent la manière dont les appelant·e·s ont connu le numéro vert. Le tableau ci-dessus montre que les sources d'information sont diverses, témoignant d'une diffusion du numéro vert via différents canaux. Un quart (26,05 %) des personnes déclarent avoir eu connaissance du numéro vert via un site internet, une personne sur cinq (20,81 %) via un· professionnel·le ou un· bénévole, et le même ratio (20,51 %) via le bouche-à-oreille.

ACTIONS RÉALISÉES PAR LES RÉPONDANT·ES¹⁰

Au total, les répondant·e·s ont entrepris 2411 actions suite aux 1532 appels reçus.

% des appels concernés par les différents types d'action
(juillet 2022 - juin 2023)

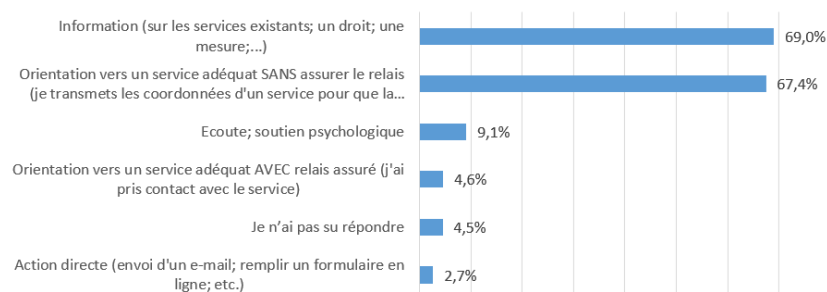


Figure 10 : Répartition des actions réalisées par les répondant·e·s

Pour plus de deux appels sur trois (69 %), une information a été donnée sur les services existants, un droit ou encore une mesure. Dans 67,4 % des cas, une orientation vers un service adéquat a été donnée, sans assurer le relais. Un peu moins d'un appel sur dix (9,1 %) a donné lieu à une écoute, un soutien psychologique. Les répondant·e·s n'ont pas su répondre pour 4,5 % des appels. Peu d'appels (4,6 %) ont donné suite à une orientation vers un

service adéquat avec relais assuré, et encore moins (2,7 %) une action directe.

Action	21-22	22-23
Information (sur les services existants ; un droit ; une mesure ; ...)	57,31 %	68,99 %
Orientation vers un service adéquat SANS assurer le relais	66,12 %	67,43 %
Écoute ; soutien psychologique	8,81 %	9,14 %
Orientation vers un service adéquat AVEC relais assuré	7,72 %	4,63 %
Je n'ai pas su répondre	7,61 %	4,50 %
Action directe (envoi d'un email ; remplir un formulaire en ligne ; etc.)	3,89 %	2,68 %

Tableau 2 : Actions prises par les répondant·e·s (%) (période 1 & période 2)

Par rapport à l'année précédente, le tableau ci-dessus montre qu'il y a une augmentation des informations données aux répondant·e·s, tandis que pour les autres catégories d'action, les chiffres restent relativement stables.

¹⁰ Ces données ont été récoltées à partir de mars 2021.

**UN NUMÉRO PAS
UNIQUEMENT POUR LES
PARTICULIERS**

Les particulier·ère·s constituent toujours la grande majorité des appelant·e·s (86 %) comme le montre le graphique ci-contre. Dans 8% des appels, ce sont des professionnel·le·s qui contactent le 0800/35.243 et dans 6% des appels, il s'agit de particulier·ère·s pour une tierce personne.

Des variations existent selon les types de demandes. Ainsi, les personnes appelant pour une tierce personne sont surreprésentées par rapport à la moyenne dans les cas du handicap (25 %), le droit des étrangers (17,91 %) et l'enfance (17,5 %). 20,89 % des appels liés à l'aide alimentaire émanent de professionnel·le·s (voir le sous-chapitre consacré à l'aide alimentaire plus loin dans ce rapport).

Appels des particulier·ère·s, particulier·ère pour une tierce personne ou professionnel·le (juillet 2022 - juin 2023)

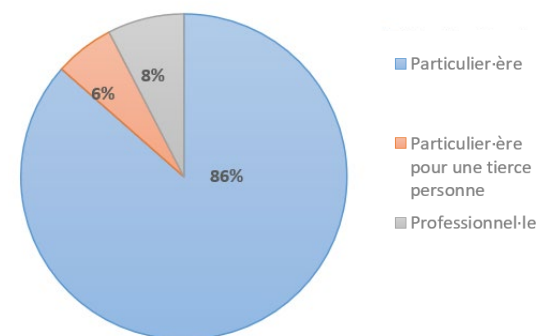


Figure 11 : Appels des particulier·ère·s, particulier·ère pour une tierce personne ou professionnel·le (juillet 2022 - juin 2023)

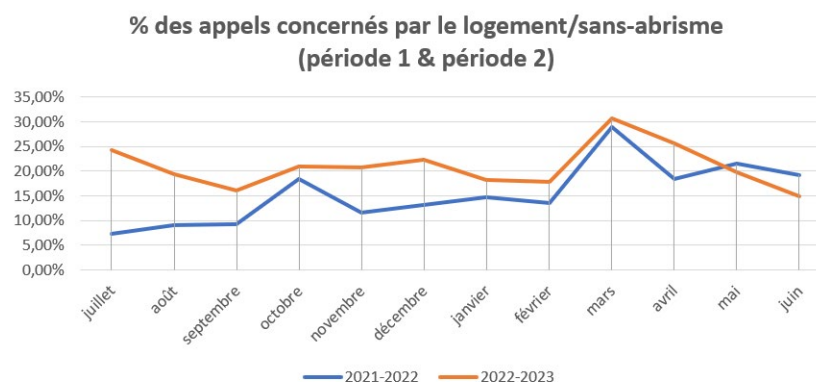
ANALYSE PAR
PROBLÉMATIQUELOGEMENT ET
SANS-ABRISME

Figure 12 : % des appels liés au logement et sans-abrisme (période 1 & période 2)

Les demandes liées au logement et au sans-abrisme ont augmenté en 2022-2023 (20,56 %) comparé à 2021-2022 (14,56 %). Ce sont surtout les demandes liées au logement (plus qu'au sans-abrisme) qui ont contribué à cette augmentation.

Cette catégorie regroupe deux sous-catégories : le logement et le sans-abrisme. Les femmes contactent plus souvent (62,03 %) le numéro vert pour des questions générales relatives au logement, tandis que les hommes contactent davantage le dispositif pour une problématique de sans-abrisme (61,84 %). Un pic de demandes est observé au mois de mars, qui correspond à la fin du Plan hiver et du moratoire sur les expulsions domiciliaires des logements sociaux. Toutefois, les demandes liées au logement se sont maintenues à plus de 15 % tout le long de l'année, montrant que cette problématique n'est pas simplement liée à une période particulière.

Le rappel de quelques chiffres généraux montre que la crise du logement bruxelloise est structurelle et s'accroît d'année en année. 64% des ménages y sont locataires «et les loyers sur le marché privé sont nettement plus élevés que dans les deux autres régions [...], ce qui constitue un facteur particulier d'aggravation de l'impact social de la poussée inflationniste»¹¹. D'après Godart & al. (2023), le loyer moyen sur le marché locatif privé a augmenté de plus de 80 % (hors inflation) entre le milieu des années 1980 et le début des années 2020 [Périlleux et Marissal, 2021]. En 2020, les 25 % des ménages les plus pauvres de la région consacraient 43,1 % de leur revenu au logement et à l'énergie¹², soit presque un euro sur deux de leur budget. 26 % de la population vit dans un logement inadéquat et 47 % des personnes à risque ou sous le seuil de pauvreté vivent dans un

¹¹ <https://www.ccc-ggc.brussels/fr/observatbru/publications/2021-barometre-social>

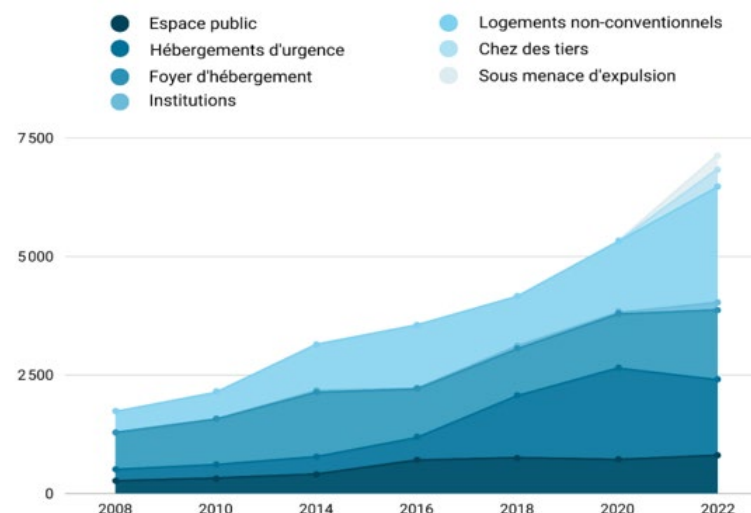
¹² <https://ibsa.brussels/themes/revenus-et-depenses-des-menages/enquete-sur-le-budget-des-menages>

logement surpeuplé¹³. À la fin 2021, plus de 50 000 ménages étaient en attente d'un logement social, soit 9 % du nombre total de ménages à Bruxelles¹⁵.

SANS-ABRISME ET HÉBERGEMENTS D'URGENCE

La nuit du 8 au 9 novembre 2022, Bruss'help a organisé le 7^{ème} dénombrement des personnes sans-abris en région bruxelloise. Plus de 300 professionnel·le·s ont recensé 7134 personnes, ce qui correspond à une augmentation de 18,9 % par rapport à l'édition précédente réalisée en novembre 2020.¹⁶

On constate une hausse constante depuis 2008 (année du premier dénombrement) de l'ensemble des situations des personnes sans-abri ou mal-logées. « Globalement, le recours à des solutions temporaires n'a pas cessé de s'intensifier. Entre 2008 et 2022, le nombre de prises en charge dans les centres d'hébergement d'urgence a augmenté de 580,8 % » précise le rapport de Bruss'help.



Source : Synthèse du dénombrement 2022, Bruss'help, https://www.brusshelp.org/images/Synth%C3%A8se_Denombrement22_FR.pdf

Cette augmentation du nombre de personnes sans-abri se traduit dans les appels au numéro vert qui reçoit de nombreux appels liés à une demande d'hébergement immédiat. Les répondant·e·s réorientent ces appels vers le Samusocial ou vers divers centres d'hébergement d'urgence ou de maisons d'accueil de la Région bruxelloise. Toutefois, il s'agit de solutions à très court terme ou parfois non-opérantes car, fréquemment, les appelant·e·s ont déjà contacté le Samusocial avant de joindre le numéro « Allo ? Aide sociale ». Souvent, il s'agit d'hommes isolés. On constate d'ailleurs que la grande majorité

13 https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre-welzijnsbarometer/2021_fr_barometre_1.pdf

14 La définition des critères pour un logement non surpeuplé est disponible ici <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/plus>

15 <https://www.ccc-ggc.brussels/fr/observatbru/publications/2021-barometre-social>

16 Bruss'help. brussels (2023). Rapport du dénombrement 2022 par Bruss'help. Synthèse. https://www.brusshelp.org/images/Synth%C3%A8se_Denombrement22_FR.pdf

(79,25 %) des appels en demande urgente d'un logement viennent de personnes isolées sans enfant.

Une jeune étudiante de 19 ans se retrouve à la rue après une dispute familiale, elle est sans revenu. Je l'ai interrogée sur son entourage, mais elle me dit être vraiment seule. L'école ne peut également pas l'aider. Je lui conseille de prendre contact avec le CPAS le plus rapidement possible afin d'enclencher la demande de RIS¹⁷. Je donne le numéro du SAMU pour ce soir. Je lui donne également l'info que nous faisons des permanences sans RDV le jeudi matin dans notre service social et qu'elle peut venir demain pour avoir un RDV avec un·e AS. Je suis en attente des places disponibles via le centre Ariane. Je pense en effet qu'une maison d'accueil est plus adaptée pour une jeune de 19 ans que le SAMU. Si une place est libre, je la rappellerai.¹⁸

Il s'agit d'une jeune femme et de son enfant qui ont été mis dehors de chez le papa de la maman, regroupement familial, recherche d'une solution d'hébergement. J'ai transmis le numéro de Bruss'help et Samusocial, mais surtout de Brabantia pour aider Madame dans ses démarches et appeler les maisons d'accueil.

On constate, à l'instar des bilans précédents, que bien souvent, des personnes tierces (professionnel·le·s, voisin·e·s, proches) qui s'inquiètent de la situation de sans-abrisme de certaines personnes contactent le numéro « Allo ? Aide sociale » dans le but de leur trouver une solution de logement, temporaire ou durable.

Appel des éducateurs de rue d'Ixelles, 20 personnes dans un squat à Ixelles ont été mises à la rue avec leur bagage. Besoin de renseignements pour un logement d'urgence.

Madame appelle dans le but de trouver un centre de soins de la maladie de Lyme pour une personne sans-abri.

Parfois, les demandes liées au sans-abrisme laissent apparaître de multiples situations de conflits et de rupture : avec les proches, avec le CPAS, avec les structures d'hébergement elles-mêmes. Dans ces cas, le travail d'écoute est important et débouche parfois sur une réorientation vers un accompagnement de longue durée au sein d'un service social.

Personne dormant dehors qui aimerait pouvoir trouver un endroit où dormir à l'abri de temps en temps. J'ai pris le temps d'écoute. J'ai également transmis le numéro du Samusocial. Mais Monsieur a peu de confiance dans les hébergements d'urgence.

¹⁷ Revenu d'Intégration Sociale.

¹⁸ Comme précisé plus haut, l'ensemble des exemples concrets intégrés dans ce bilan proviennent de la base de données des appels reçus au numéro vert entre juillet 2022 et juin 2023. Cette base de données permet de compiler des informations quantitatives et qualitatives sur les appels, ce qui permet de cerner de manière plus précise les difficultés vécues par les habitant·e·s bruxellois·e·s, les incohérences du système d'aide ainsi que les nœuds auxquels sont confronté·e·s les répondant·e·s quand il s'agit de les réorienter de manière adéquate et efficace.

TROUVER UN LOGEMENT ADAPTÉ À PRIX ABORDABLE

Un grand nombre d'appels proviennent de personnes qui cherchent un logement adapté dans le parc immobilier public et privé et qui n'y parviennent pas. La situation peut s'avérer très compliquée pour des personnes ayant une famille à loger, au chômage ou dont les revenus proviennent des allocations sociales. Par ailleurs, certaines personnes ne maîtrisent pas les outils en ligne pour chercher un nouveau logement, d'autres sont prises dans l'urgence de changer de domicile ou se heurtent à des discriminations.

Il s'agit d'une femme seule avec enfant et au chômage qui n'a plus de logement. Elle est hébergée chez des amis pour le moment. Malheureusement, aucun propriétaire n'accepte sa candidature. Madame perd un peu patience.

Plusieurs personnes se retrouvent ainsi bloquées chez des proches ou en centre d'accueil, dans des situations compliquées, souvent sans perspective de pouvoir louer dans le marché privé et soumis à l'embouteillage de demandes pour le logement social.

Cependant, d'autres personnes qui pensent se trouver dans une situation plus favorable pour trouver un logement témoignent aussi de difficultés.

Monsieur recherche un logement, il ne trouve pas alors qu'il travaille, il dit qu'il y a beaucoup de monde lors des visites.

Les prix ont augmenté à cause de l'inflation et de l'indexation des loyers qui en a résulté. En 2022, les loyers ont augmenté en moyenne de 4,2% dans la Région bruxelloise¹⁹. Rappelons toutefois qu'en octobre de cette même année, une ordonnance a gelé pour un an les indexations de loyers pour les logements ayant un certificat de performance énergétique F ou G.

EXPULSIONS, PRÉAVIS, INSALUBRITÉ, CONDITIONS INDIGNES DE LOGEMENT : DES SITUATIONS LITIGIEUSES ENTRE PROPRIÉTAIRES ET LOCATAIRES

Plusieurs situations de conflits entre locataires et propriétaires amènent les premiers à contacter le numéro vert. Ces appels sont à mettre en relation avec les chiffres des expulsions à Bruxelles qui, comme l'expliquent les auteurs·trices de l'article « Les expulsions de logement à Bruxelles : combien, qui et où ? » (2023), ne font pas l'objet d'un calcul statistique systématique²⁰. Les auteurs·trices rappellent que les expulsions pèsent lourdement et longuement sur les personnes délogées et que la prise en charge de ces expulsions et de leurs conséquences par le système public sont économiquement importantes : « Dans une récente enquête consacrée aux conséquences de l'expulsion en France, la fondation Abbé Pierre a montré qu'un à trois ans après une expulsion, un ménage sur trois n'a toujours pas retrouvé de logement et vit encore dans une forme d'habitat précaire ou temporaire (chez un tiers, à l'hôtel, en mobile home, en camping, en squat...) ou à la rue. L'enquête montre également que, suite à l'expulsion, 29 % des personnes n'ont pu poursuivre leur activité professionnelle, 43 % des ménages avec enfants ont fait face à des difficultés scolaires et 71 % des ménages ont souffert de problèmes de santé ou de difficultés psychologiques [Portefaix et Rothhahn, 2022]. Par ailleurs, les expulsions de logement sont également très lourdes pour la collectivité, en termes de mobilisation de

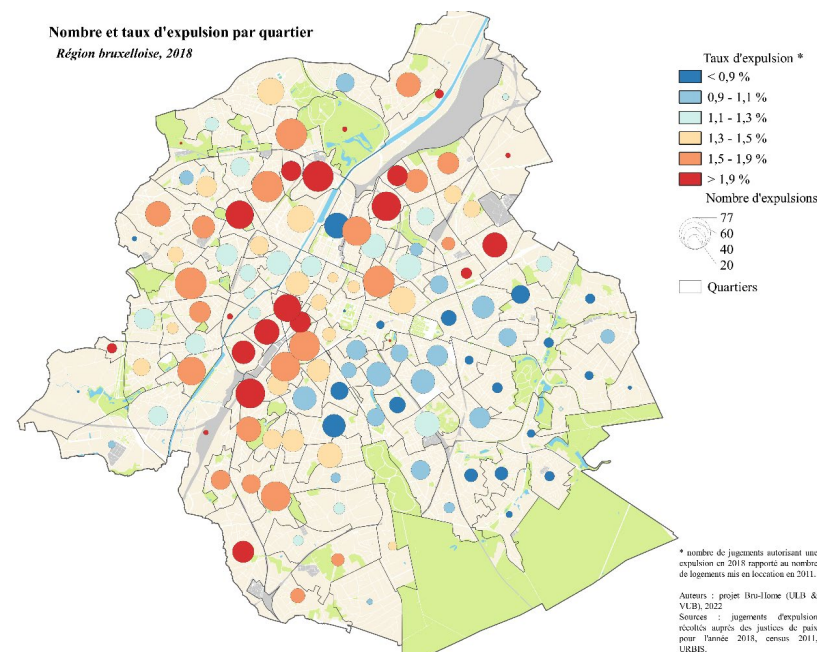
¹⁹ <https://www.levif.be/economie/immo/le-prix-des-loyers-a-augmente-de-plus-de-4-en-2022/>

²⁰ Pernelle Godart, Eva Swyngedouw, Mathieu Van Criekinghen, Bas van Heur, « Les expulsions de logement à Bruxelles : combien, qui et où ? », Brussels Studies [En ligne], Collection générale, n° 176, mis en ligne le 12 février 2023, consulté le 20 août 2023. URL : <http://journals.openedition.org/brussels/6434> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/brussels.6434>

l'appareil judiciaire et du système d'assistance sociale comme en termes économiques. » (Godart, P. & al, 2023 : 1)

On sait grâce à ce récent article qu'en 2018 (chiffres les plus récents disponibles), un peu moins de 4.000 ménages étaient concernés par un jugement d'expulsion à Bruxelles, soit 13 % du total des logements locatifs de cette année-là et une moyenne de près de 11 expulsions prononcées chaque jour de l'année (ce qui est légèrement supérieur à la ville de Lille, qui atteint 12 %, et nettement supérieur à la ville de Paris, dont le taux d'expulsions est de 8 %). On sait également que les personnes nées à l'étranger et avec des enfants à charge sont surreprésentées parmi les personnes expulsées. Dans 15% des cas, les jugements d'expulsion sont exécutés par la force publique. La grande majorité des jugements d'expulsion sont motivés par des arriérés de loyers dont le montant médian est de l'ordre de 2900 euros.

La carte ci-dessous met en lumière le taux d'expulsion par quartier pour l'année 2018. Certaines communes (Anderlecht, Bruxelles 1000, Schaerbeek, Saint-Josse-ten-Noode, Saint-Gilles, Laeken) ressortent comme des zones où les expulsions sont plus nombreuses, le long du croissant pauvre bruxellois. Toutefois, comme le précise l'article mentionné ci-dessus, « *la géographie des expulsions de logement à Bruxelles recoupe la division sociale de l'espace urbain, mais de manière imparfaite, suggérant donc l'influence d'autres facteurs. Les taux d'expulsion apparaissent légèrement inférieurs à la moyenne régionale dans certains quartiers populaires, dans le centre de Molenbeek ou dans le Quartier Nord notamment* » (Godart, P. & al, 2023 : 7).



Auteur : P. Godart, projet Bru-Home (ULB & VUB), 2022, <https://bru-home.ulb.be/district/>

Sources : jugements d'expulsion récoltés auprès des justices de paix pour l'année 2018, census 2011, IGN 2020, URBS

Les personnes peuvent se retrouver rapidement dos au mur face à un jugement d'expulsion défavorable et contactent le numéro vert pour trouver du soutien. Elles sont alors réorientées vers les Unions de locataires ou d'autres associations de proximité pouvant leur apporter une aide pour les suites des procédures.

Un citoyen sénior de 72 ans à la recherche d'une aide pour trouver un logement sur le marché locatif privé suite à un jugement d'expulsion exécutoire le 30/07.

Au-delà des expulsions effectives, les locataires peuvent recevoir des menaces d'expulsion ou des recommandés leur demandant de quitter le logement, sans savoir si les procédures juridiques sont effectivement respectées, par exemple en ce qui concerne la durée de préavis. Dans ce cas, les répondant·e·s proposent notamment de prendre contact avec l'Atelier des Droits Sociaux²¹ pour que les personnes puissent analyser, à l'aide de juristes compétent·e·s, les situations potentiellement litigieuses dans lesquelles elles se trouvent.

Monsieur a reçu un préavis de son propriétaire daté de septembre 2022 lui demandant de quitter le logement pour le 31/10. J'ai expliqué à Monsieur mon questionnaire par rapport au délai de la notification qui me semble bien trop court tout en ne sachant pas ce qui avait été prescrit dans le bail. J'ai invité Monsieur à joindre l'union des locataires pour obtenir un suivi dans cette question. Ainsi que pour un accompagnement de logement. Monsieur me contactera en retour s'il a bien été pris en charge.

Par ailleurs, l'insalubrité et les mauvaises conditions de logement sont régulièrement mentionnées lors des appels. Les appelant·e·s sont dès lors orienté·e·s vers des services de médiation, mais aussi d'aide juridique dans le cas où des discussions ont déjà été entamées sans succès avec le bailleur.

Madame m'appelle pour expliquer que dans son immeuble, il y a une chaudière collective et que la propriétaire ne veut pas la mettre en route, car

elle a des soucis d'argent. Le dialogue avec la propriétaire semble compliqué. Elle me demande à qui elle peut s'adresser pour faire le médiateur.

Une personne âgée qui a des problèmes d'humidité chez lui. Monsieur souffre de sa situation et souhaiterait un passage à domicile pour discuter et envisager des pistes de solution liées à son logement. J'ai effectué une demande via RAQ pour convenir d'un passage. Je suis en attente de réponse de leur part.

Logement trop petit sur Ixelles qu'une dame considère comme insalubre, car il y a de l'humidité dans la chambre de ses enfants. Elle souhaite de l'aide dans sa recherche de logement et autres. Proposition de contacter Habitat et Rénovation, car service d'aide au logement ainsi que la Direction régionale de l'inspection au logement. Proposition de revenir vers le n° vert pour obtenir plus de coordonnées si cela ne va pas avec Habitat et Rénovation.

Madame a des soucis d'insalubrité et souhaiterait voir ses possibilités pour amorcer le dialogue avec un propriétaire réticent.

FRUSTRATIONS ET COLÈRE, LA QUESTION DU LOGEMENT TEND LA RELATION D'AIDE

Les répondant·e·s sont parfois pris à partie par les appelant·e·s sans logement, qui témoignent d'une lassitude et d'une colère face à une situation sans issue depuis plusieurs années, ou par rapport au fait que les solutions proposées sont déjà connues. Plusieurs situations d'agression verbale sont notées par les répondant·e·s, qui tentent de maintenir la communication et d'établir les bases de la conversation dans les limites d'une relative cordialité.

²¹ www.ladds.be

Ces appels témoignent du fait que la problématique du logement, en constante augmentation ces derniers mois dans les appels reçus au numéro vert, est source de frustration au sein du secteur social. Ces nombreux appels sont le signe d'une population démunie face à la possibilité de se loger dans la Région bruxelloise. Mise à part la réorientation vers des services spécialisés (confrontés aux mêmes impasses et souvent saturés), les travailleur·euse·s sont dépourvu·e·s face à la possibilité de fournir des solutions concrètes aux appelant·e·s.

Les auteurs·trices de l'article récent sur les expulsions bruxelloises reprennent les propos du sociologue Matthew Desmond qui conclut, au terme d'une large étude menée en 2016, que le système de production et d'allocation des logements est fondamentalement à la racine du mal-logement, dont les expulsions sont l'un des symptômes les plus violents sur le plan personnel (Godart, P. & al, 2023 : 14). **Seuls des choix politiques ambitieux sur la régulation du marché du logement pourront garantir un niveau d'intervention systémique qui permettrait de renforcer le droit au logement.**

REVENUS /
SITUATION FINANCIÈRE /
EMPLOI - TRAVAIL -
FORMATION

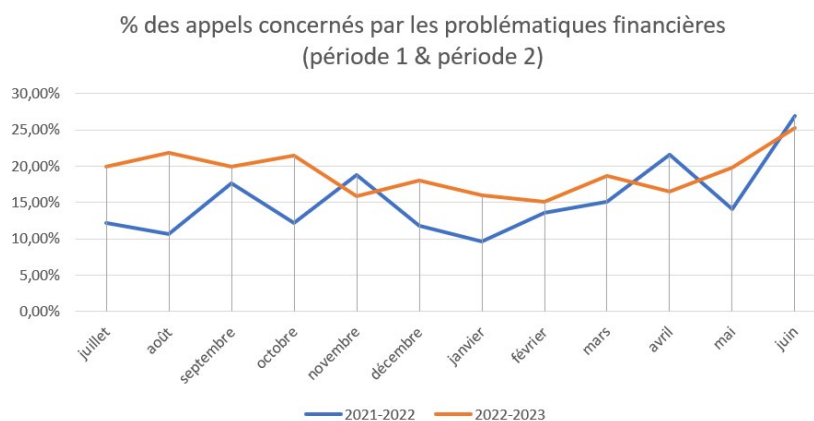


Figure 13 : % des appels concernés par ressources financières/endettement/travail (période 1 & période 2)

Au sein de cette catégorie regroupant les appels liés à trois problématiques, «situation financière/endettement», «travail/emploi/formation/bénévolat» et «ressources financières (RIS, chômage, pension, Grapa)», les appels ont augmenté sur la période 2021-2022 (18,73 %) comparée à la période précédente (14,61 %). L'ensemble des trois sous-catégories augmentent en pourcentage dans le total des demandes sur les douze

derniers mois, et pour la sous-catégorie « situation financière et endettement », également en chiffres absolus.

À Bruxelles, comme l'explique l'Observatoire de la santé et du social dans son Baromètre social 2021, la population qui dispose de revenus sous le seuil de pauvreté est de l'ordre de 25 % «contre 18 % en Wallonie et 9 % en Flandre. Le nombre de personnes vivant avec un revenu d'intégration sociale (RIS) a crû de 65 % en dix ans, et a doublé (+100 %) chez les jeunes adultes (18-24 ans). Désormais, 6 % de la population de 18-64 ans et 14 % des jeunes de 18-24 ans perçoivent un RIS. Les plus âgés ne sont pas non plus épargnés par la précarité en Région bruxelloise : 13 % de la population de 65 ans et plus perçoit la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA), soit un pourcentage trois fois plus élevé qu'en Flandre et deux fois plus qu'en Wallonie»²². En Région bruxelloise, environ un cinquième de la population d'âge actif (18-64 ans) vit avec une allocation d'aide sociale ou un revenu de remplacement.

Toutefois, les allocations sociales restent faibles et, dans la plupart des cas (notamment les RIS pour personnes isolées, les cohabitantes, les couples avec enfants et encore davantage pour les personnes monoparentales avec enfants), elles ne permettent pas de dépasser le seuil de pauvreté²³. On sait par ailleurs qu'on

22 Observatoire de la Santé et du Social (2022). Baromètre social 2021. Bruxelles : Commission Communautaire Commune, aperçu <https://www.ccc-ggc.brussels/fr/observatbru/publications/2021-barometre-social>

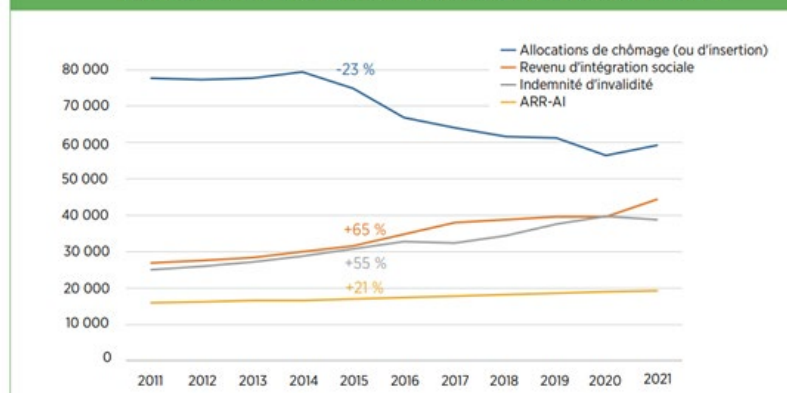
23 Observatoire de la Santé et du Social (2022). Baromètre social 2021. Bruxelles : Commission Communautaire Commune, p.31 : Le «Tableau 3-3 : Seuil de risque de pauvreté et montant des allocations minimales par mois en Belgique au 1/03/2022» montre, de manière précise et chiffrée, le décalage qui existe entre les montants des allocations sociales et le seuil de risque de pauvreté calculé par EU-SILC en 2021, sur base des revenus 2020.

ne vit pas de la même manière selon qu'on habite une commune ou une autre à Bruxelles. C'est dans «le croissant pauvre» que sont situés les revenus médians les plus bas «et dans certains secteurs où les logements sociaux sont importants».²⁴

A ce sujet, l'Observatoire de la Santé et du Social de la Région bruxelloise (2022) constate que le nombre de personnes percevant une allocation de chômage ou d'insertion a diminué, contrairement au nombre de personnes percevant un autre type d'allocation. C'est particulièrement le cas pour les jeunes, parmi lesquels on constate une très nette diminution de chômeurs indemnisés par l'ONEM. Le rapport précise que si l'augmentation du taux d'emploi joue partiellement dans cette évolution, c'est surtout le durcissement des conditions d'accès aux allocations de chômage et d'insertion qui l'expliquent. Cette diminution participe à augmenter le nombre de bénéficiaires du RIS mais « aussi du nombre de personnes qui ne perçoivent plus aucun revenu propre et n'apparaissent dès lors pas dans ces statistiques ».

On sait par ailleurs que la saturation des services, les difficultés de communication, la lourdeur administrative et les complexités des procédures expliquent, très souvent, que certaines personnes se découragent de faire valoir leurs droits (on considère qu'ils-elles sont dans une déclinaison du non-recours aux droits que l'on nomme la « non-demande »). Ce phénomène peut participer à exclure et invisibiliser du système des personnes qui ont besoin d'aide, les obligeant à inventer des systèmes D et de débrouille particulièrement précaires pour survivre.

Figure 3-4 : Nombre de bénéficiaires d'une allocation de chômage ou d'insertion, d'une indemnité d'invalidité, d'un revenu d'intégration sociale et d'une allocation de remplacement de revenu (ARR) et/ou allocation d'intégration (AI), Région bruxelloise, 2011-2021*



Source : Observatoire de la Santé et du Social (2022). Baromètre social 2021, p.33

24 *Idem*, p.28

ACCOMPAGNER DES PERSONNES PLUTÔT QUE DES PROBLÉMATIQUES COMPARTIMENTÉES

Les situations financières précaires sont très souvent assorties d'une cohorte d'autres problématiques : des problèmes de logement, de santé (physique et mentale), de statuts, etc. viennent souvent complexifier les situations. Si des solutions en termes de revenus doivent être rapidement dégagées (compléments au RIS, aides matérielles, primes et aides, etc.) pour éviter qu'un cycle néfaste d'appauvrissement ne s'enclenche, des solutions pérennes, stables et structurelles – par exemple en matière de logement abordable, de régularisation pérenne administrative d'un statut de séjour ou de prise en charge adaptée et à temps des problèmes de santé – sont nécessaires pour stabiliser les personnes à long terme et participer à leur mieux-être global. Cela implique qu'un suivi social global de qualité s'enclenche à temps, capable de prendre en charge l'ensemble des dimensions de paupérisation, de proposer du temps d'écoute et de collaboration pour que l'accompagnement soit réalisé avec la personne et à un rythme soutenable pour elle. **D'où l'importance d'un travail social généraliste, qui ne se pense pas de manière compartimentée et qui accompagne les personnes, dans leur globalité, davantage que des problématiques déliées les unes des autres.**

Par ailleurs, on sait que les aides financières sont souvent limitées dans le temps et dépendent de conditions, de critères, d'enquêtes sociales chronophages, anxiogènes et répétitives. Cette instabilité peut renforcer l'anxiété des personnes qui vivent dans une crainte permanente de perdre leurs allocations, leurs revenus, leur fragile équilibre économique.

Madame bénéficie du R.I.S. suite à son divorce sous le signe des violences conjugales en 2015. Madame est dépressive et est soutenue depuis lors par le CPAS de Molenbeek. Cependant, celui-ci a décidé de ne plus lui octroyer d'aide financière et

l'oriente vers la mutuelle ou le handicap. Madame ne comprend pas cette décision et est sans revenu.

Par ailleurs, ce sont souvent des événements soudains – tels que la hausse d'un loyer, un problème de santé, un décès, une séparation, une perte d'emploi – qui plongent les personnes dans des situations financières compliquées, les mettant en défaut de paiement vis-à-vis d'un-e propriétaire, d'une structure de soins de santé, d'un fournisseur d'énergie etc.

Madame a reçu un décompte annuel (gaz/élec) relativement lourd, mais sa facturation est activée sous domiciliation. Madame s'inquiète du retrait et s'est rendue en médiation de dettes afin de pouvoir stopper cela et demander un plan de paiement. Malheureusement, elle s'est faite refouler, car son endettement n'est pas suffisant. Madame cherche donc un service social pouvant l'aider à contacter son fournisseur.

Face à certaines de ces problématiques – comme celle, emblématique, du logement – les répondant-e-s sont assez dépourvu-e-s de solutions. Toutefois, les commentaires laissés dans la base de données montrent qu'ils et elles refusent toute forme de résignation et continuent d'informer les personnes sur leurs droits, de les orienter vers des organisations travaillant spécifiquement sur ces matières, de chercher les angles (recours, contact avec des personnes ad hoc, révision juridique, etc.) permettant d'enclencher et d'accélérer la stabilisation de leur situation.

Monsieur est surendetté, il est en règlement collectif des dettes, perte de logement, perte de la garde des enfants, il cherche un logement d'urgence. La maman qui avait la garde des enfants est décédée. Monsieur se demande comment faire, sa commune lui a promis un logement dans 6 mois.

J'explique les délais pour trouver un logement, lui propose de chercher un avocat pour les dossiers des enfants et d'attendre le logement de la commune.

Monsieur est au chômage, il a sa femme à sa charge et un enfant qui poursuit des études supérieures. Monsieur présente un surendettement ainsi que des besoins médicaux auxquels il a des difficultés à subvenir. Le CPAS lui refuse assistance. J'ai transmis sa situation au collectif de lutte contre les exclusions sociales pour étudier son dossier et le porter auprès du CPAS.

Madame a de nombreuses dettes, elle a le pied dans le plâtre et ne parvient pas à se déplacer, elle cherche de l'aide pour s'occuper de ses 4 enfants. Je la réoriente vers la Maison des Parents Solo et je cherche un accompagnateur des Amis d'Accompagner.

LA NON-ACCESSIBILITÉ DES ORGANISATIONS CRÉE DE LA PAUVRETÉ

Les déséquilibres financiers des ménages sont régulièrement le fait des institutions elles-mêmes, qui tardent à examiner des demandes ou prennent du retard dans le versement des aides. Lorsqu'elles sont en cours de procédure, les personnes n'enclenchent pas des démarches parallèles et sont tributaires des réponses des institutions. Quand celles-ci tardent ou se compliquent, c'est tout l'équilibre du ménage qui est déstabilisé.

Monsieur est en attente du paiement de son chômage par la CSC depuis le mois de juillet. Au-delà du fait que, faute de pouvoir payer la pension alimentaire et que du coup il ne voit pas ses enfants, il est en difficulté financière. Il souhaite connaître l'AS du CPAS qui s'est occupé de son dossier, durant l'été, après qu'il ait eu un problème d'inondations. Je lui ai conseillé dans un premier temps de se rendre directement au CPAS (vu qu'il n'arrive pas à les joindre par téléphone, ce qu'il a prévu de faire demain) et de rappeler le numéro vert ensuite, en fonction de ce qu'on lui a donné comme réponse (coordonnées de l'AS, démarches d'introduction de la nouvelle demande) afin qu'éventuellement le·la prochain·e répondant·e fasse une action directe auprès de la CSC par rapport à sa situation. J'ai pris son nom et son adresse mail - que je vais relayer à l'équipe.

Monsieur appelle, car il a fait une demande le 02/02/23 par email au CPAS afin de prolonger son RIS. Il l'a envoyée à son AS référente, son AS de sa maison d'accueil et l'adresse générale du CPAS. Il n'a reçu aucun accusé de réception, pas d'email mentionnant l'absence de son AS, en congé ou en arrêt maladie. Et encore aujourd'hui, le CPAS refuse de lui donner un accusé de réception datant sa demande. Au téléphone, on lui dit souvent « ça va passer la semaine prochaine au comité », jusqu'à aujourd'hui ce n'est toujours pas fait. Les échanges qu'il a sont par téléphone et non

par écrit. Sur conseil d'une juriste du «droit quotidien», j'ai orienté monsieur vers l'ADAS, une association spécialisée dans la défense des usagers des CPAS. Sinon prendre un avocat pro deo pour mettre la pression au CPAS avant un éventuel recours au tribunal du travail.

Retard de paiement de la part du syndicat, mais l'ONEM assure avoir bien fait les paiements. Impossible d'entrer en contact avec le syndicat. Je l'oriente vers un service social + le CPAS pour aide financière en attente.

On constate que le recours à un niveau de pouvoir supérieur – tel que l'échevin·e, le comité du CPAS, le·la responsable du CPAS – semble être une option de plus en plus mentionnée par les appelant·e·s et les répondant·e·s, témoignant **d'une pratique qui peut interroger, à savoir le glissement d'une action sociale prise en charge par une administration à vocation universelle et égalitaire vers une action sociale plus politicienne, où les situations individuelles des personnes sont du ressort d'une personne pouvant prodiguer, s'il ou elle le souhaite, une aide pouvant dès lors être qualifiée «d'à la carte».**

La personne travaille à mi-temps et le CPAS lui donne un complément. Depuis début août, elle n'a pas eu de complément et on lui dit que son assistante sociale n'est pas là, elle veut passer par l'échevin de la commune. Je n'ai pas trouvé de solution, je lui ai également proposé de voir si elle peut rencontrer le comité du CPAS.

Madame essaye de contacter son AS depuis quelques semaines, AS ne répond pas, le CPAS non plus. J'ai contacté le responsable du CPAS qui a donné un rdv pour Madame.

En examinant la base de données, il apparaît que les difficultés d'accessibilité sont souvent le fait des CPAS et des syndicats. Toutefois, les associations n'y échappent pas, **il est de plus en plus difficile d'avoir un contact direct par téléphone avec un·e employé·e habilité·e d'une organisation, quelle qu'elle soit. Néanmoins, lorsque les organisations sont responsables de la délivrance d'aides financières, les conséquences de leur non-accessibilité peuvent être rapidement catastrophiques pour les personnes.**

Monsieur a un problème avec le CPAS, son dossier a été supprimé alors qu'il a tout remis, il a par ailleurs perdu un œil et a des difficultés à faire ses démarches, sa reconnaissance de handicap est en cours, il est à la recherche d'un logement. Il a pris contact pris avec la Ligue Braille, mais il n'y a personne aujourd'hui donc il appellera vendredi. J'ai alors pris contact pris avec CPAS, pas de réponse, j'ai ensuite pris contact avec une deuxième association pour personnes malvoyantes, pas de réponse, j'ai pris contact pris avec une troisième association, toujours aucune réponse. Je lui ai transmis mes coordonnées professionnelles ainsi que celles du centre de jour.

On constate aussi qu'afin d'éviter les recours et les courriers juridiques face aux dépassements des délais légaux, certains CPAS semblent refuser d'envoyer des accusés de réception et privilégient la relation verbale aux écrits.

Depuis la demande de RIS de madame en octobre 2022, elle n'a encore rien perçu jusqu'à ce jour, entre temps en janvier, elle a trouvé un CDD à mi-temps. En rappelant le CPAS et en faisant part de sa situation, on lui a demandé pour traiter sa demande d'apporter ses fiches, chose qu'elle a faite, mais jusque-là elle n'est toujours pas payée. On lui redemande d'apporter à nouveau ses fiches de paie, car ils ne les ont pas reçues.

Entre-temps, on lui a changé d'AS. Elle a pris contact avec son nouvel AS pour expliquer son cas, celui-ci lui a fixé un rdv pour le 11 mai 2023 en lui demandant de renvoyer à nouveau ses fiches de paie. Elle voudrait donc que nous puissions intervenir pour faire bouger les choses.

La base de données témoigne du fait que certains citoyen·ne·s – conscient·e·s de leurs droits – s'impliquent dans des actions collectives pour revendiquer le respect des délais, des paiements, des procédures notamment de la part du CPAS. Des collectifs d'usager·ère·s des CPAS fleurissent un peu partout en Région bruxelloise, certains sont accompagnés dans leurs actions par l'ADAS, l'association de défense des allocataires sociaux.

Il s'agit d'une citoyenne qui représente un collectif d'usager·ère·s du CPAS et qui cherche à comprendre le processus à suivre pour mener une action collective suite à un retard de paiement. J'explique les différentes voies de recours possibles.

Enfin, le phénomène du « ping-pong institutionnel » imposé aux personnes dans leurs démarches de recours à l'aide est courant, on l'observe fréquemment au travers des appels reçus au numéro vert. Ce mécanisme qui renvoie les personnes vers d'autres dispositifs et professionnel·le·s alors que l'institution est responsable de la matière concernée par la demande, est particulièrement néfaste pour les personnes, augmente le sentiment de défiance, fait croître l'anxiété et les frustrations. Comme nous l'expliquions dans le Cahier de la recherche-action sur le numéro vert, « pour éviter que le numéro « Allo ? Aide sociale » ne participe à la chaîne néfaste des réorientations automatiques

entre services, il s'agit de s'assurer que les services/acteur·trice·s de l'aide sociale n'utilisent pas le dispositif téléphonique comme « réceptacle » des situations non résolues par manque de réponses ou de ressources. Le nonaccès aux droits – qui est une forme du non-recours en général et qui concerne le nonaccès à un droit alors qu'on y est éligible – s'explique par différents facteurs, dont « les réorientations automatiques d'un service/organisme à un autre » (Noël, 2021).²⁵

Monsieur souhaite demander une aide financière pour une machine à laver et avoir des informations concernant un prêt pour l'achat de la machine. Le service médiation de dette du CPAS lui a donné le numéro du numéro vert. Alors que c'est eux qui doivent répondre à la demande. Je n'ai rien su faire pour monsieur. Je lui ai dit de recontacter le service de médiation de dettes du CPAS afin qu'ils puissent voir s'il est possible d'aider monsieur avec l'achat.

25 Feron, P. & Maisin, C. (2021), « Allo ? Aide sociale, un numéro vert de crise devenu un outil social d'accès aux droits », Cahier de la recherche-action n° 10, Fédération des Services sociaux, Bruxelles, p.20.

PROACTIVITÉ DES CITOYENS POUR ÉVITER LES « ERREURS SOCIALES »

De nombreuses personnes contactent le numéro vert pour prévenir des situations sociales problématiques. La proactivité des personnes en matière sociale témoigne de leur volonté de ne pas être pris en défaut, de « faire bien les choses » et d'éviter les sanctions et/ou les remboursements.

On sait que les remboursements exigés par les systèmes assurantiels et d'assistance sociale belge en cas d'erreurs sociales sont parfois responsables de l'endettement des personnes et de leur appauvrissement. Comme l'explique l'Atelier des Droits Sociaux dans une brochure consacrée aux récupérations financières par le CPAS²⁶ : « Pour des personnes qui n'ont pour vivre que des revenus de subsistance, la récupération par le CPAS peut être lourde de conséquences. C'est aussi sans doute pour cela que la récupération de ces revenus d'assistance ne peut s'opérer que dans le cadre de limites importantes, tant au niveau du fond que de la forme, notamment déjà au niveau de la décision de récupération elle-même. »

Une jeune personne est mise dehors de chez ses parents. Il est en centre d'accueil, mais n'y est pas bien, il veut aller chez un ami et veut connaître l'impact sur le RIS de son ami. Je l'informe sur toutes les possibilités, les aides financières et autres pour son ami et lui.

Un citoyen bénéficiaire d'un revenu de remplacement de la mutuelle pour personnes en situation d'invalidité qui voudrait s'informer sur le montant de l'allocation en cas de changement de statut familial, ainsi que sur les démarches à entreprendre auprès du SPF SSDGPH.

Il s'agit d'un jeune travailleur indépendant qui a pris sa petite amie à sa charge suite à des conflits familiaux. Il se demande si elle peut bénéficier d'un RIS. La jeune femme vient de terminer ses études d'institutrice maternelle et est à la recherche d'un emploi. Malheureusement, les activités professionnelles de son compagnon empêchent l'ouverture au droit. Monsieur s'était déjà renseigné auprès du CPAS, il souhaitait une confirmation de leur réponse.

Madame est de Wavre et s'interroge sur les impacts qu'elle peut avoir sur les personnes l'hébergeant si elle se domicilie chez elles. Elle réside actuellement dans une dépendance de la maison pour laquelle les propriétaires n'avaient pas de permis d'urbanisme.

CHERCHER ET CONFIRMER LES NOMBREUSES SOURCES D'INFORMATIONS

Parfois, le téléphone est un recours rassurant pour les personnes car il permet de chercher, de trier et de confirmer – au travers d'un contact direct et professionnel – des informations qu'elles ne trouvent pas, qu'elles ont consulté sur internet mais dont elles doutent, d'informations données par des non-professionnel·le·s. L'aspect non engageant et inconditionnel du dispositif téléphonique offre aux personnes la possibilité de le contacter ponctuellement, sans crainte d'être « aspirées » dans un parcours social qu'elles ne souhaitent pas. La gratuité du dispositif est par ailleurs un levier permettant de ne pas freiner le recours à l'aide et de débloquer assez facilement l'accès à une information utile. Par ailleurs, cette gratuité lève des barrières évidentes pour des individus à faibles revenus.

26 Voir à ce sujet la brochure réalisée par l'Atelier des Droits Sociaux : <https://ladds.be/wp-content/uploads/2020/10/A30-brochure-version-2019-09.pdf>

Madame n'a pas de crédit pour appeler l'école où elle souhaite suivre des cours, elle voudrait s'y inscrire. J'ai pris contact avec l'école pour prendre tous les renseignements et propositions d'autres alternatives, et je lui ai transmis les informations.

Monsieur est à Anvers, il souhaite avoir les coordonnées d'un service social à Bruxelles pour l'aider à rédiger un CV en français. Je lui ai donné les coordonnées de deux services qui peuvent l'aider.

Madame est en reprise d'études, elle arrive en dernière année de bachelier et sera donc en stage et ne pourra plus travailler en parallèle de ses études. Elle recherche une aide financière pour sa dernière année. L'AS de l'ULB lui a dit qu'elle ne pourrait pas l'aider, car elle a déjà un diplôme et donc elle a la possibilité de travailler. Elle ne sait pas quoi faire, car sa bourse a été refusée puisqu'elle a déjà un ancien master. Il n'y a pas d'aide financière, elle n'a pas droit au chômage, donc elle cherche des solutions. Elle a regardé sur internet, mais chaque info qu'elle trouve est différente et ne sait plus quoi faire.

RÉORIENTER VERS LES SERVICES SOCIAUX, LA FORCE DU NUMÉRO VERT

Au-delà des nombreuses demandes ponctuelles traitées par le dispositif, la force du numéro vert réside dans sa capacité à orienter rapidement et efficacement les personnes vers un rendez-vous en présentiel dans un service social à proximité de chez elles, si elles le souhaitent. En cela, **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 généralistes et des services spécifiques. Il se positionne, au travers de cette fonction, comme un outil de lutte contre le non-recours à l'aide dans le paysage de l'aide sociale bruxelloise, et permet d'enclencher relativement facilement un accompagnement multidimensionnel, centré sur les personnes, leurs spécificités (par exemple, leur quartier de vie, la langue qu'ils-elles parlent, etc.) et leurs demandes multiples.**

La personne concernée a des dettes d'impôts de +/- 3000 €. C'est sa propriétaire qui appelle pour essayer de trouver une association qui puisse l'aider et est prête à l'accompagner, car Madame ne parle qu'arabe. Je l'oriente vers Espace Social Télé-Service, car je suis sûr que sur place, il y a un fiscaliste ainsi qu'un·e travailleur·euse arabophone.

Madame est dépassée par sa situation d'endettement et administrative liée notamment à la non-maitrise de l'outil informatique. Je la réoriente vers un service social de proximité, ici le Service Social Juif puisque Saint-Gilloise.

ÉNERGIE

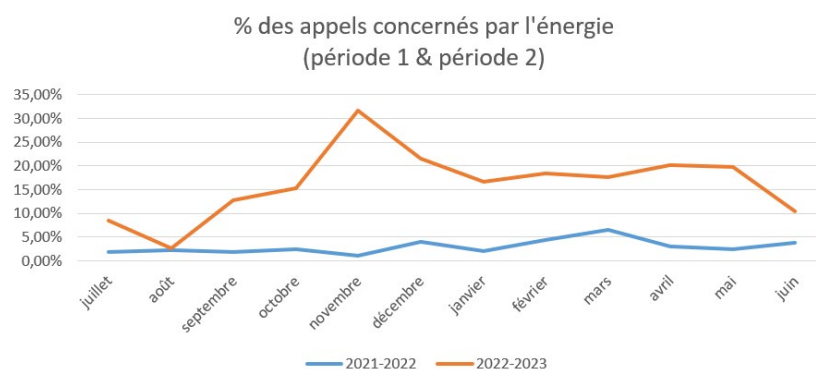


Figure 14 : % des appels liés à l'eau/énergie/client protégé (période 1 & période 2)

Le graphique ci-dessus le montre clairement : les demandes liées à l'énergie/eau/client protégé ont explosé entre 2021-2022 et 2022-2023. Sur les douze derniers mois, elles ont concerné 17,1 % des appels. En novembre, plus d'un appel sur 3 était concerné par les questions d'eau et d'énergie.

Le baromètre 2023 de la Fondation Roi Baudouin sur la précarité énergétique explique qu'en «2021, 27,4 % des ménages de la Région de Bruxelles-Capitale sont touchés par la précarité énergétique. Les niveaux de revenus disponibles sont plus bas que dans les autres Régions, avec une plus forte proportion de familles monoparentales et de locataires. La taille réduite des logements et leur nature essentiellement mitoyenne compensent quelque peu la faiblesse des revenus et le coût élevé du logement dans la région»²⁷. Ce niveau de précarité énergétique est 26,5 % plus élevé qu'en 2020 et on peut s'attendre à un chiffre revu à la hausse en 2022 suite à la flambée des prix de l'énergie.

Par ailleurs, ce même rapport montre que «la Région de Bruxelles-Capitale a le plus haut taux de précarité hydrique (21 % des ménages sont touchés). En zone urbaine, le recours aux citernes d'eau de pluie ou aux puits locaux est plus limité»²⁸.

Dans son Baromètre social 2021, l'Observatoire de la santé et du social bruxellois donne des chiffres assez précis sur l'impact financier des hausses des prix de l'énergie sur la santé financière des habitant·e·s de la région : «En un an, la facture moyenne des Bruxellois a plus que triplé pour le gaz et doublé pour l'électricité, voire plus selon notamment le type de contrat et de tarification»²⁹.

Ce contexte particulier explique les nombreuses demandes adressées au numéro vert concernant les aides, les primes, les

27 Fondation Roi Baudouin, Baromètre de la précarité énergétique 2022, p. 4

28 Fondation Roi Baudouin, Baromètre de la précarité énergétique 2022, p. 5

29 <https://www.ccc-ggc.brussels/fr/observatbru/publications/2021-barometre-social>

plans de paiements, etc. liés aux fournisseurs d'énergie et d'eau.

DEMANDE D'INFORMATIONS SUR LES AIDES

Suite à l'évolution des prix du marché, les aides et primes liées à l'énergie (gaz/électricité) et à l'eau ont été annoncées et mises en œuvre de manière éparse. L'ensemble des niveaux de pouvoir et un grand nombre d'acteur·trice·s sont impliqué·e·s dans l'octroi de ces aides et cela traduit souvent, dans le chef des consommateur·rice·s, par des incompréhensions et des frustrations. **Un grand nombre de personnes contacte le numéro vert pour recevoir des informations sur ces primes, sur les conditions pour en bénéficier, sur les procédures, sur les délais de réception.**

Une mère de famille prend contact avec le dispositif pour demander des informations sur les éventuelles aides prévues en matière d'énergie.

On constate que des personnes contactent le numéro vert en s'inquiétant de ne pas avoir reçu leurs primes. On sait, comme l'explique le Centre d'Appui SocialEnergie (CASE), que les primes gaz/électricité connues sous le nom de «forfait de base» – délivrées en deux phases (novembre/décembre 2022 & janvier/février/mars 2023) et s'appliquant aux personnes pouvant prouver que la hausse des prix de l'énergie les affecte au travers d'un contrat d'énergie variable ou un contrat d'énergie fixe renouvelé après le 30 septembre 2021 – n'ont pas pu être systématiquement automatisées. Près de 200 000 plaintes de particulier·ère·s ont été adressées au SPF Economie pour non-réception de ces aides.

Par ailleurs, le tarif social gaz/électricité élargi à l'ensemble des personnes bénéficiant du statut BIM n'a, dans les faits, été appliqué qu'aux consommateur·rice·s relié·e·s à un compteur individuel, laissant sur le carreau l'ensemble des consommateur·rice·s

relié·e·s à un compteur collectif. Plusieurs appels reçus au numéro vert montrent l'inquiétude et l'incompréhension des consommateur·rice·s sur ce traitement différencié.

Une citoyenne voudrait s'informer sur l'application du tarif social avec un seul compteur de gaz collectif.

La mesure qui consiste à faire bénéficier l'ensemble des personnes sous statut BIM au tarif social a été suspendue le 1er juillet 2023, on peut dès lors anticiper que certain·e·s consommateur·trice·s verront le montant de leur facture augmenter, ce qui pourrait potentiellement faire croire le nombre d'appels aux différent·e·s acteur·trice·s public·que·s, privé·e·s, associatif·ve·s considéré·e·s comme des interlocuteurs·trices des particulier·ère·s sur les questions d'énergie.

Du côté de l'eau, l'automatisation partielle de l'aide liant « l'intervention sociale eau » au statut BIM promise en 2022 n'a pas été mise en œuvre, et ce ne sera toujours pas le cas en 2023. Des problèmes informatiques de Vivaqua ont rendu la réduction automatique de la facture d'eau pour les détenteur·trice·s d'un compteur individuel d'eau impossible. Au final, seuls les bénéficiaires du statut BIM renvoyant de manière proactive un formulaire *ad hoc* ont pu bénéficier de l'aide, ils·elles représentent 61 % des personnes sous statut BIM, ce qui signifie que 39 % des personnes éligibles à l'aide ne l'ont pas reçue et sont donc en situation de non-recours.

On constate, suite à l'analyse des chiffres, que 20,43 % des appels reçus au numéro vert concernant l'énergie proviennent de personnes de plus de 65 ans, un chiffre plus élevé que la moyenne des appels pour cette catégorie d'âge. On sait que les personnes âgées, plus enclines à la fracture numérique, ont pu être discriminées lors de leurs recours aux aides.

DES SERVICES CLIENTÈLE PEU ACCESSIBLES ET DÉBORDÉS

La crise de l'énergie a été à l'origine de nombreux appels à une large gamme d'acteur·trice·s, dont les fournisseurs, les gestionnaires de réseaux, les médiateur·trices, les régulateurs, les CPAS et les associations. Le numéro vert montre une augmentation drastique des appels liés aux questions d'énergie. Certaines situations d'appelant·e·s donnent lieu à une réorientation vers un suivi social adapté, afin qu'ils·elles bénéficient effectivement de leurs droits et soient accompagné·e·s de manière globale.

Toutefois, de nombreux appels qui concernent des demandes spécifiques et techniques, telles que des demandes de plan de paiement et de relevés de compteurs, aboutissent au numéro vert. Les répondant·e·s ne disposent pas de la possibilité de répondre adéquatement à ces demandes, tant sur le plan technique (par exemple, au sujet de la connaissance pointue des différents types de compteurs et des documents spécifiques attendus par les fournisseurs et Vivaqua lorsque les relevés d'index sont communiqués, notamment quand l'octroi de certaines aides – le statut de client protégé – y sont liés) qu'opérationnel (en particulier sur la possibilité, pour un·e travailleur·euse social·e d'une association, de contacter un fournisseur d'énergie ou Vivaqua pour organiser rapidement un plan de paiement pour une personne). **Les services clientèle des fournisseurs d'énergie et de Vivaqua faillissent souvent à leur mission d'assurer un suivi des consommateur·rice·s et de proposer un service clientèle accessible et efficace.**

Madame a reçu un courrier sur le relevé annuel de son compteur d'eau et elle ne sait pas le remplir. Elle voudrait qu'on l'aide pour ça, car c'est la première qu'elle le reçoit.

Dame âgée, isolée et en dépression. Elle a raté le Monsieur du relevé des compteurs. Celui-ci a laissé un papier avec les index qu'il faudra mentionner et le renvoyer. Madame demande pour que quelqu'un de chez nous passe.

Madame a reçu une grosse facture Vivaqua et a demandé un plan de paiement par voie téléphonique. Vivaqua a orienté madame vers le numéro vert pour faire cette démarche. Madame ne sait pas se déplacer pour visiter un service ou aidant qui pourrait l'aider.

Dans son rapport d'activités 2022³⁰, le Centre d'Appui SocialEnergie relève, à l'instar de nombreux acteur·trice·s de l'énergie, une augmentation de 12 % «des demandes à la permanence téléphonique et par email» ainsi qu'une hausse de 11 % par rapport à l'année précédente «des accompagnements réalisés par le CASE avec une hausse claire des sollicitations émanant des travailleurs sociaux généralistes». Selon le CASE, «tous les services de première ligne sont désormais appelés à répondre à des questions sur la matière de l'énergie (les maisons médicales, les services pour les primo-arrivants, les services d'insertion professionnelle, etc.)».

Le Centre d'appui médiation de dettes pointe, dans un récent courrier adressé au Cabinet Maron, que 25 % des appels reçus lors de leurs permanences téléphoniques (soit 683 appels en 2022) concernent Vivaqua et que, parmi ces 683 appels, seuls 12 % rentrent dans le cadre de leurs missions. Les autres concernent «des demandes de plans de paiement standard (de moins de 12 mois) ou des demandes qui relèvent du service facturation (questions sur la facture, déménagement, erreurs, etc.) et du service technique (fuite...)».

³⁰ Disponible sur demande, www.social-energie.be

DES RÉORIENTATIONS SYSTÉMATIQUES DES FOURNISSEURS VERS LE NUMÉRO VERT

Certains fournisseurs et gestionnaires de réseaux envoient des factures aux consommateur·rice·s en y joignant le numéro de certaines associations, parfois sans mots d'explication sur leurs missions respectives et l'aide qu'elles peuvent proposer. C'est le cas du numéro vert, renseigné par plusieurs acteur·trice·s privé·e·s de l'énergie sur les courriers et les factures envoyés à leurs clients. Une série d'appels témoignent de cette confusion : les personnes pensent contacter leur fournisseur et se retrouvent en contact avec un·e AS du numéro vert. Bien qu'il semble, *a priori*, utile de donner aux client·e·s des ressources permettant de les accompagner au niveau social, le fait de ne pas préciser les identités, missions, responsabilités de chaque acteur·trice rend la communication floue et confuse. Certaines missions – telles que l'organisation d'un plan de paiement standard, les relevés d'index, les questions relatives aux contrats, factures, problèmes techniques, etc. – sont du ressort des fournisseurs et gestionnaires de réseaux et doivent être prises en charge par leurs services internes. **Réorienter les personnes – en omettant de préciser la nature de cette réorientation – vers le numéro vert peut être interprété comme une volonté de se décharger des situations sociales plus complexes ou des demandes répétitives afin de libérer le temps de travail des professionnel·le·s au sein des structures privées. C'est une forme de sous-traitance déguisée et gratuite qui se met en place, en tous cas lorsqu'elle ne fait pas l'objet d'une collaboration explicite entre acteur·trice·s et d'une communication claire sur les missions de chaque organisme.**

*Madame pensait joindre le service client
d'Engie, car au sein d'un même courrier
était joint à la fois le prospectus
d'Engie et notre numéro de téléphone.*

Cette vigilance à l'égard des mécanismes de sous-traitance déguisée et non organisée des organisations publiques et privées vers le secteur associatif rappelle des constats déjà préalablement décrits dans de précédents bilans des appels. L'inaccessibilité des services (publics et privés) et leur digitalisation accrue laissent sur le carreau une population déjà précaire. La complexification des dossiers administratifs et l'absence d'interlocuteurs du côté des services publics – qui se 'délesteraient' des situations jugées trop complexes notamment par les plateformes numériques et les programmes qui les président – induisent une charge de travail supplémentaire pour les travailleur·euse·s sociaux·ales qui passent une partie de leur temps de travail à passer des coups de téléphone dans le vide, à répondre à des emails et à envoyer des rappels, à naviguer dans des plateformes numériques à la recherche d'informations individualisées, etc. Alors que le nombre d'usager·ère·s de l'aide sociale tend à augmenter, 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 de manière plus qualitative.

DIFFICULTÉS PERSONNELLES ET LIENS SOCIAUX

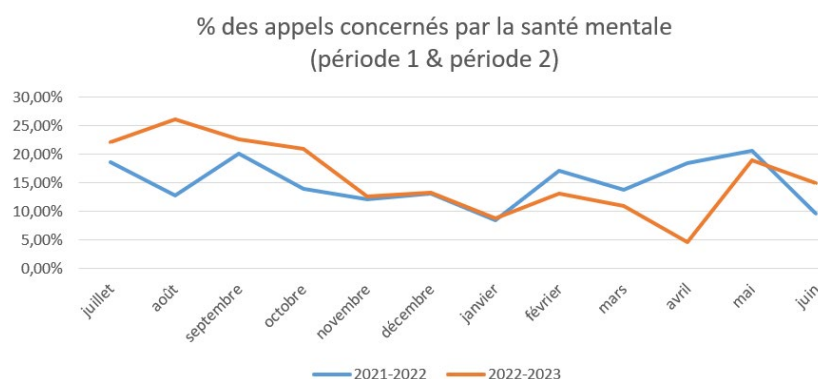


Figure 15 : % des appels concernés par la santé mentale/ressources sociales/liens familiaux (période 1 & période 2)

Cette «super catégorie» englobe des demandes diversifiées, qui vont de la demande d'écoute assez générale aux appels de personnes en grande souffrance psychologique. Ces demandes concernent 4 problématiques : santé mentale; difficultés personnelles (besoin d'écoute); liens familiaux; ressources sociales (besoin d'aide pour faire des courses, etc.). Sur la période 2021-2022, 15,73 % des appels ont concerné ces types de demande, contre 14,78 % entre 2022 et 2023, soit des chiffres assez constants entre les deux périodes.

DES DÉMARCHES SOCIALES MULTI-PROBLÉMATIQUES QUI GÈNÈRENT DE L'ANGOISSE

Certaines personnes qui contactent le numéro vert témoignent d'une désorientation générale, sans exprimer de demande précise. Après un temps d'écoute, les répondant-e-s les réorientent vers les services de santé mentale les plus proches de leur lieu de vie ou les mettent en lien avec des relais d'action de quartier (RAQ) qui ont la possibilité de se rendre au domicile de la personne.

D'autres d'appels montrent une imbrication de plusieurs problèmes : perte d'emploi, complications des démarches administratives, problèmes de santé physique, etc. Pris au piège d'une situation qui semble parfois les dépasser, les appelant-e-s cumulent souvent plusieurs demandes, ce qui peut nécessiter tant la mise en place d'un accompagnement psychologique que d'un suivi social.

Monsieur a des problèmes de logement, de santé mentale, d'argent... qui sont notamment liés à un problème de justice... Il est en demande d'informations, mais surtout d'écoute.

Madame vient de déménager à Schaerbeek. Elle a dû trouver un logement d'urgence à cause de violences familiales. Elle est seule avec ses 4 enfants et est infirmière. Elle m'explique qu'elle n'arrive pas à scolariser son enfant qui est en maternelle. Elle ne trouve pas d'école. Elle est stressée par la situation, car elle doit absolument travailler.

VIOLENCES CONJUGALES ET TENSIONS INTRAFAMILIALES

La majorité des appels concernant les liens familiaux sont émis par des femmes, qui contactent le plus souvent le numéro « Allo ? Aide sociale » pour une situation de violence conjugale et/ou pour des informations et de l'aide dans le cadre d'une demande de divorce. Souvent, ces femmes se sentent sans recours possible face à la situation. Dans certains cas, des femmes non belges craignent d'être expulsées ou des femmes ayant acquis la nationalité redoutent de la perdre en cas de divorce. Les répondant·e·s les réorientent alors vers le Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales (CPVCF), ainsi que d'autres associations pouvant leur apporter un soutien juridique, matériel et d'écoute.

Madame veut quitter son domicile, car elle subit des violences conjugales.

Madame est une jeune mariée religieusement et est victime de violences conjugales depuis son mariage. Madame s'interroge sur les démarches à mener pour quitter le domicile familial. Madame me dit qu'elle a déjà un rdv demain avec un service qui prend en charge les violences conjugales.

Madame m'explique qu'elle subit des violences conjugales, qu'elle est très angoissée et ne veut pas retourner dans son appartement. Son discours est assez confus à cause du stress.

LA SANTÉ PHYSIQUE AFFECTE LA SANTÉ MENTALE

Plusieurs appels concernent des problématiques de santé physique auxquelles s'ajoutent des difficultés liées à la santé mentale, mais aussi l'isolement créé par une difficulté même temporaire de mobilité. Les comptes rendus d'appels montrent donc que la santé physique est rarement un sujet isolé pour les appelant·e·s.

Madame est en grande détresse psychologique, elle est hypoglycémique et ne peut pas se déplacer (AVC, handicap) pour acheter de quoi se nourrir elle et son chien. Elle est totalement isolée, veuve et sans proche. Elle n'a pas de crédit et elle est en attente qu'on lui modifie son abonnement téléphonique. Dans le même temps, elle n'a pas de problèmes financiers, mais elle a besoin d'une aide alimentaire, qui lui soit livrée, en urgence.

Appel pour une tierce personne résidant à Liège. Jeune étudiante en rupture familiale qui rencontre de graves difficultés médicales (Diabète de type 1 + maladie d'Hashimoto). L'appelant s'intéresse à quelles possibilités s'ouvrent à elle.

ISOLEMENT SOCIAL ET 107

La plupart des appelant·e·s expliquent qu'ils et elles sont isolé·e·s et n'ont pas accès à un soutien parmi leurs proches, avec lesquels la situation est tendue ou parce qu'ils·elles sont éloigné·e·s. Le réseau privé assure généralement le/un soutien au jour le jour et leur absence même limitée dans le temps peut être une source d'angoisse et de difficultés pour les appelant·e·s.

Madame cherche une personne qui pourrait venir chez elle. Elle a 80 ans et n'ose pas déranger sa fille qui travaille beaucoup. Elle a besoin d'aide pour le quotidien et se sent très seule... Je pense que Madame est un peu «perturbée», car elle m'a rappelé 5 minutes après en me redisant la même chose...

Plusieurs appels proviennent de personnes qui ne sont pas parvenues à joindre le numéro 107 de TéléAccueil (un tiers des appels sont pris en charge en moyenne³¹). Le 107 étant un numéro spécialisé dans l'écoute psychologique, la plupart de ces appels se retrouvent dans cette catégorie. Il arrive que les répondant·e·s réorientent à nouveau vers le 107 ou le centre de prévention du suicide, notamment lorsqu'ils·elles ne se sentent pas outillé·e·s pour proposer une guidance psychologique adéquate aux personnes.

31 <https://tele-accueil.be/bruxelles/quelquun-a-qui-parler/>

QUESTIONS ADMINISTRATIVES

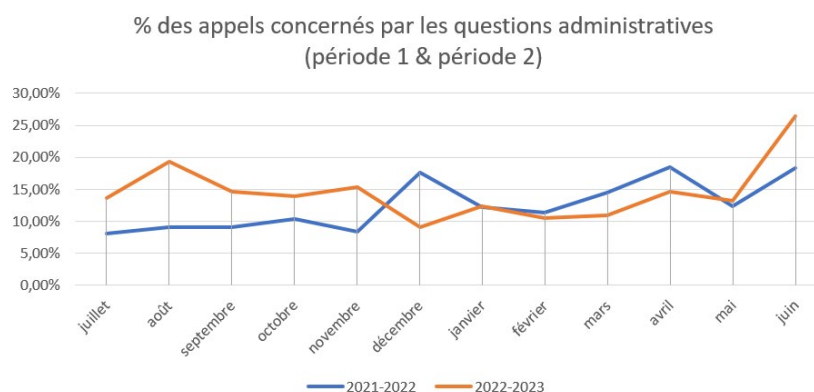


Figure 16 : % des appels impliquant des questions administratives (période 1 & période 2)

L'objet principal de cette rubrique transversale concerne souvent une difficulté à remplir un formulaire et à accéder à une aide. Cette catégorie «démarches administratives» est rarement encodée seule et concerne souvent des questions liées à d'autres thématiques comme les revenus, le logement, la santé, etc. Sur les douze derniers mois, 14,16 % des appels concernent cette catégorie, en légère augmentation par rapport à 2021-2022 (11,71 %).

DES DÉMARCHES SOCIALES ET ADMINISTRATIVES QUI GÈNÈRENT DE L'ANGOISSE, SURTOUT POUR LES PERSONNES PLUS VULNÉRABLES

Les démarches administratives et sociales sont lourdes et peuvent générer de l'angoisse, notamment pour des personnes qui n'ont pas les compétences ou outils numériques nécessaires pour être autonomes sur internet, pour des personnes isolées et/ou avec des enfants à charge, pour des personnes en institution (maison de repos, prison, etc.), pour des personnes qui traversent un épisode de vie déstabilisant impliquant des changements de statuts (statut civil, de travail, de séjour), pour des personnes psychologiquement plus fragiles.

Dame isolée vivant à Schaerbeek orientée par la mutuelle vers nous, car elle rencontre diverses problématiques administratives. Elle a un statut BIM, perçoit un chômage et est en médiation de dettes. Elle a des difficultés à gérer le quotidien de manière générale et recherche un suivi social.

Demande d'aide sociale/juridique pour une dame en home qui ne peut se déplacer et qui aimerait des conseils vis-à-vis de son administrateur de biens.

Personne détenue depuis 30 ans qui cherche à préparer sa sortie d'ici deux semaines. Je lui donne des renseignements sur Rizome et La Touline pour l'aide aux détenus. J'ai surtout offert de l'écoute et de l'empathie à ce Monsieur qui était paniqué par sa sortie.

Une citoyenne en détresse économique suite à la perte de son travail en qualité d'indépendante, elle est à la recherche des institutions afin d'être accompagnée dans les différentes procédures.

FORMULAIRES, PROCÉDURES, DÉCLARATIONS

Bien que le numéro vert ait reçu moins d'appels que les autres années liées aux déclarations d'impôts (notamment suite à la réouverture de certains bureaux de conseils), cela reste une thématique relativement récurrente au mois de juin.

Madame a un handicap visuel, elle cherche un lieu ou un service qui peut l'aider pour ses démarches administratives (déclaration fiscale maintenant). Les horaires des EPN dans son quartier ne conviennent pas et il y a peu d'accompagnement. Difficile pour Madame de faire des démarches numériques.

Comme nous le mentionnions plus haut, les procédures de séparation, divorce, pensions alimentaires, garde d'enfants génèrent fréquemment des questions et des inquiétudes, en particulier de la part des femmes (mais pas seulement).

Monsieur m'explique qu'il touche le chômage. Sa compagne va venir habiter avec lui. Elle va faire une demande au CPAS. Son syndicat lui a conseillé de remplir le document C1 de l'ONEM. Monsieur ne comprend rien au document. Je l'oriente vers un service social proche de chez lui (Centre d'Entraide de Jette). Ils·elles ont de nouvelles permanences administratives. Je pense que ça correspond exactement à ce que Monsieur a besoin. Je lui donne leur numéro de téléphone et les horaires auxquels il peut appeler.

Une dame, en instance de divorce, souhaitait plus d'informations concernant les pensions alimentaires.

Une femme de nationalité coréenne a entamé une procédure de divorce. Son mari a un gros salaire apparemment et tout lui appartenait dont la maison. Elle est accompagnée par un avocat, mais souhaite un suivi social, car elle veut vérifier sa légitimité de séjour malgré son divorce et un accompagnement dans la compréhension de ses démarches. Madame travaille, mais s'inquiète de ne pas avoir de ressources suffisantes pour obtenir la garde de ses enfants, et de ne pas être suffisamment outillée face à lui.

Plusieurs appels témoignent du sentiment qu'ont les personnes d'être perdues par la complexité des exigences bureaucratiques : formulaires, papiers administratifs relatifs à leurs situations de vie, procédures... Certaines ne parviennent pas à comprendre ce qui est attendu d'elles. C'est encore plus notoirement le cas pour les personnes qui ne maîtrisent pas bien les langues nationales.

Alertée sur la lourdeur administrative qui pèse trop souvent sur les personnes, la Région bruxelloise impose depuis peu aux administrations le principe «Once only» qui leur interdit de «demander aux usagers (citoyens et entreprises) des informations auxquelles elles ont déjà accès via les données provenant de sources authentiques»³². Ce principe, encore assez peu connu, est un outil dont peuvent se saisir les assistant·e·s sociaux·ales et citoyen·ne·s pour dénoncer certaines pratiques des administrations.

³² <https://easy.brussels/projects/sources-authentiques-2/>

LA MOBILISATION CONTRE LE PROJET D'ORDONNANCE « BRUXELLES NUMÉRIQUE »

Comme nous le précisons plus haut, être en relation avec des professionnel·le·s capables de les conseiller sur leur situation particulière est indispensable pour les citoyen·ne·s et n'est pas substituable à une information générale publiée en ligne, même bien décrite³³. C'est le plus souvent dans l'interaction que les conditions et procédures administratives exigées aux citoyen·ne·s par les bureaucraties peuvent se comprendre et s'enclencher. En cela, le numéro vert joue un rôle intéressant : il permet qu'une information sur mesure, adaptée à la situation personnelle de l'appelant·e, soit délivrée dans le cadre d'une interaction. Toutefois, c'est un dispositif lacunaire. En effet, l'interaction par téléphone ne permet pas aux appelant·e·s de montrer des courriers administratifs en leur possession, ni aux répondant·e·s de constituer et consulter des dossiers et de proposer des solutions opérationnelles. C'est pourquoi, il est primordial de continuer à insister sur la nécessité, pour tout service public et privé, de garantir des lieux et espaces où les interactions avec les usager·ère·s, bénéficiaires, client·e·s sont rendues possibles et permettent de proposer et d'apporter des solutions concrètes.

Une forte mobilisation, menée par l'asbl Lire & Ecrire, rappelle l'importance des guichets physiques et se bat pour que l'Ordonnance numérique bruxelloise intègre la présence de guichets dans son texte comme une obligation imposée aux services publics et privés pour se rendre accessibles. L'avant-projet, en deuxième lecture par le gouvernement bruxellois en juin 2023, a été sensiblement modifié. Au lieu de parler « d'alternatives au numérique », le texte évoque la nécessité de mettre en place des dispositifs « d'accueils physiques et/ou de services téléphoniques ». Lire et Ecrire considère que « ce « ou »

pose problème »³⁴ et n'offre pas suffisamment de garanties pour que les suivis administratifs des citoyen·ne·s soient pris en charge de manière efficace par les services publics et privés.

Le dispositif téléphonique « Allo? Aide sociale », fort de son expérience de plus de 3 années, conforte la nécessité impérieuse d'offrir, en plus de lignes téléphoniques directes assurées par des professionnel·le·s compétent·e·s, des guichets physiques mis en place par les différent·e·s opérateur·trice·s (administrations, banques, télécommunications, etc.) où les personnes pourront faire état de leurs situations spécifiques sur base d'écrits, être reçues de manière bienveillante et non discriminatoire, dans le but de résoudre les problèmes auxquels elles sont confrontées.

33 À ce sujet, le CASE, qui a mis en ligne un site internet le plus pédagogique possible fin 2022 concernant les différentes primes et aides relatives à l'énergie, fait le constat que celui-ci n'a pas fait l'objet d'une grande fréquentation. Il en déduit que, au-delà des aspects de communication sur l'existence du site, c'est l'interaction avec un·e professionnel·le qui est recherchée, pour pouvoir relier les situations individuelles aux conditions d'accès aux primes et entendre, de la part d'un·e professionnel·le, une confirmation sur les éléments de procédure attendus de la part des différents services et administrations.

34 <https://lire-et-ecrire.be/Campagne-contre-l-ordonnance-Bxl-numerique-le-Recap>

AIDE ALIMENTAIRE

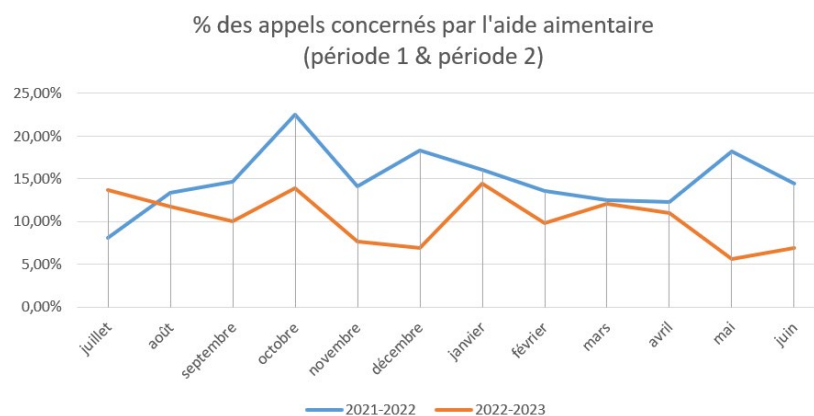


Figure 17 : % des appels concernés par l'aide alimentaire (période 1 & période 2)

L'aide alimentaire représente 10,3 % des appels sur les douze derniers mois, ce qui implique une diminution par rapport à l'année précédente (14,72 %). Ce chiffre est aussi en diminution par rapport à 2020.

L'aide alimentaire est une problématique récurrente des appels reçus au numéro vert, bien que la proportion d'appels qui concernent l'aide alimentaire ait sensiblement diminué au fil des mois d'existence du numéro vert. Rappelons qu'au plus fort des confinements, plus d'un appel sur trois concernait l'aide alimentaire.

Entre les distributions de colis, les restaurants sociaux, les épiceries sociales et les frigos solidaires, environ 600 000 personnes ont recours à l'aide alimentaire en Belgique, dont plus de 90 000 dans la Région de Bruxelles-Capitale et un peu moins de 300 000 en Wallonie³⁵. Selon une récente carte blanche, un collectif d'associations fait le constat d'une « augmentation de 40 % de la fréquentation de nos services ces dernières années »³⁶.

UN SECTEUR QUI SE FORMALISE

On observe que le numéro vert joue un rôle de porte d'entrée dans le secteur de l'aide alimentaire. Il accueille le plus souvent de nouvelles demandes de personnes en recherche de colis, d'accès aux épiceries sociales ou aux restaurants sociaux. Si le nombre de nouvelles demandes au travers du numéro « Allo ? Aide sociale » est sensiblement moins élevé que pendant les

35 Voir à ce sujet le Mémorandum de la Fédération des Services Sociaux en vue des élections 2024 : <https://www.fdss.be/fr/publication/memorandum-2023-de-la-federation-des-services-sociaux/>

36 <https://www.lecho.be/opinions/general/si-rien-ne-change-en-matiere-d-aide-alimentaire-c-est-le-crash-assure/10456829.html#:~:text=tribune-,Si%20rien%20ne%20change%20en%20mati%C3%A8re%20d%27aide%20alimentaire,c%27est%20le%20crash%20assur%C3%A9&text=Les%20volumes%20et%20la%20qualit%C3%A9,aller%20droit%20dans%20le%20mur>

confinements, il reste important et démontre que **la part des personnes ayant été en lien avec l'aide alimentaire à Bruxelles continue de croître.**

L'aide alimentaire est une aide spécifique, non financière, principalement organisée par le secteur associatif. Les permanences du numéro vert, assurées par des services sociaux associatifs (qui proposent parfois eux-mêmes une aide alimentaire), sont souvent plus à même d'assurer une réorientation adéquate des personnes dans ce secteur. Par ailleurs, la coordination du numéro vert est assurée par la Fédération des Services Sociaux qui chapeaute la Concertation Aide Alimentaire bruxelloise, à l'origine du répertoire de l'aide alimentaire, un outil en ligne qui permet de consulter les informations pratiques des organisations d'aide alimentaire actives à Bruxelles (Répertoire de l'aide alimentaire en Belgique, FdSS³⁷).

On constate, au travers des appels reçus, que des assistant·e·s sociaux·ales des CPAS réorientent les personnes vers le numéro vert pour trouver une aide alimentaire ou le joignent directement pour avoir des informations précises sur l'organisation de l'aide alimentaire à Bruxelles. Il y a d'ailleurs davantage de professionnel·le·s qui contactent le numéro vert pour des questions relatives à l'aide alimentaire que pour les autres problématiques (20,89 % versus 5,91%).

UNE DIMINUTION DES APPROVISIONNEMENTS DANS LE SECTEUR

Les demandes liées à l'aide alimentaire se manifestent différemment en fonction des saisons et des mois de l'année, bien que, de manière générale, elles croissent de manière continue depuis la hausse drastique enregistrée lors des confinements. Au début de l'année scolaire et durant l'hiver, les demandes sont plus importantes et le secteur ne parvient pas toujours à y répondre ou alors de manière partielle et parfois indigne pour

les personnes (files d'attente, délais d'accès, conditions d'octroi, quantité limitée, qualité douteuse des produits, etc.). **Cette impossibilité de répondre aux demandes, parfois même les plus urgentes, est également liée à l'offre de produits qui se raréfie.** Cela s'explique notamment par le fait que les supermarchés et acteur·trice·s de l'agroalimentaire sont de plus en plus enclin·e·s à écouler dans leurs rayons des produits à prix cassés lorsqu'ils se rapprochent de la date de péremption. Ou encore parce que de nouveaux·elles acteur·trice·s privé·e·s se sont introduit·e·s dans le secteur et tentent de faire du profit sur les invendus des supermarchés.

En effet, des entreprises privées (c'est par exemple le cas de Happy Hours Market) scellent des accords avec des supermarchés pour organiser la revente des invendus en prônant un discours de lutte contre le gaspillage alimentaire, mais ce, au détriment des associations déjà présentes sur le terrain. Ce mécanisme prive, dans les faits, les organisations d'aide alimentaire d'une part importante de leurs approvisionnements : perdant ainsi leur partenariat avec le supermarché ou ne bénéficiant plus que des invendus, nivelant plus encore vers le bas la qualité des produits proposés aux personnes précarisées.

Ce mécanisme mercantiliste, qui réintroduit une logique de profit dans la gestion des invendus, contourne la logique du « don » de laquelle sont dépendantes les associations pour parvenir à répondre, de manière partielle et imparfaite, aux besoins alimentaires des personnes les plus précaires de la société. **Aujourd'hui plus que jamais, les organisations d'aide alimentaire sont mises à rude épreuve : les invendus de la surproduction de l'agroalimentaire produisent de la rentabilité marchande, excluant encore plus les personnes précarisées de la possibilité de se nourrir de manière satisfaisante, tant quantitativement que qualitativement.**

³⁷ <https://www.fdss.be/fr/concertation-aide-alimentaire/repertoire-de-l-aide-alimentaire/>

DES TERRITOIRES MOINS BIEN DESSERVIS

Par ailleurs, certaines communes sont moins desservies que d'autres par des associations d'aide alimentaire et des mécanismes spécifiques à l'organisation de l'aide sociale territorialisée rentrent en jeu. Dans les communes où les dépassements de délais légaux sont courants de la part du CPAS, les personnes en attente de leurs allocations et privées de rentrées financières pendant des périodes plus ou moins longues sont contraintes de se tourner vers l'aide alimentaire. On constate à ce sujet dans les chiffres de la base de données que 17,86 % des appels relatifs à l'aide alimentaire proviennent d'Anderlecht, contre 10 % des appels en général.

Monsieur reçoit une allocation de la mutuelle au montant cohabitant au lieu d'isolé suite à une erreur administrative. Il a pris rdv au CPAS pour avoir une aide en attendant la réparation de l'erreur. Son rdv n'est que le 26/06, car l'AS est absent. Il reçoit des colis alimentaires, mais il dit que ce n'est pas suffisant. Notamment lorsqu'il a la garde de sa fille. De plus, il accumule les dettes puisque son loyer n'a pas été payé depuis 2 mois.

Madame est à la recherche d'une aide alimentaire, car son CPAS a été interrompu suite au délai d'attente lié au transfert du dossier de Madame entre deux CPAS, lors de son changement d'adresse.

Monsieur a introduit une demande d'aide alimentaire ainsi que de RIS auprès du CPAS. Son dossier n'est pas encore passé en comité et Monsieur souhaite une aide alimentaire.

L'AUGMENTATION DU NOMBRE DE « FRIGOS SOLIDAIRES »

L'aide alimentaire est un secteur a priori peu conditionné, mais qui, en raison de la diminution des approvisionnements, l'est de plus en plus. Deux logiques s'imposent de fait aux services : soit diminuer la proportion des denrées dans chaque colis/assiette ; soit limiter le nombre de bénéficiaires. Quoiqu'il en soit, ces deux logiques sont source de frustrations pour les bénéficiaires et pour les associations.

Un nouveau dispositif, appelé « frigo solidaire », a émergé ces dernières années : il est moins conditionné, n'implique pas toujours d'enquête sociale même s'il est de plus en plus organisé et réglementé. Ces frigos sont gérés soit par des particulier·ère·s, soit par des associations. S'ils sont gérés par des associations, ils sont soumis aux cahiers des charges de l'AFSCA³⁸ et peuvent établir des critères de sélection du public et des modalités d'organisation plus stricts. S'ils sont gérés par des particulier·ère·s, les conditions d'accès sont généralement plus souples. On dénombre aujourd'hui une dizaine de frigos solidaires à Bruxelles et une autre dizaine devrait voir le jour dans les prochains mois. La plupart de ces frigos disposent des mêmes sources que les autres organisations d'aide alimentaire (hormis le FEAD³⁹), mais leur particularité leur permet également de conserver plus longtemps des produits frais.

Cette tendance démontre au moins deux choses : 1) la demande en aide alimentaire croît et implique que l'offre augmente ; 2) la demande d'aide alimentaire en produits frais – notamment les fruits, légumes, produits laitiers – est de plus en plus importante. Des citoyen·ne·s et des organisations, soucieux·es de proposer une alimentation de qualité (parfois aussi locale et de saison) au plus grand nombre, se tournent dès lors vers ce dispositif assez récent.

38 Voir https://www.favv-afscab.be/professionnels/denreesalimentaires/circulaires/_documents/20230323_Circulairerelativeauxdonsalimentaires_v1_FR.pdf

39 Le Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD) est l'organisme européen qui fournit les denrées alimentaires distribuées dans les colis alimentaires par les différentes organisations non-gouvernementales dans les pays-membres.

Monsieur vit à Uccle, mais ayant une adresse de référence à 1000 Bruxelles, il demande des colis sur n'importe quelle commune. Tentative de contacter plusieurs services pour un dépannage aujourd'hui, mais ce n'est pas possible. Je lui propose d'aller vers le frigo solidaire d'Uccle.

Madame demande une aide alimentaire. Elle a déjà demandé l'aide au CPAS qui l'a renvoyée vers les colis alimentaires, mais cela ne lui convient pas en raison de ses soucis de santé. Elle se demande où elle pourrait obtenir des chèques consommation. La seule solution que je trouve pour elle, ce sont les frigos solidaires... Je lui propose de regarder sur internet où il y en a et de «faire son marché»... C'est le seul lieu où il pourrait y avoir de la nourriture variée.

J'ai orienté la personne vers les frigos solidaires de Bruxelles, car ils ne font pas d'enquête sociale.

On constate qu'une proportion importante (29,33 %) des appels concernant l'aide alimentaire viennent de personnes isolées (principalement des femmes) avec enfants. Bien que l'analyse quantitative des appels reçus au numéro vert n'est pas généralisable (il serait faux d'affirmer que près de 30% de l'aide alimentaire bruxelloise concerne des personnes isolées avec des enfants), elle est représentative d'une situation : **l'alimentation d'un grand nombre d'enfants à Bruxelles est garantie par l'aide alimentaire. Ils sont dès lors des victimes directes de la diminution des approvisionnements dans le secteur.**

CHANGER DE LOGIQUE, PENSER LE DROIT À L'ALIMENTATION

Repenser le système alimentaire se joue à deux niveaux : celui de la production et celui de la consommation. Le secteur de l'aide alimentaire réfléchit conjointement avec les circuits locaux de production en vue de reterritorialiser les systèmes d'alimentation tout en incluant les personnes les plus fragiles. Toutefois, cette dynamique ne peut se penser indépendamment d'un projet politique engagé et d'aides publiques adéquates.

Un collectif de signataires insiste sur l'importance d'une reconnaissance du secteur et de ses actions à différents niveaux, «*au niveau communal, [par] une valorisation financière pour l'aide apportée aux habitants; au niveau régional, [par] une reconnaissance structurelle et des financements de l'activité d'aide alimentaire (gratuite ou payante), dans sa diversité de formes; au niveau fédéral, [par] des mesures fiscales incitatives pour que les entreprises soutiennent nos actions en donnant des denrées alimentaires de qualité ou par des dons financiers (à l'exemple du tax shelter).*»⁴⁰

40 <https://www.lecho.be/opinions/general/si-rien-ne-change-en-matiere-d-aide-alimentaire-c-est-le-crash-assure/10456829.html#:~:text=tribune-,Si%20rien%20ne%20change%20en%20mati%C3%A8re%20d%27aide%20alimentaire,c%27est%20le%20crash%20assur%C3%A9&text=Les%20volumes%20et%20la%20qualit%C3%A9,aller%20droit%20dans%20le%20mur>

DROITS DES ÉTRANGERS

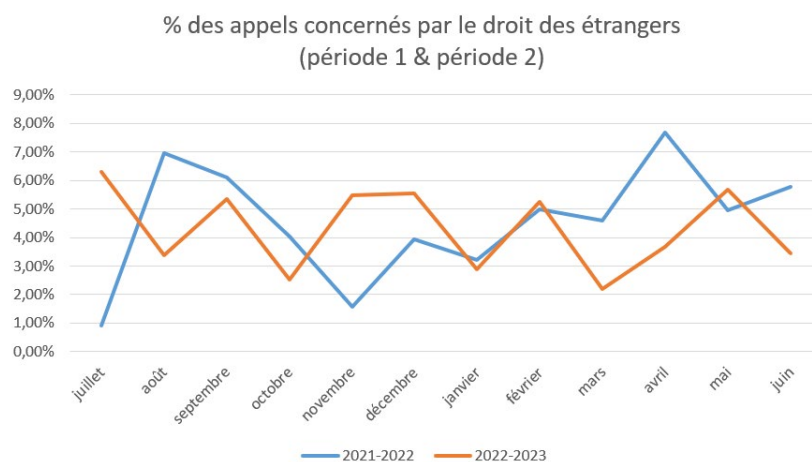


Figure 18 : % des appels liés au droit des étrangers (période 1 & période 2)

Les appels liés aux droits des étrangers sont restés stables sur les douze derniers mois (4,27%) comparés aux douze mois précédents (4,21%).

On constate que les personnes tierces appelant pour un particulier sont surreprésentées pour cette question (17,91%) comparé à la moyenne pour les autres appels (5,46%). Les appels de professionnel-le-s sont aussi légèrement surreprésentés, ce qui montre de manière générale une proportion plus faible de personnes appelant en leur nom propre. Ces chiffres sont à mettre en lien avec la langue utilisée au numéro vert qui est le français, bien que certain-e-s répondant-e-s maîtrisent couramment d'autres langues (espagnol, arabe, anglais, néerlandais) et que le service d'interprétation du SeTIS⁴¹ est mis à disposition du dispositif et de ses répondant-e-s pour faciliter la communication. Toutefois, au-delà de la langue utilisée, c'est le langage administratif et bureaucratique (acronymes, services, procédures, niveaux de pouvoir et de compétences, etc.) qui constitue une barrière majeure pour les personnes étrangères et les freine dans leurs capacités à s'orienter de manière autonome dans le paysage social-santé de la Belgique en général, et de Bruxelles en particulier.

Il s'agit d'un jeune qui appelle pour son ami qui est à l'ULB avec un visa étudiant. Il a diverses questions pas très claires sur les titres de séjour/nationalité. Le jeune concerné ne parle presque pas français ni anglais et son ami n'est pas certain de saisir les enjeux.

41 www.setisbxl.be

On sait que les conditions de vie des personnes sans-papiers ont tendance à s'aggraver à Bruxelles, et cela depuis plusieurs années. « Depuis l'été 2015, des « crises de l'accueil » se succèdent à Bruxelles, au gré des flux migratoires, du désinvestissement progressif dans le dispositif fédéral d'hébergement et d'un traitement engorgé des demandes d'asile. La dissuasion migratoire est devenue la priorité, au détriment du respect du droit à l'asile. »⁴² Par ailleurs, la décision du Secrétaire d'État à l'asile et à la migration prononcée fin août 2023 interdisant l'hébergement des hommes isolés dans les structures d'accueil Fedasil compliquera leurs conditions de vie et pourrait augmenter le recours au numéro vert sans que celui-ci ne puisse proposer de solutions alternatives d'hébergement, ce qui tendrait à croître encore les tensions inhérentes à la problématique du logement, qu'il soit d'urgence, temporaire ou de long-terme. Cette décision a été suspendue temporairement par le Conseil d'État. Nicole de Moor a néanmoins décidé de continuer sur cette même ligne de refuser l'accueil aux hommes seuls, ce qui pose des questions cruciales du respect de l'État de droit par le gouvernement fédéral.

Comme les exemples ci-dessous l'illustrent, la majorité des appels concernant des questions administrativo-légales telles que les régularisations, les visas d'étudiant, l'aide médicale urgente, le regroupement familial, des visites de proches, etc. Les répondant-e-s orientent le plus souvent ces demandes vers Caritas ou une association de proximité pour que le service puisse examiner en finesse les situations singulières.

Madame habite à Anderlecht, elle a un titre de séjour (en lien avec ses études) à renouveler chaque année. Je lui ai transmis tous les documents nécessaires bien qu'elle dise que son dossier est en ordre. Elle s'inquiète de ne pas avoir encore reçu de renouvellement cette année.

Monsieur cherche un service spécialisé qui puisse l'aider à introduire les demandes d'aide pour des personnes sans papiers.

Monsieur est en situation irrégulière et a le diabète. Il aimerait avoir une carte médicale. J'ai conseillé à Monsieur d'aller ce soir au medibus de Médecins Du Monde à la gare du Midi ainsi que d'aller au CPAS de sa commune afin de faire une demande d'une carte médicale.

Même si des données plus précises liées à la nationalité ne sont pas systématiquement enregistrées, elles figurent parfois dans les commentaires rédigés par les assistant-e-s sociaux-ales. Il est à noter que les demandes concernant des personnes venant d'Ukraine sont très peu nombreuses, alors que plus de 65000 attestations de protection temporaire ont été délivrées depuis le début du conflit⁴³ en Belgique. Les personnes venant d'Ukraine bénéficient en effet d'une reconnaissance automatique de leur statut de réfugié et ont accès à de multiples canaux d'information dans leur langue pour pouvoir s'orienter. Ces facilités pourraient expliquer le faible nombre d'appels reçus.

42 CIRÉ, *Revoir le modèle d'accueil à Bruxelles: la leçon ukrainienne*, 2023, p.2

43 <https://www.fedasil.be/fr/actualites/accueil-des-demandeurs-dasile/65000-refugies-ukrainiens-en-belgique>

SANTÉ PHYSIQUE ET HANDICAP

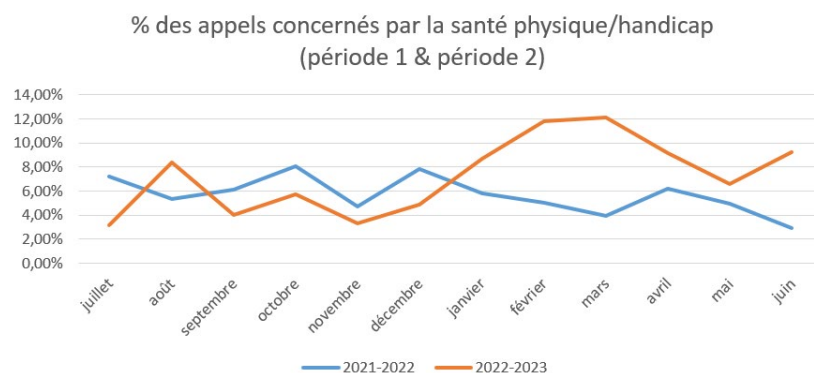


Figure 19 : % des appels liés à la santé physique et au handicap (période 1 & période 2)

Cette catégorie rassemble les questions liées aux questions de santé physique et de handicap. Au total, 7,0 % des appels concernent cette catégorie sur les douze derniers mois. L'année précédente, ce chiffre s'élevait à 5,8%.

On constate une relative surreprésentation des femmes dans cette catégorie (68,75 %) comparé à la moyenne des appels. On note également que les chiffres de personnes en situation de fracture numérique sont plus élevés pour cette problématique que pour la moyenne des appels (13,08% versus 5,98%). Par ailleurs, assez logiquement, les personnes âgées de plus de 65 rejoignent davantage le numéro vert pour des problématiques liées

à la santé physique : les questions de handicap et d'autonomie constituent quasiment la moitié (45,95%) de leurs appels et sont donc régulièrement adressées aux assistant·e·s sociaux·ales du numéro vert.

Madame cherche à savoir où s'adresser, elle cherche à obtenir un remboursement pour une aide familiale pour ses parents retraités.

Demande d'infos concernant les aides pour une personne ayant subi une opération et ne disposant pas de moyens de transport pour se rendre à ses RDV médicaux.

Les autres questions formulées lors de ces appels sont assez diversifiées. On note cependant des récurrences liées aux changements liés à la ligne 1710, ouverte en 2020 dans le contexte pandémique dans le but de désengorger le 112 et rentrer rapidement en contact avec un médecin généraliste. Les personnes qui joignent le 1710 entendent actuellement un message vocal leur proposant une réorientation vers les permanences de la FAMGB (pour la médecine générale) et vers le numéro vert pour toute question sociale. Plusieurs personnes contactent le numéro « Allo ? Aide sociale » à la recherche d'un médecin.

Plusieurs appels sont liés à des demandes de soins (AMU & cartes médicales) pour des personnes sans-papiers. On constate, bien souvent, que ce ne sont pas les personnes concernées qui appellent

elles-mêmes, mais bien un·e intermédiaire, professionnel·le ou privé·e. Cela est dû à la barrière de la langue, mais également aux difficultés d'accès à l'information et aux droits (très limités et dont l'accès dépend des manières dont les CPAS appliquent les règlements) auxquels ces personnes peuvent prétendre.

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 littératie numérique, ne parlant pas une des langues nationales, maniant difficilement le langage administratif et/ou vivant une accumulation de différents problèmes sociaux.

Par ailleurs, la complexification des dossiers administratifs et l'absence d'interlocuteur·trice du côté des services publics induisent une charge de travail énorme pour les travailleur·euse·s sociaux·ales qui consacrent une partie du temps dédié à l'accompagnement à une prise de contact avec les services pourvoyeurs d'aide. 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. Le risque encouru est également celui d'une 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.

Les répondant·e·s du numéro vert ont été en première ligne pour répondre aux demandes dans un contexte économique et social compliqué au cours de cette dernière année. À la crise

systémique du logement vécue par de nombreux ménages à Bruxelles, inscrits depuis des années sur liste d'attente pour accéder à un habitat social, ou ayant des difficultés à trouver un logement à louer dans le parc privé, s'est ajoutée la hausse des prix. L'inflation s'est en effet accompagnée d'une hausse des loyers, alors que les ménages les plus pauvres y consacraient déjà une part importante de leur revenu. La crise de l'énergie a aussi entraîné une forte augmentation des appels sur cette thématique, souvent liés à des plaintes liées au non-versement d'aides ou un manque d'informations que les personnes cherchent à obtenir auprès des administrations et entreprises concernées.

En cela, le numéro vert joue un rôle intéressant : il permet qu'une information sur mesure, adaptée à la situation personnelle de l'appelant·e, soit délivrée dans le cadre d'une interaction. **Être en relation avec des professionnel·le·s capables de les conseiller sur leur situation particulière est indispensable pour les citoyen·ne·s et n'est pas substituable à une information générale publiée en ligne, même bien décrite.** L'aspect non engageant et inconditionnel du dispositif téléphonique offre aux personnes la possibilité de le contacter ponctuellement, sans crainte d'être « aspirées » dans un parcours social qu'elles ne souhaitent pas. La gratuité du dispositif est par ailleurs un levier permettant de ne pas freiner le recours à l'aide et de débloquer assez facilement l'accès à une information utile. La place et la fonction occupées par le numéro vert dans son rôle de « porte d'entrée dans l'aide sociale », sa capacité à informer les personnes sur leurs droits sociaux, à relayer les personnes vers les centres sociaux font du dispositif un réel outil de lutte contre le non-recours à l'aide pour les habitant·e·s bruxellois·es.

Toutefois, le numéro « Allo ? Aide sociale » reste un dispositif lacunaire. En effet, l'interaction par téléphone ne permet pas aux appelant·e·s de montrer des courriers administratifs en leur possession, ni aux répondant·e·s de constituer et consulter des dossiers et de proposer des suivis et des solutions opérationnelles. C'est pourquoi, il est primordial de continuer à insister sur la nécessité, pour tout service public et privé, de garantir des lieux et espaces où les interactions avec les usagers, bénéficiaires, client·e·s sont rendu·e·s possibles et permettent de proposer et d'apporter des solutions concrètes.

Rappelons également que le manque 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 reconnu·e·s dans l'exercice de leur métier. La problématique du logement est exemplative de cette frustration au sein du secteur social. On constate l'impuissance des travailleur·euse·s 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 et faisant face à une augmentation nette des demandes d'accompagnement, qui s'essouffle et réclame 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 débordé·e·s. 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. L'offre existante en terme d'accompagnement social doit pouvoir rencontrer la demande, en croissance constante et dont les situations se complexifient, de la population bruxelloise.

**ALLO ?
AIDE SOCIALE**

0800 35 243
NUMÉRO GRATUIT & ANONYME



Rue Gheude 49
1070 Anderlecht

02 223 37 74

info@fdss.be
www.fdss.be