

**ALLO ?
AIDE SOCIALE**

0800 35 243
NUMÉRO GRATUIT & ANONYME



BILAN DES APPELS REÇUS

01 FÉVRIER 2021 AU 31 MAI 2021

JUILLET 2021

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



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4	Informations concernant le confinement	34
STATISTIQUES DES APPELS	6	Questions administratives	37
Nombre d'appels et de demandes	6	Santé mentale / Ressources sociales / Liens familiaux	39
Genre des appelant·e·s	8	Des personnes isolées, en particulier	
Localisation des appels	9	les personnes âgées	41
Répartition des demandes et pourcentage des appels		La population précarisée est davantage atteinte	
concernés par les différentes problématiques	10	par le Covid19	41
Action réalisée par les répondant·e·s	14	Autres	43
CONSTATS PAR PROBLÉMATIQUES	18	Matériel informatique et fracture numérique	45
Aide Alimentaire	18	CONCLUSION	47
Qui appelle le numéro « Allo ? Aide sociale »			
pour une demande d'aide alimentaire ?	19		
L'aide alimentaire pour pallier partiellement			
au manque de revenus	21		
Une reconfiguration de l'aide alimentaire			
dans un contexte de crise	22		
Revenus / Situation financière / Emploi-travail-formation	24		
Pour beaucoup, les revenus de remplacement			
ne suffisent pas	25		
La non-accessibilité des services crée de la précarité	26		
Logement et sans-abrisme	28		
De nombreux Bruxellois craignent de perdre			
leur logement	29		
Des logements inadaptés et trop chers	29		
La santé physique et mentale éprouvée			
par le mal-logement	31		
Des personnes sans-abri en mal de solution			
d'hébergement... et de logement	32		

TABLE DES FIGURES

FIGURE 1 Nombre d'appels et de demandes par mois	7
FIGURE 2 Sexe de la personne concernée par la demande (évolution par mois).....	8
FIGURE 3 Localisation des appels (comparaison entre le total et la période analysée).....	9
FIGURE 4 % d'appels concernés par les différentes problématiques (comparaison entre le total et la période analysée).....	10
FIGURE 5 Répartition de l'ensemble des demandes par problématiques (mars 2020-mai 2021).....	12
FIGURE 6 Répartition de l'ensemble des demandes par problématiques (février-mai 2021).....	13
FIGURE 7 Répartition des actions réalisées par les répondant-e-s (mars-avril-mai 2021).....	14
FIGURE 8 % des appels concernés par les différentes actions réalisées (janvier-mai 2021).....	15
FIGURE 9 % des appels concernés par l'aide alimentaire et % des demandes d'aide alimentaire (mars 2020-mai 2021).....	18
FIGURE 10 % des appels concernés par ressources financières/endet- tement/travail et % des demandes concernés par ces 3 catégories (février-mai 2021).....	24
FIGURE 11 % des appels et % des demandes liées au logements et sans-abrisme (février-mai 2021).....	28
FIGURE 12 % des appels et % des demandes concernés par des informations à propos des mesures sanitaires (février-mai 2021).....	34
FIGURE 13 % des appels et % des demandes impliquant des questions administratives (février-mai 2021).....	37
FIGURE 14 % des appels et % des demandes concernés par la santé mentale/ressources sociales/liens familiaux (février-mai 2021).....	39
FIGURE 15 % des appels et % des demandes concernés par la catégorie « Autres »	43

TABLE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 Nombre d'appels et de demandes par mois.....	6
TABLEAU 2 Actions réalisées par les répondant-e-s en lien avec la fracture numérique (mars-avril-mai 2021).....	17

INTRODUCTION

Le numéro vert bruxellois « Allo? Aide sociale » a été lancé le 30 mars 2020 par le secteur social associatif et n'a jamais cessé ses activités depuis. Il repose sur des principes éthiques, à savoir l'anonymat, la gratuité et l'accès direct pour tous et toutes à un ou une professionnel·le de l'action sociale. Le dispositif a toutefois évolué au fil des semaines et des mois afin de s'adapter aux demandes et aux contraintes du secteur. Alors que le numéro était accessible de 8h à 20h, en ce compris les weekends, lors du premier confinement, il est aujourd'hui ouvert de 9h à 17h tous les jours ouvrables.

Le bilan se base sur les données qualitatives et quantitatives récoltées par (ou auprès) des répondant·e·s. En effet, 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.). Depuis mars 2020, certaines données portent sur le profil des appelant·e·s (âge estimé, type de public, composition familiale) mais elles 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 répondant. Des débriefings qualitatifs réalisés de manière collective et hebdomadaire avec

les travailleurs et travailleuses, ainsi que les commentaires libres laissés dans le formulaire d'encodage des appels permettent de recueillir des éléments – toujours anonymes – sur les types de situations rencontrées, les types de profils de personnes qui contactent le numéro vert et le type de réponses apportées par le travailleur·euse aux demandes formulées¹. Les trois premiers bilans réalisés depuis l'implémentation du dispositif analysaient les données par périodes². Cette nouvelle version du bilan apporte une analyse longitudinale complémentaire. Nous avons désormais fait le choix d'analyser les données par mois.

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

Le numéro « Allo? Aide sociale » se pense donc comme une porte d'entrée supplémentaire pour les habitant·e·s bruxellois·es vers l'aide sociale formalisée ou citoyenne, visant, de cette manière, à lutter contre le non-recours aux

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

² Trois bilans ont précédemment été réalisés. Le premier se consacrait à l'analyse des appels reçus lors des premiers confinement et déconfinement, c'est-à-dire entre le 30 mars et le 26 juin 2020. Le deuxième faisait le même exercice pour les appels reçus entre le 6 juillet et le 23 octobre 2020 et du 26 octobre 2020 au 29 janvier 2021. Tous trois sont consultables à cette adresse : <https://www.fdss.be/fr/aide-sociale-durgence-pendant-le-confinement-bruxelles/>

droits. Cependant, il ne prodigue pas d'accompagnement prolongé, de suivi ou de guidance sociale, il ne peut donc pas s'envisager comme un dispositif qui se substitue ou se superpose, même partiellement, aux missions des services sociaux de première ligne, qu'ils soient publics (CPAS) ou privés (CAP/CASG/CAW³ notamment).

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

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

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

STATISTIQUES DES APPELS

NOMBRE D'APPELS ET DE DEMANDES

Les précédents bilans (juillet 2020 – janvier 2021) faisaient le constat que le nombre d'appels reçus au numéro vert social 0800/35.243 oscillait autour des 225 appels mensuels. On constate depuis février 2021, une augmentation continue du nombre mensuel d'appels, élevant cette moyenne à 290 appels par mois entre février et juin 2020 (à l'heure de clôturer ce bilan, nous avons pu comptabiliser le nombre d'appels pour le mois de juin, qui s'élève à 335).

MOIS	VALEURS	
	NbreAppel	NbreDemande ⁵
MARS-20 (2 JOURS)⁶	104	128
AVR-20	1003	1332
MAI-20	617	764
JUIN-20	299	357
JUIL-20	170	212
AOÛT-20	206	241
SEPT-20	207	259
OCT-20	281	341
NOV-20	186	238
DÉC-20	228	311
JANV-21	308	415
FÉVR-21	224	304
MARS-21	288	402
AVR-21	298	403
MAI-21	304	382
TOTAL GÉNÉRAL	4723	6089

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

⁵ Le nombre d'appels reçus est logiquement moins important que le nombre de demandes, parce qu'un même appel peut combiner plusieurs demandes (par exemple, une personne appelle parce qu'elle se sent très isolée dans un logement inadapté. Cet appel renvoie au moins à deux problématiques différentes, celles du logement et de l'isolement social).

⁶ Le mois de mars 2020 compile les données du lundi 30 (date de lancement du numéro vert) et le mardi 31.

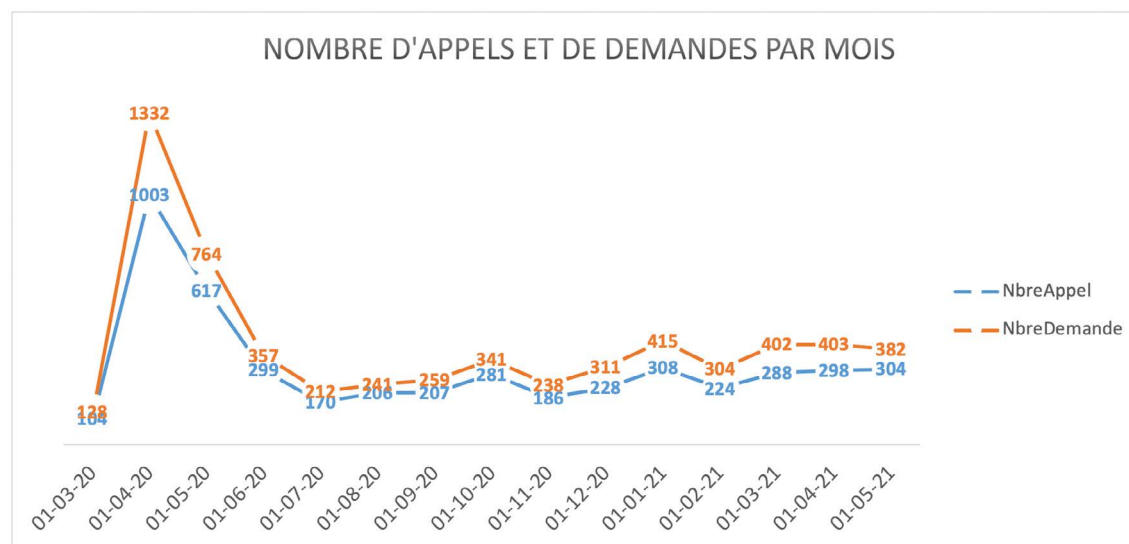


Figure 1 : Nombre d'appels et de demandes par mois

GENRE DES APPELANT·E·S

Il y a toujours plus de femmes que d'hommes qui contactent le numéro vert. Ce pourcentage reste stable depuis juillet avec 60% des appelant·e·s qui sont des femmes. On observe une inversion de cette tendance en février et en mai où le nombre d'appelants « homme » dépasse la barre des 50% et surpasse le nombre d'appelantes⁷.

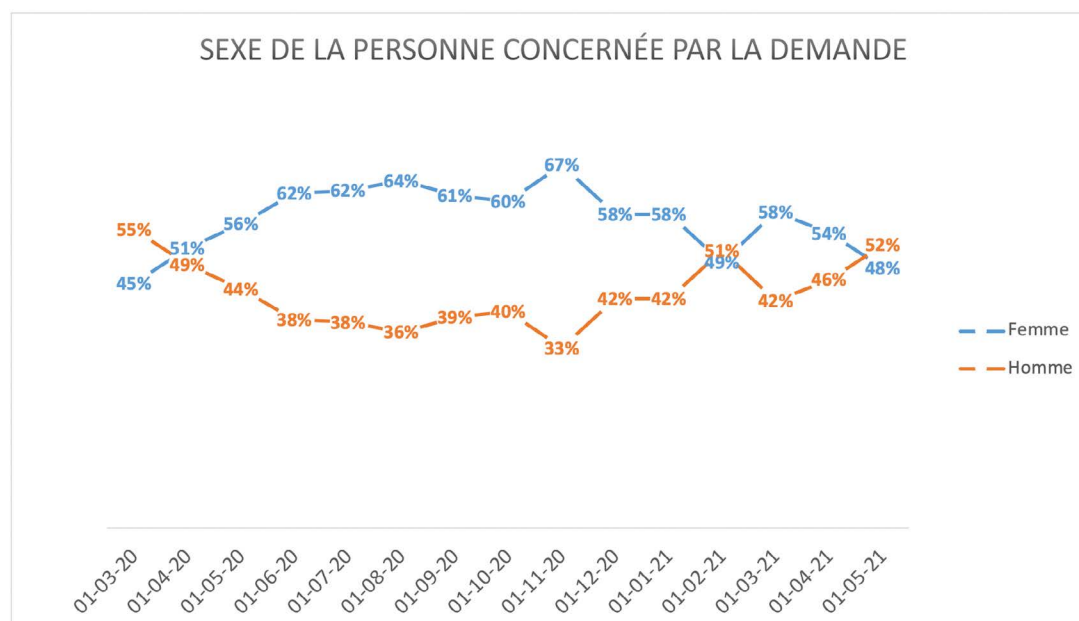


Figure 2 : Sexe de la personne concernée par la demande (évolution par mois)

⁷ Notons que cette augmentation du pourcentage d'appelants masculins est liée à l'encodage d'appels multiples provenant de certains habitués masculins du numéro vert. Si l'on isole ces appels, la proportion de genre reste similaire à la moyenne générale.

LOCALISATION DES APPELS

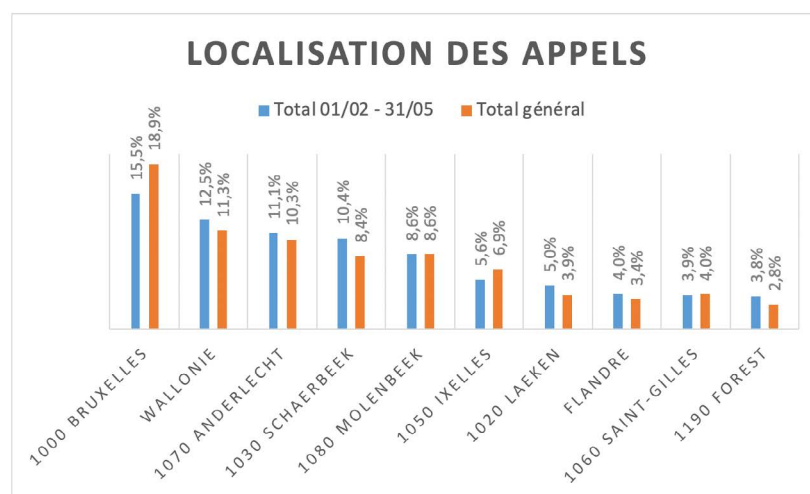


Figure 3 : Localisation des appels (comparaison entre le total et la période analysée)

Lors de cette quatrième période (février 2021 - mai 2021), un code postal a été encodé pour 82,7% des appels (depuis l'ouverture du 0800, 79,4% des appels renseignent un code postal). Ce graphique présente les chiffres des 10 principales communes d'où proviennent les appels (>3%). En comparant les périodes, on se rend compte que **la ventilation entre communes tend à se réduire à chaque période**. Comme dans les bilans précédents, près de la moitié des appels proviennent de 4 communes: 1000 Bruxelles⁸, Molenbeek-Saint-Jean, Anderlecht et Schaerbeek. Ces 4 communes sont parmi celles possédant des indicateurs de pauvreté les plus élevés de la région bruxelloise⁹, elles sont aussi parmi les plus peuplées. Les appels en provenance de Wallonie, qui avaient fortement diminué lors du bilan précédant, sont à nouveau en augmentation, faisant de la Wallonie la deuxième zone d'où proviennent le plus d'appels après la commune de 1000 Bruxelles.

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

9 À savoir notamment un revenu médian en dessous de la moyenne de Bruxelles capitale. En effet, les 4 communes citées ont un revenu total net imposable médian compris entre 181117 euros (Molenbeek) et 18682 euros (Schaerbeek), alors que la moyenne bruxelloise s'élève à 19723 euros. Les différences sont encore plus marquées à l'échelle des quartiers.

Source : Carte Statistiques - Revenu imposable médian des déclarations en Région bruxelloise (monitoringdesquartiers.brussels) et <https://ibsa.brussels/chiffres/chiffres-cles-par-commune/ville-de-bruxelles>

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

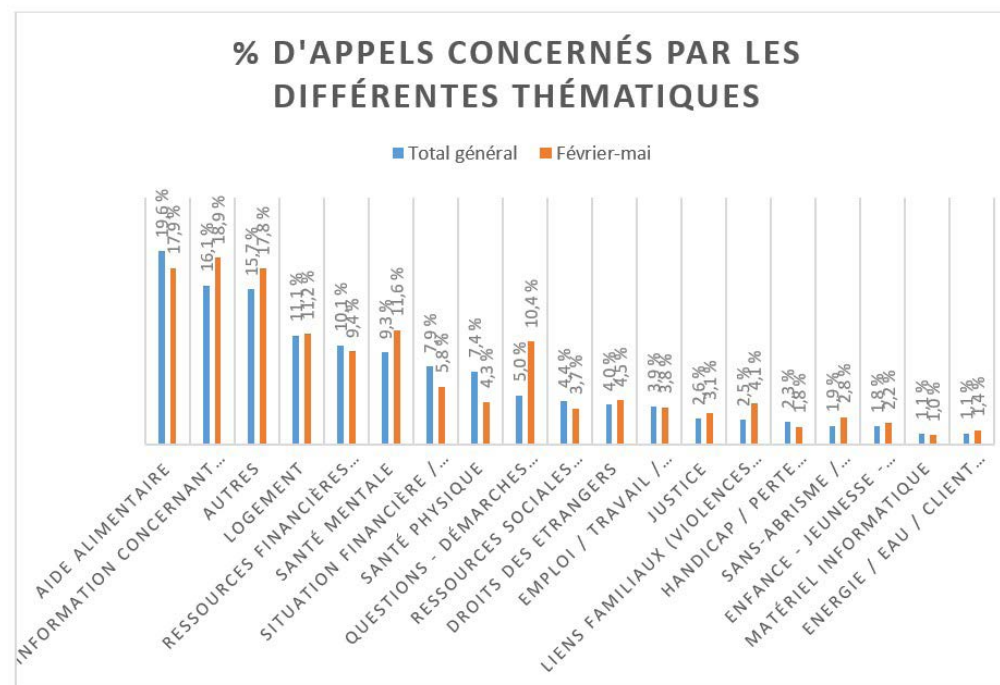


Figure 4 : % d'appels concernés par les différentes problématiques (comparaison entre le total et la période analysée)

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

- Les demandes d'aide alimentaire demeurent les plus importantes, avec une moyenne de 19,6% des appels concernés par cette demande, soit un appel sur 5 depuis l'ouverture du dispositif et à 17,9% sur la dernière période d'analyse;
- Les demandes liées aux ressources financières et au travail (regroupant 3 catégories : Travail/emploi, ressources financières et situation financière) sont présentes dans 21,81% des appels, ce qui en fait une thématique générale légèrement plus importante que l'aide alimentaire.
- La recherche d'information liée au confinement et au Covid19 arrive en seconde place des demandes les plus fréquemment reçues au numéro vert (16,1% des appels) et en première place pour la période actuelle (18,9% des appels).
- La thématique « autres » est également fortement encodée (15,7%) cette catégorie recoupe des appels en tout genre (erreur de numéro, demande d'information sur le numéro vert, etc.). Nous analyserons plus en profondeur dans la suite du rapport le type d'appels encodés dans cette catégorie.
- Les questions touchant au logement arrivent en 4^{ème} place, elles touchent un appel sur dix. Compilé avec la catégorie « sans-abrisme » ces demandes sont présentes dans 13% des appels, un pourcentage similaire comparé à la période février-mai 2021 (13,5%).
- Les problématiques de santé mentale sont présentes en moyenne dans 9,3 % des appels et à 11,6% pour cette nouvelle période, on constate une augmentation liée à cette thématique¹⁰.
- On constate que les demandes liées à des « questions administratives » augmentent au fil des bilans réalisés. Entre juillet 2020 et janvier 2021, le pourcentage d'appels concerné par cette catégorie tournait autour des 7-8%. Aujourd'hui, près de 11% des appels concernent une « question administrative ».

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

Le graphique suivant donne la répartition des demandes (sur 100% de demandes) depuis l'implémentation du dispositif en mars 2020.

¹⁰ Cette augmentation est notamment liée à des appels récurrents de plusieurs personnes qui souffrent de problèmes de santé mentale.

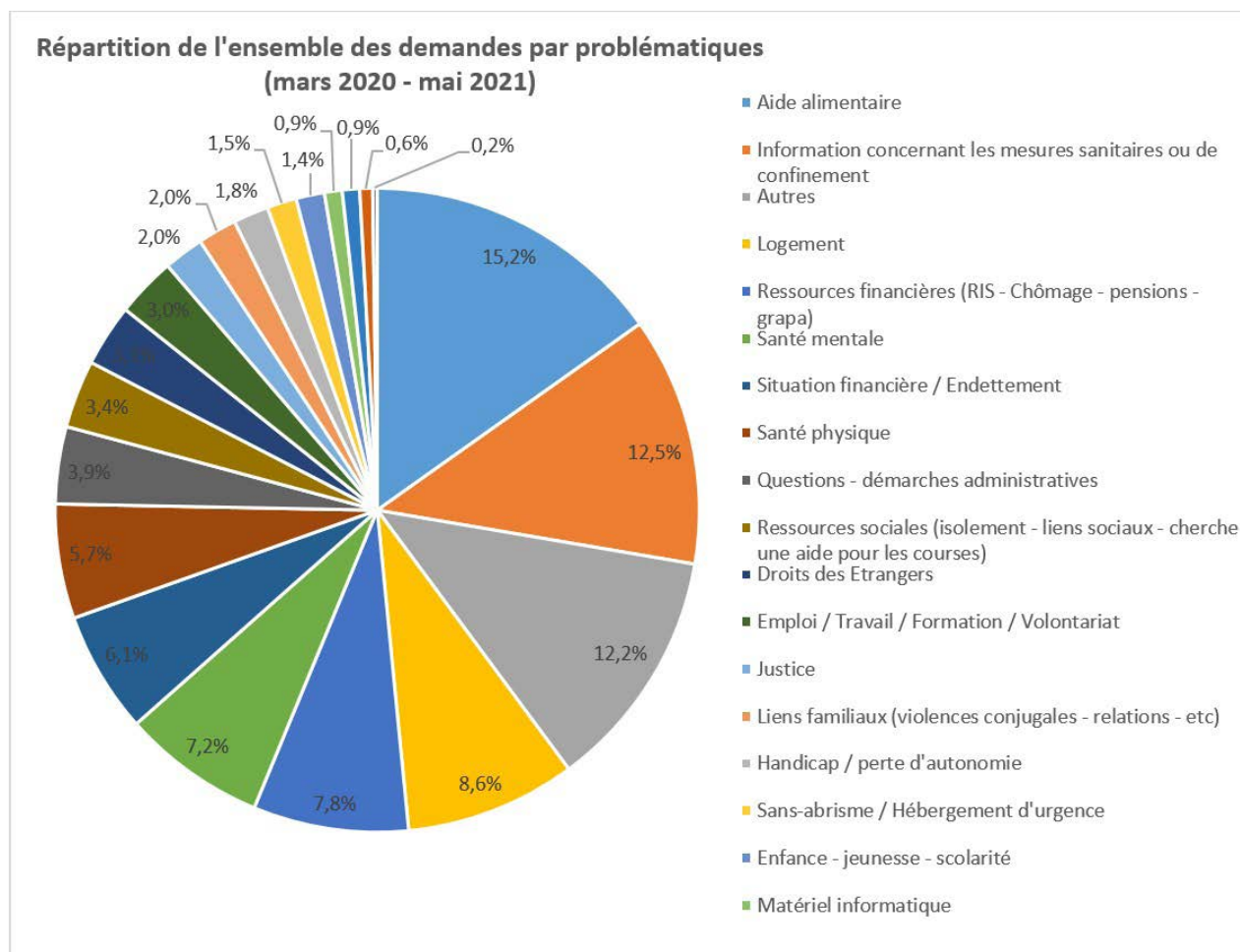


Figure 5 : Répartition de l'ensemble des demandes par problématiques (mars 2020-mai 2021)

Le graphique suivant propose la répartition des demandes entre le 1er février et le 31 mai :

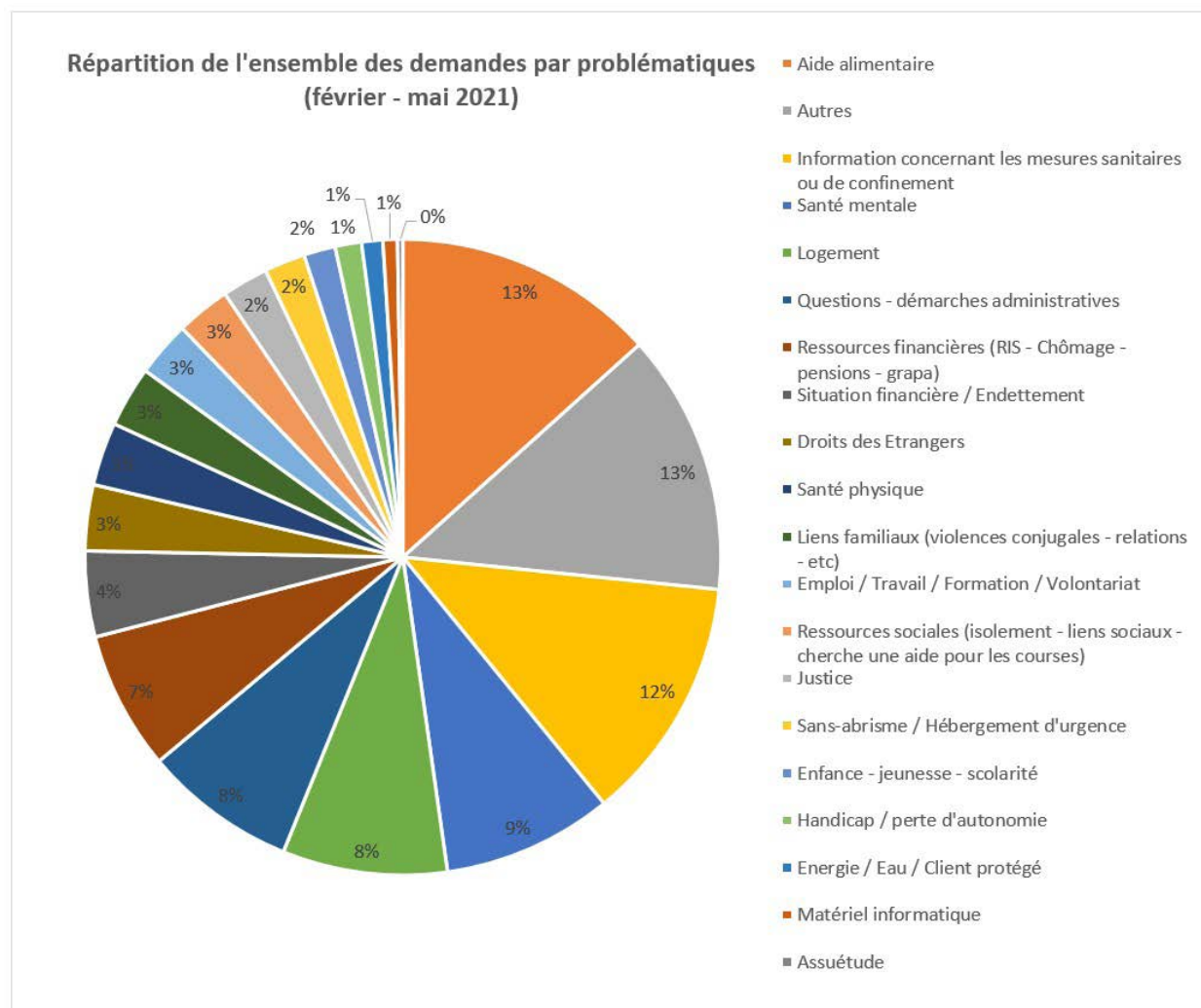


Figure 6 : Répartition de l'ensemble des demandes par problématiques (février-mai 2021)

ACTION RÉALISÉE PAR LES RÉPONDANT·E·S

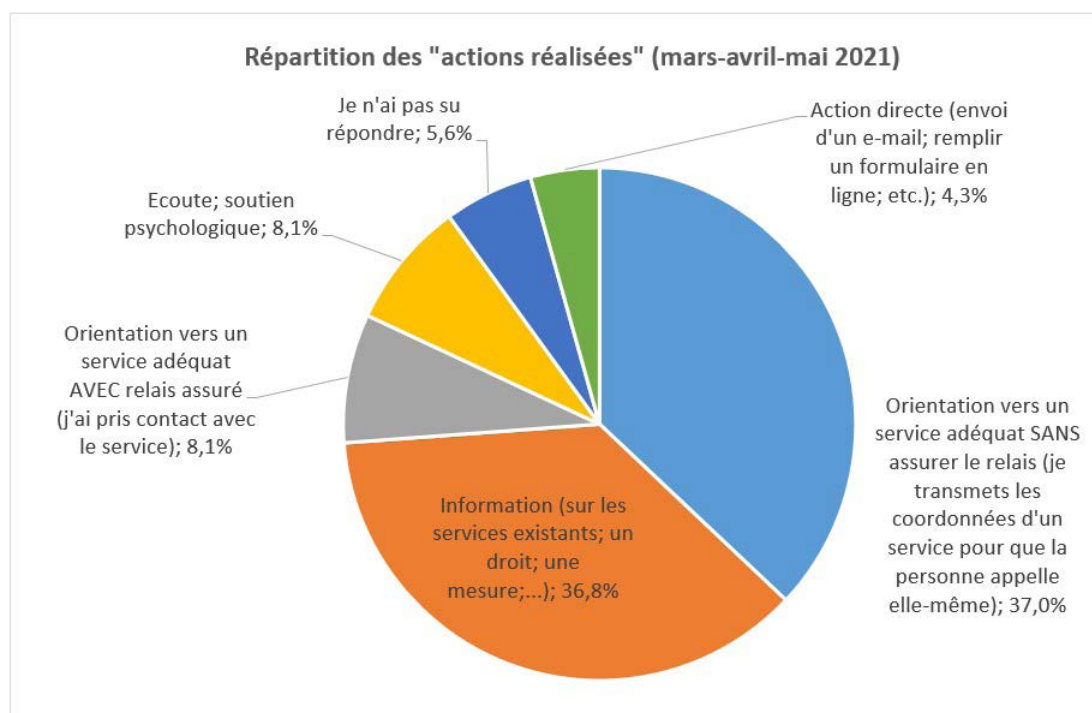


Figure 7 : Répartition des actions réalisées par les répondant·e·s (mars-avril-mai 2021)

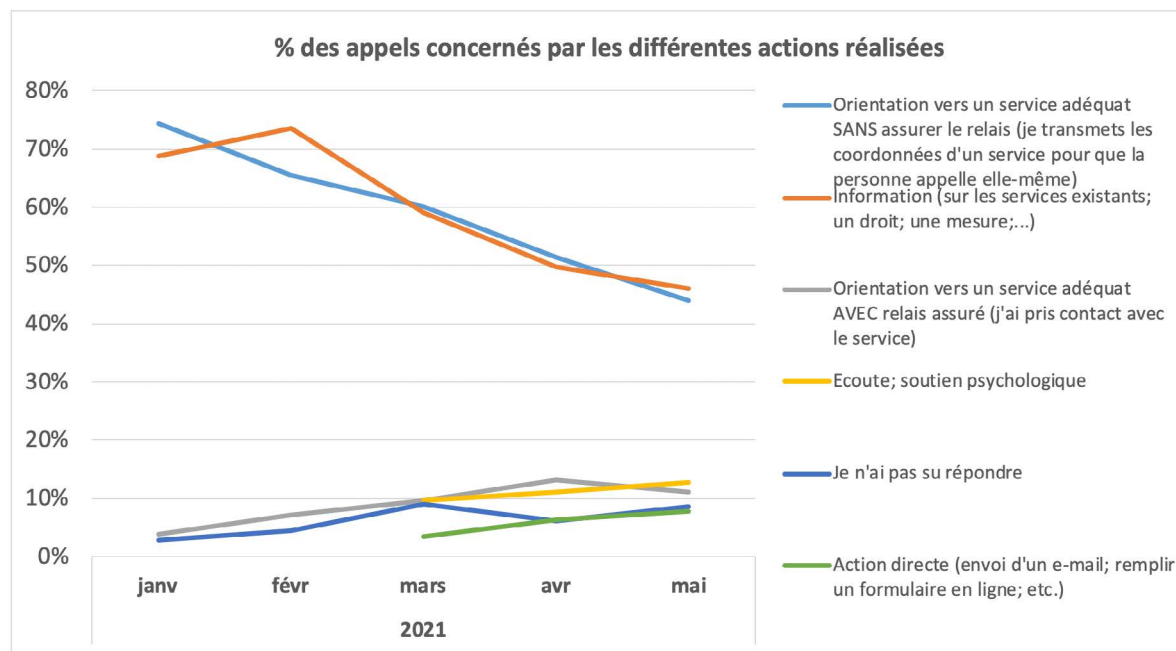


Figure 8 : % des appels concernés par les différentes actions réalisées (janvier-mai 2021)

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

- Dans 54% des appels, **des informations générales sur les droits sociaux** des personnes ont été données ;
- Dans 51,5% des appels, une **réorientation spécifique**, sans relais réalisé par le ou la travailleur·euse·s sociales, a été proposée et réalisée ;
- Dans 12% des appels, les répondant·e·s font **un travail de soutien psychologique** ;

- 11,3% des appels (soit 101 appels) impliquent une **réorientation avec relais**. Sur ces 101 appels :
 - 34% concernent une aide alimentaire.
 - 12% concernent une question administrative.

Vérification de l'annexe 49 sur le net et via un service des droits des étrangers et contact relais avec la banque pour fixer rendez-vous. Au vu de la situation et des conditions pour

ouvrir un compte, Monsieur possède les éléments cités par l'agent call center de la banque.

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

Je prends le relais au sein de mon service.

- Dans 8% des appels, **une réponse n'a pas pu être trouvée à la demande formulée**. Il s'agit, le plus souvent, d'appels provenant de personnes présentant un trouble mental et/ou exposant des demandes « farfelues ».
- 6,6% des appels, soit 59 appels, impliquent que **le ou la répondant·e a réalisé une « action directe » pour l'appelant·e** Sur ces 59 appels :
 - 12 appels proviennent de détenus
 - 7 appels sont directement liés à la prise de rendez-vous pour tests, vaccins, envoi PLF
 - Plusieurs demandes concernent des prises/annulation de rendez-vous divers (CPAS, mutualité, psy, etc.)

Une dame a appelé car elle est inquiète car elle a un rendez-vous avec un psychologue qui devait lui laisser un message sur son téléphone mais il ne l'a pas fait. Elle aimerait savoir si le rendez-vous est bien maintenu.

Je lui ai proposé d'appeler le centre pour savoir si le rendez-vous était toujours maintenu et c'est le cas, j'ai donc rappelé la dame pour l'en informer. J'ai également demandé au centre médical que le psychologue concerné rappelle madame afin de la rassurer.

- **Plusieurs « actions directes » concernent une première demande à l'aide sociale et sont réalisées afin de faciliter l'accès à l'aide sociale pour ces personnes :**

Demande d'aide alimentaire pour la famille composée de 4 personnes et un bébé qui va bientôt naître. Monsieur n'a pas voulu demander d'aide depuis mars 2020 (le jour où il est tombé au chômage temporaire) et actuellement, cela reste compliqué pour la famille.

J'ai contacté différents dispositifs de crise en aide alimentaire pour prendre rendez-vous ou pour donner l'accès à Monsieur (j'ai envoyé un SMS à la personne, comme demandé par le service Tabita).

J'ai contacté Nasci et pris rendez-vous pour une aide vestimentaire à la famille. Il fallait remplir un formulaire et j'ai cité les questions à la personne, mais Monsieur a dit qu'il savait faire cela seul. Je lui ai envoyé le formulaire via son mail avec les coordonnées de l'asbl.

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

ACTION	Avec problème de fracture numérique	TOTAL des actions
Orientation vers un service adéquat SANS assurer le relais	38,2%	37%
Information (sur les services existants; un droit; une mesure;...)	36,8%	36%
Action directe (envoi d'un e-mail; remplir un formulaire en ligne; etc.)	11,8%	4,3%
Orientation vers un service adéquat AVEC relais assuré	5,9%	8,1%
Écoute; soutien psychologique	4,4%	8,1%
Je n'ai pas su répondre	2,9%	5,1%
Total général	100%	100%

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

CONSTATS PAR PROBLÉMATIQUES

Aide Alimentaire

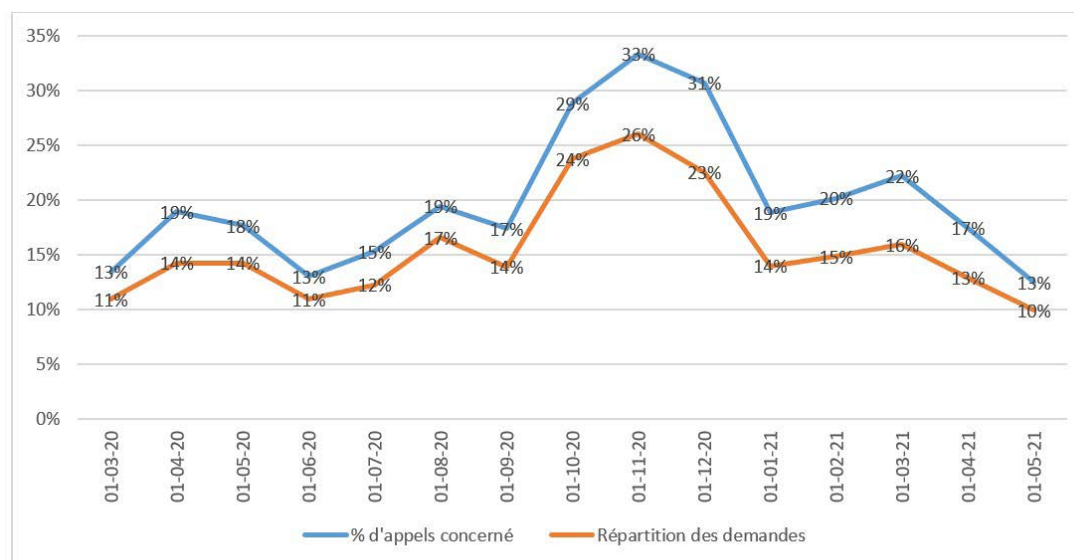


Figure 9: % des appels concernés par l'aide alimentaire et % des demandes d'aide alimentaire (mars 2020-mai 2021)

Au cours des 4 derniers mois, le nombre de demandes d'aide alimentaire a eu tendance à diminuer, cette problématique concerne 13,3% des demandes pour les mois de février à mai 2021 (depuis le lancement du dispositif, 15,18% de l'ensemble des demandes portent sur l'aide alimentaire). Depuis le 30 mars 2020, un appel sur 5 implique une demande d'aide alimentaire. En novembre 2020, ce chiffre a grimpé à un appel sur 3 (33%). Aujourd'hui, un appel sur 6 est concerné par une demande d'aide alimentaire¹¹.

¹¹ Les chiffres globaux du secteur restent difficiles à collecter. Selon les estimations des acteurs de terrain, il faut augmenter les chiffres des bénéficiaires du FEAD en Région bruxelloise pour l'année 2019 de 25 % correspondant à l'augmentation en lien avec la crise de COVID-19. Le nombre total de personnes bénéficiant du FEAD serait donc plutôt de l'ordre de 77.470 en Région bruxelloise. Il faut également y ajouter les personnes qui ont recours à une aide alimentaire qui ne relève pas du FEAD, à savoir notamment des épiceries sociales (on en compte 18 en Région de Bruxelles-Capitale) mais aussi d'autres services plus ou moins importants qui ne travaillent qu'à partir de surplus et invendus de l'industrie agroalimentaire.

QUI APPELLE LE NUMÉRO « ALLO ? AIDE SOCIALE » POUR UNE DEMANDE D'AIDE ALIMENTAIRE ?

On constate que les demandes d'aide alimentaire concernent l'ensemble des tranches d'âge. Il y a toutefois une surreprésentation **des familles monoparentales** ainsi que **des personnes isolées** parmi les personnes qui font une demande d'aide alimentaire. En avril 2021, 17% de l'ensemble des appels reçus au numéro « Allo ? Aide sociale » émanent de familles monoparentales tandis que 31% des demandes qui concernent l'aide alimentaire sont clairement identifiées comme provenant de ménages monoparentaux.

Une citoyenne, mère de famille avec une allocation de chômage de 1250 € demande sur les éventuelles possibilités pour introduire une demande d'aide sociale auprès du CPAS. Elle demande une aide alimentaire.

Famille monoparentale, madame est sans revenu, elle vit seule avec son enfant. Elle appelle pour savoir si elle pourrait avoir droit à un colis alimentaire car elle a des difficultés à se nourrir.

Madame a besoin des colis alimentaires pour s'en sortir jusqu'à la fin du mois avec 2 enfants. Elle est encore en attente du formulaire C4, donc ne peut pas encore demander le chômage, et est aussi en attente d'une décision du CPAS depuis janvier.

Une citoyenne cheffe de famille (famille monoparentale avec 4 enfants), en difficulté financière (diminution du montant des allocations de chômage) à la recherche d'une aide alimentaire sur le territoire de la Ville de Bruxelles.

Les personnes âgées et isolées éprouvent parfois des difficultés pour se déplacer dans Bruxelles afin d'aller chercher un colis alimentaire dans un service souvent situé à plusieurs kilomètres de chez elles et contactent le numéro vert pour bénéficier d'une livraison. Les faibles montants des pensions ou de la Grapa obligent également les personnes âgées à faire appel à l'aide alimentaire.

De manière générale, les commentaires laissés dans la base de données des appels par les répondant·e·s font, très régulièrement, explicitement référence à **des enfants**¹² présents dans le ménage de la personne en demande d'aide alimentaire.

Demande d'aide alimentaire pour la famille composée de 4 personnes et un bébé qui va bientôt naître. Monsieur n'a pas voulu demander d'aide depuis mars 2020 (le jour où il est tombé au chômage temporaire) et actuellement, cela reste compliqué pour la famille.

Homme au chômage avec femme et enfants => Besoin AA.

Par ailleurs, **des étudiant·e·s** font appel au numéro vert pour des demandes d'aide alimentaire, 42% des appels reçus entre février et mai 2021 provenant d'étudiant·e·s concernent une aide alimentaire (pour rappel, pour l'ensemble des appels, le pourcentage qui implique une aide alimentaire entre février et mai 2021 s'élève à 17,2%). Ces appels proviennent d'étudiant·e·s qui ont perdu leurs jobs dans l'HORECA ou d'autres secteurs d'activité à l'arrêt et également de la part d'étudiants étrangers ou d'origine étrangère qui rencontrent des difficultés suite à la fermeture des frontières. Depuis avril 2021, les appels provenant d'étudiant·e·s ont diminué.

¹² Les chiffres disponibles à propos des bénéficiaires du FEAD pour la Région Bruxelles-Capitale (source SPP IS) montrent que 19,2% des bénéficiaires sont des enfants de moins de 15 ans.

Conciergerie d'un immeuble qui appelle le numéro vert afin d'obtenir renseignements sur les aides alimentaires disponibles à Schaerbeek car il constate aux caméras et suite à plusieurs plaintes du voisinage qu'un couple d'étudiants travaillant dans l'HORECA vole dans les poubelles de l'immeuble.

Jeune étudiant de 21 ans se retrouve sans ressource financière. Il vivait avec le chômage de son père. Sauf que son père est bloqué au Congo à cause du coronavirus. C'est pour cette raison que le chômage de son père a été suspendu.

Certaines des difficultés auxquelles doit faire face ce public sont précisées dans la carte blanche intitulée « Cpas et crise sanitaire, le soutien aux étudiants questionné » et publiée par le guide social le 18 janvier dernier qui explique que « la crise sanitaire est dure pour les étudiants. Particulièrement dure pour celles et ceux qui entreprennent des études en étant soutenus par les CPAS. D'autant plus encore, quand les décisions de cette institution publique sont inconséquentes et qu'elles tiennent si peu compte de la crise sanitaire et de ses conséquences, indépendantes de la volonté de ces étudiants et étudiantes »¹³. Bien que les appels d'étudiants ont diminué depuis avril (notamment suite à la réouverture des secteurs et au déblocage d'aides ciblées destinées à ce public spécifique), les situations de précarité exposées au numéro vert de la part d'étudiant·e·s étaient récurrentes en février et mars passés.

Dans le cas de situations très précaires (par exemple une demande d'aide urgente d'aide alimentaire ou un crédit d'appel insuffisant pour appeler un numéro payant), de première demande à l'aide sociale en général, de personnes isolées avec ou sans enfants, **le ou la répondant·e propose d'organiser un relais personnalisé et d'organiser un rendez-vous avec un service d'aide alimentaire qui pourra venir en aide à l'appelant·e** ; ça a été le cas pour près de 20% des appels qui incluent une demande d'aide alimentaire.

Monsieur est domicilié au CPAS de X. Il n'arrive pas à joindre son AS depuis une semaine afin d'avoir une aide alimentaire. Il dit que c'est urgent. Il est allé sur place et on lui a dit de contacter son AS qui est en télétravail. J'ai contacté le service d'aide alimentaire du CPAS en question. Il est possible de prendre un rendez-vous 2 semaines plus tard ou bien de contacter son AS par mail. J'ai contacté le service épicerie du CPAS, ils m'ont dit qu'ils allaient essayer de recontacter Monsieur s'ils avaient le temps. J'ai essayé de trouver un autre service d'aide alimentaire sur la commune mais personne ne répond. J'ai finalement contacté quelqu'un aux Resto du cœur de Saint-Gilles avec qui je travaille régulièrement qui m'a répondu que Monsieur pouvait passer chez eux demain matin à 9h30 pour avoir une aide urgente.

¹³ <https://pro.guidesocial.be/articles/carte-blanche/article/cpas-et-crise-sanitaire-le-soutien-aux-etudiants-questionne>

L'AIDE ALIMENTAIRE POUR PALLIER PARTIELLEMENT AU MANQUE DE REVENUS

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

Monsieur a perdu une partie de ses revenus car le chômage a retiré ses jours de congés légaux. Il ne sait pas payer son loyer, il a été voir le CPAS qui refuse de l'aider. Il demande une aide pour payer le loyer, ce que je n'ai pas. Je donne à Monsieur des renseignements sur les colis alimentaires ce qui peut l'aider à dégager un peu de sous pour payer son loyer mais ce ne sera pas suffisant.

Madame habite avec sa fille. Avec le COVID19, Madame a perdu ses revenus et elle demande une aide alimentaire. Je l'ai renvoyée vers les associations proposant ce type d'aide sur la commune. Je l'ai également renvoyée vers son CPAS pour une aide plus générale.

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

Une professionnelle contacte le numéro vert afin de trouver une aide alimentaire pour une famille en attente du RIS.

Pour un grand nombre de personnes, l'aide alimentaire constitue une aide concrète lorsqu'elles traversent une situation financière précaire. Pour autant, cette aide – considérée comme palliative – ne constitue en aucun cas une solution structurelle suffisante. Dès lors, très souvent, les répondant-e-s orientent les personnes vers les CPAS dans le but qu'elles bénéficient - si elles rentrent dans les critères et s'inscrivent dans les procédures prescrites – d'aides supplémentaires (financières et/ou matérielles).

Monsieur est père d'une famille de 6 enfants, il vient de perdre son travail. Il demande une aide alimentaire. J'ai contacté plusieurs services, après quelques appels, je reçois une confirmation d'un service à Schaerbeek. Monsieur peut y aller demain. Je conseille aussi à Mr de se rendre au CPAS de sa commune.

Monsieur téléphone pour une aide alimentaire suite à la perte de son travail. Je le mets en relation avec un CASG pour un suivi social, une association pour l'aide alimentaire et j'ai également conseillé à Monsieur de faire une demande dans son CPAS.

Monsieur est au chômage temporaire en raison de la crise sanitaire. Il a déjà fait appel au CPAS mais malgré cela il recherche une aide alimentaire. Je lui donne les différentes adresses sur la commune. Il nous recontactera s'il a des difficultés d'accès.

Cette réorientation vers les CPAS n'est parfois pas souhaitée par les appelant·e·s, notamment pour les personnes en séjour irrégulier qui redoutent, en faisant appel aux services sociaux publics, de devenir « une charge déraisonnable pour le système d'aide sociale du Royaume »¹⁴ ou d'être signalées à l'Office des Étrangers¹⁵. Les initiatives citoyennes et associatives, dont les critères d'accès sont plus souples et moins formels, jouent un rôle essentiel pour assurer l'accès à l'alimentation de ces personnes.

Les professionnel·le·s du secteur expliquent que « *dans les premiers temps du Covid19, il y avait beaucoup de demandes d'urgence passagères. Des personnes qui ont perdu leur boulot ou qui attendaient les versements de leurs allocations de chômage, mutualité, etc. Une fois le droit débloquent, l'aide alimentaire n'était plus vraiment nécessaire. Mais aujourd'hui, les demandes proviennent plutôt des personnes dont les situations se sont compliquées durablement, impliquant notamment des situations d'endettement...* » (Flavie Leclair, Concertation bruxelloise de l'aide alimentaire, juin 2021). Il est donc important de souligner que **la dépendance de certains ménages à l'aide alimentaire peut être pérenne**. De nombreux services d'aide alimentaire expliquent que, dans la pratique, l'éligibilité à l'aide alimentaire est variable selon l'évolution de la situation de la personne : « *Par exemple, un pensionné ne peut pas s'attendre à voir sa situation financière évoluer durablement, même après les 6 mois ou 2 ans d'éligibilité à l'aide alimentaire. Il y a beaucoup d'autres exemples de situations bloquées comme celles-là* » (Idem).

UNE RECONFIGURATION DE L'AIDE ALIMENTAIRE DANS UN CONTEXTE DE CRISE

De nombreuses initiatives citoyennes d'entraide, notamment alimentaires, sont nées ou se sont développées au cours des confinements et déconfinements successifs. Elles ont distribué et livré des colis alimentaires à Bruxelles, plus particulièrement dans le croissant pauvre de la capitale. Ces initiatives citoyennes permettent aux personnes de recourir à des solutions d'urgence sans passer par des procédures administratives ou une enquête sociale, même légère. L'aide y est donc moins conditionnée. **Une partie de ces initiatives citoyennes s'est toutefois essouffée au cours du temps** : certaines ont cessé leurs activités et/ou proposent leurs services à un public restreint.

Pour répondre à l'urgence d'il y a un an, des associations variées qui ne font pas d'aide alimentaire initialement, comme des maisons de quartier ou de jeunes, ont réorienté leurs activités vers la distribution/livraison de colis. **La plupart de ces associations sont aujourd'hui revenues à leurs activités principales**, d'autres ont restreint cette activité à un public spécifique.

On constate également l'arrivée dans le secteur **de nouveaux acteurs durables de l'aide alimentaire et la mise en place de nouvelles pratiques** nées de la crise sanitaire, tels que l'asbl Solidarité Bruxelles Action Réaction (SBAR) qui, en collaboration avec les Taxis du Cœur, livrent des colis sur l'ensemble des communes bruxelloises pour répondre à la demande et cherchent à pérenniser leurs activités.

On observe également que plusieurs services associatifs classiques d'aide alimentaire ont réduit, au début de la crise sanitaire, l'enquête sociale et élargi leurs conditions d'accès pour pouvoir répondre à l'accroissement des demandes. Depuis lors,

¹⁴ Articles 42bis, ter et quater (+ art. 14.3 et cons. 16 de la directive 2004/38) « afin de déterminer si le citoyen de l'Union constitue une charge déraisonnable pour le système d'aide sociale du Royaume, il est tenu compte du caractère temporaire ou non de ses difficultés, de la durée de son séjour dans le Royaume, de sa situation personnelle et du montant de l'aide qui lui est accordée » (dispositions ajoutées suite à l'interpellation de la Commission européenne de février 2013 : http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-13-122_fr.htm)

¹⁵ Plusieurs exemples démontrent toutefois que des chèques alimentaires ont été distribués aux personnes en situation irrégulière par les CPAS lorsque ceux-ci faisaient appel à eux pour l'AMU. Les pratiques varient d'un CPAS à l'autre et ne permettent pas de généralisation.

certains ont réintroduit des conditions pour pouvoir faire face à la hausse constante des demandes¹⁶.

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

Le paysage de l'aide alimentaire bruxellois s'est fortement diversifié et « dynamisé » pour répondre à une demande de plus en plus forte et urgente. Ces multiples portes d'entrée dans l'aide alimentaire semblent nécessaires pour répondre aux nombreuses demandes des personnes qui traversent une situation précaire. Ces personnes ont des repères et bénéficient de réseaux d'entraide différents, ils ont des expériences variables de l'aide sociale formalisée et/ou publique et leurs situations administratives, familiales, financières ne sont pas comparables. Ils constituent, pour une partie d'entre eux, un nouveau public de l'aide alimentaire.

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

Cette reconfiguration et cet élargissement du secteur de l'aide alimentaire, très sollicité depuis le début de la crise, pose des questions essentielles de société, comme l'explique Céline Nieuwenhuys, Secrétaire générale de la FdSS : « Certes, l'aide alimentaire a montré toute son importance dans la situation d'urgence un peu extrême que nous venons de traverser. Mais il est impensable de pérenniser un système de protections sociales où les travailleurs sociaux renvoient systématiquement les gens vers l'aide alimentaire pour compenser l'insuffisance des minimas sociaux, du chômage et des faibles pensions. Il faut absolument construire un socle suffisant pour que toute personne puisse aller s'acheter à manger près de chez elle dans les circuits alimentaires ordinaires. »¹⁷

¹⁶ Notons, par ailleurs, que le SPP Intégration sociale a adopté des mesures d'assouplissement concernant la distribution des denrées FEAD. Ces mesures sont d'application jusqu'au 01.10.21. Ainsi, quand une personne se présente avec une demande d'aide, l'enquête sociale peut être assouplie en invoquant le cas de force majeure. Il est toutefois demandé d'enregistrer les noms des personnes à qui ces colis sont distribués. Cette mesure vise à rendre possible les distributions alimentaires dans un contexte sanitaire qui impose de limiter les contacts.

¹⁷ Newsletter de la Concertation Aide Alimentaire, octobre 2020.

REVENUS /
SITUATION FINANCIÈRE /
EMPLOI-TRAVAIL-
FORMATION

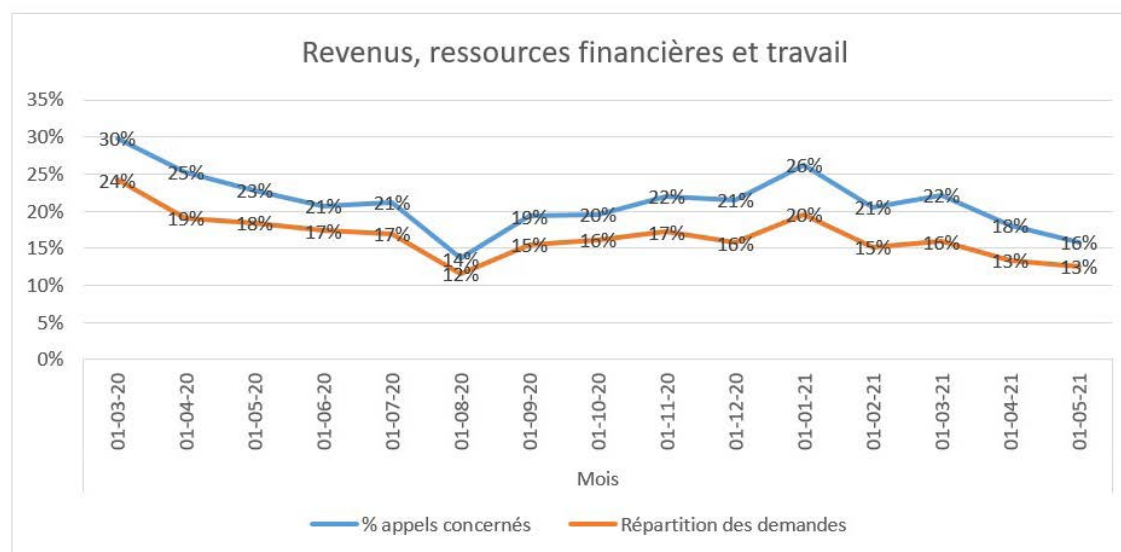


Figure 10 : % des appels concernés par ressources financières/endettement/travail et % des demandes concernées par ces 3 catégories (février-mai 2021)

Entre février et mai 2021, 19% des personnes qui contactent le numéro vert exposent une difficulté liée à l'une de ces 3 problématiques (revenus, situation financière et endettement, emploi-travail-formation). C'est un pourcentage en diminution par rapport au bilan précédent (23,6%) et similaire à la période juillet-octobre 2020 (18%). En termes de demandes formulées, 14,2 % des demandes concernaient l'une de ces 3 catégories.

POUR BEAUCOUP, LES REVENUS DE REMPLACEMENT NE SUFFISENT PAS

De nombreux appels témoignent de la faiblesse des allocations sociales (RIS, Grapa), des montants de l'assurance-chômage et des pensions. Très souvent, ils ne suffisent pas pour vivre. C'est particulièrement vrai pour les « personnes isolées avec enfants » qui sont surreprésentées pour ce type de demandes¹⁸. On constate également des situations récurrentes d'étudiants (19) et d'indépendants (7) traversant une situation financière difficile.

Le 12 février, le journal Le Soir titrait : « Bruxelles: la deuxième vague fait exploser la précarité dans toutes les communes »¹⁹ : l'article explique entre autres que les demandes de RIS augmentent partout et que les personnes demandeuses de l'aide n'ont, très souvent, jamais fait appel à l'aide sociale avant la crise sanitaire.

Monsieur demande une aide pour payer le loyer à cause du Covid19 (job étudiant). Il a eu des problèmes financiers depuis mars 2020. Il travaille en intérim et perçoit de 200 à 300 par mois. Il vit seul et paie une pension alimentaire. Il a un titre de séjour A d'un an limité, ce qui ne lui permet pas de travailler 20h.

Madame appelle car son couple est dans une impasse. En effet, monsieur est indépendant et a tout perdu à cause de la crise sanitaire (établissement Horeca). Elle a peu de revenus et souhaite savoir quoi faire.

Appel d'un indépendant en faillite.

Citoyen en difficulté financière (chômage temporaire) à la recherche des aides pour pouvoir prendre en charge les besoins de sa famille.

Couple ayant des difficultés de fin de mois chômage insuffisant.

De nombreux exemples d'appels montrent que, plus le temps de non-activité professionnelle se prolonge, moins les revenus de remplacement suffisent et plus ils doivent être compensés par une aide additionnelle, financière, matérielle ou alimentaire. Ce constat est largement partagé au sein du secteur social/santé et était notamment souligné dans le rapport du groupe de travail sur l'impact social de la crise en novembre 2020²⁰ : « Alors que l'impact financier restait limité dans le cas d'une dépendance relativement courte, les pertes de revenus sont évidemment plus importantes dans le cas d'une dépendance plus longue à des mesures financières d'urgence (et un problème de liquidité peut également survenir lorsque la situation est corrigée lors du décompte final de l'impôt des personnes physiques). Il en découle indubitablement des difficultés financières et de la pauvreté pour certains groupes ».

Par ailleurs, comme le décrit le magazine Alter'échos, les revenus de remplacement ont davantage concerné les travailleurs et travailleuses moins qualifiés. Ces derniers ont dès lors davantage souffert des conséquences socioéconomiques de la crise sanitaire que les plus riches. : « (...) les secteurs d'activité les plus touchés sont majoritairement composés de travailleurs avec un niveau de qualification bas et se trouvent davantage dans les quartiers populaires. Par exemple, à Saint-Josse-ten-Noode, commune avec le plus bas revenu par habitant de la Région

18 Logiquement, il s'agit du même public que celui faisait appel à l'aide alimentaire, les problématiques « financières » et « aide alimentaire » étant fortement imbriquées.

19 Bruxelles: la deuxième vague fait exploser la précarité dans toutes les communes - Le Soir Plus <https://plus.lesoir.be/354709/article/2021-02-12/bruxelles-la-deuxieme-vague-fait-exploser-la-precarite-dans-toutes-les-communes>

20 Monitoring des conséquences du COVID-19 sur l'emploi et la protection sociale en Belgique , p.8 voir : monitoring_Covid19_20201211_fr.pdf (belgium.be) https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/content/docs/fr/elaboration-politique-sociale/monitoring_covid_20201211_fr.pdf

bruxelloise, l'Horeca représente 11,90 % de l'activité économique, contre 4 % dans les communes les plus riches telles que Auderghem, Uccle, Watermael-Boitsfort ou Woluwe-Saint-Pierre. Pour les communes du nord de la Région, la facture du Covid19 est donc beaucoup plus salée. »²¹

LA NON-ACCESSIBILITÉ DES SERVICES CRÉE DE LA PRÉCARITÉ

De nombreuses personnes sont en situation précaire parce qu'elles sont en attente d'un revenu (RIS, de remplacement) et d'aides financières et qu'elles éprouvent des difficultés à joindre les services pourvoyeurs de l'aide. Ces personnes sont généralement réorientées, par les répondant·e·s du numéro vert, vers un service d'aide alimentaire, le temps que les aides leur parviennent. Les situations qui émergent de façon constante au numéro vert depuis l'ouverture du dispositif révèlent les lourdeurs administratives, la saturation et les difficultés d'accessibilité des services (CPAS, communes, CAPAC, syndicats, ONEM, mutuelles, SPF, etc.), en particulier celles qui ne proposent pas un accueil en présentiel du public ou dont les modalités de cet accueil physique sont étroites.

À cet égard, on constate des disparités fortes entre services, notamment entre CPAS. Certains centres ont réduit drastiquement l'accueil physique avec le public dans les antennes décentralisées sur la commune privilégiant un système de *ticketing* réalisé au travers d'un 0800, où les bénéficiaires sont ensuite recontactés par leur assistante sociale. D'autres CPAS, pour certaines aides, continuent d'organiser un accueil physique des personnes, bien que limité, sur l'ensemble du territoire. Généralement, toutes les nouvelles demandes d'aide sociale impliquent un rendez-vous en présentiel avec un·e travailleur·euse social·e, qui peut être fixé dans les jours ou les semaines à venir, en fonction de l'état de sa-

turation du CPAS. Par contre, les suivis/traitements des dossiers se font la plupart du temps par téléphone/mail, il n'est pas rare que les usagers doivent attendre plusieurs semaines, voire plusieurs mois, pour recevoir une réponse/retour de leur CPAS sur leur dossier. **Ces intervalles d'attente correspondent souvent à « une période de soudure » très difficile à affronter, financièrement et psychologiquement, pour les personnes et pouvant les faire basculer dans la pauvreté.**

Par ailleurs, des effets en cascade de la fermeture des guichets sont observés et compliquent l'accès des personnes à l'aide sociale : des personnes en situation de séjour précaire, devant faire renouveler leur titre de séjour, sont contraints d'attendre parfois plusieurs semaines pour bénéficier d'un rendez-vous dans leur commune. Cette période d'attente, pendant laquelle leur titre de séjour n'est pas renouvelé, peut leur faire perdre leur droit à la prolongation de l'aide financière dont ils bénéficient et faire durer cette « période de soudure » qui renforce les situations de précarité et d'exclusion sociale.

Ces constats s'apparentent à un véritable marronnier du numéro vert : **ces situations qui émergent au numéro vert sont constantes depuis l'ouverture du dispositif et posent des questions essentielles sur l'opérationnalité du système de service et d'aide à la personne.**

²¹ Le virus des inégalités – Alter Echos, janvier 2021. <https://www.alterechos.be/longform/le-virus-des-inegalites/>

L'Institut de santé publique Sciensano réalise, depuis le début de la crise, une enquête de santé liée au Covid19. La sixième enquête de santé COVID-19 réalisée en avril 2021 par Sciensano fait le constat que « les indicateurs de santé mentale [à savoir notamment les troubles anxieux et dépressifs] ne sont pas distribués de façon homogène au sein de la population. Hormis les jeunes adultes particulièrement affectés par cette crise, **les personnes les plus à risque sont celles qui vivent seules (ménage isolé et ménage monoparental), celles qui sont moins scolarisées, et celles qui sont sans emploi (occupation domestique, au chômage ou en incapacité de travail)** »²². Il est nécessaire de rappeler que **les situations d'équilibre financier fragile ou précaire génèrent de l'anxiété, du stress et affectent la santé mentale et physique des personnes.**

Monsieur est sans revenu à cause du COVID19, il voudrait savoir s'il a droit au CPAS mais le CPAS est injoignable.

Madame est étudiante et se trouve dans l'impossibilité de payer son loyer. Elle a déjà contacté le CPAS par e-mail et par courrier, vu qu'ils ne répondent pas au téléphone, mais sans réponse.

Jeune de 19 ans. En conflit familial. Carte Orange. A reçu refus mise en autonomie du CPAS (demande janvier 2021 - réponse avril 2021). N'a pas reçu la notification.

Une professionnelle contacte le numéro vert afin de trouver une aide alimentaire pour une famille en attente du RIS.

Une dame me dit qu'elle accumule les factures. Elle travaillait en black mais depuis le confinement, elle est sans boulot. De plus, elle a souvent des crises d'épilepsie. Elle n'a pas eu de réponse à sa demande d'aide sociale au CPAS qu'elle a introduite en mars.

Un appel pour un dossier de chômage bloqué depuis 6 mois... Les syndicats répondent difficilement aux mails et au téléphone... et aucun contact possible avec le CPAS qui ne répond à rien et n'enregistre plus de nouvelles demandes, d'après l'AS. ... Que faire ?

²² Sciensano. Sixième enquête de santé COVID-19. Bruxelles, Belgique ; Numéro de dépôt: D/2021/14.440.30. Disponible en ligne : <https://doi.org/10.25608/j877-kf56>, pp.34-35

LOGEMENT ET SANS-ABRISME

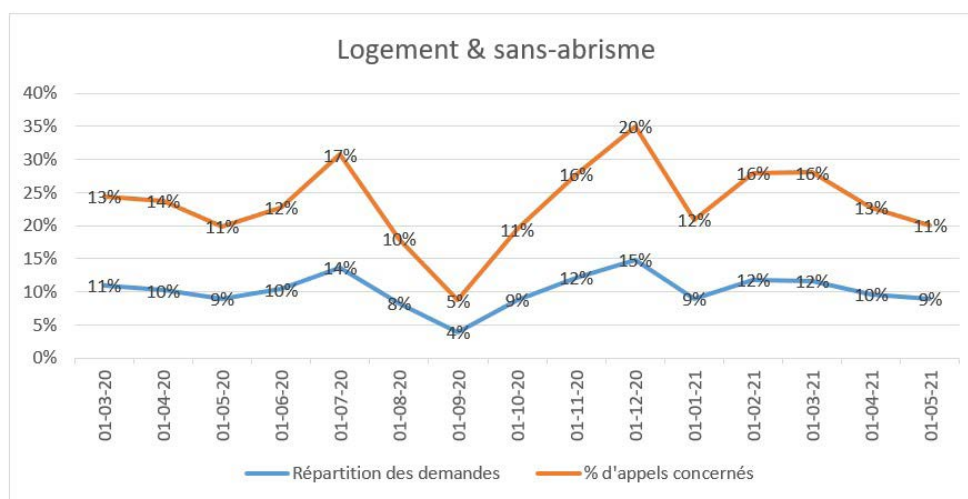


Figure 11 : % des appels et % des demandes liées au logements et sans-abrisme (février-mai 2021)

L'analyse mensuelle des données ne démontre pas une augmentation du nombre de demandes liée à des questions de logement et/ou de sans-abrisme sur les deux derniers mois malgré la décision de ne pas prolonger le moratoire après le 25 avril 2021²³.

Cependant, les demandes concernant une problématique de logement ont fortement augmenté depuis octobre 2020 avec un pic à plus de 20% en décembre. Elles se stabilisent sur les 4 derniers mois autour d'une moyenne de 15% d'appels concernés par cette demande.

²³ On sait toutefois que les procédures d'expulsion peuvent prendre plusieurs mois et que les conséquences de la levée du moratoire sur les expulsions ne seront sans doute visibles qu'à moyen/long-terme.

DE NOMBREUX BRUXELLOIS CRAIGNENT DE PERDRE LEUR LOGEMENT

Monsieur âgé, il appelle d'Anderlecht, il va être expulsé de son logement, il dit que le propriétaire le harcèle. Il a été à l'Union des Locataires d'Anderlecht ; le préavis est correct et donc, il n'a pas vraiment de solution.

Un couple m'appelle pour avoir de l'aide à plusieurs niveaux : il éprouve des problèmes à payer le loyer (risque d'expulsion par le propriétaire), problème avec leur enfant (difficulté à gérer le comportement), difficulté de payer les factures d'énergie ... Ils veulent surtout de l'aide au niveau du loyer et de l'énergie.

Les données sur le (mal) logement à Bruxelles montrent, de manière claire et frappante, que le fait de se loger de manière digne et abordable dans la capitale est de plus en plus difficile et constitue, surtout pour les populations à faibles revenus (qui, de surcroît, ont été encore plus touchées par la crise)²⁴, un horizon quasiment inatteignable. Entre 2004 et 2018, Bruxelles a vu ses loyers augmenter de plus de 25% hors inflation²⁵ et parmi les ménages locataires, près de la moitié dépensaient, avant la crise sanitaire, 50 % à 60 % de leur revenu pour payer leur loyer²⁶ - une situation qui s'est très probablement aggravée depuis mars 2020.

Le moratoire bruxellois sur les expulsions domiciliaires, courant depuis le début de la crise sanitaire, a été une nouvelle fois pro-

longé fin février, et ce jusqu'au 31 mars 2021 et une dernière fois jusqu'au 25 avril. Il n'en reste pas moins que les arriérés de paiement accumulés par certains locataires ainsi que les désaccords entre propriétaires et locataires ont, très souvent, perduré. On peut s'attendre à une aggravation de la crise du logement à Bruxelles ces prochains mois car, comme le mentionne l'Observatoire de la santé et du social dans son rapport sur les expulsions en 2019, 90% des demandes d'expulsion ont lieu suite à des loyers impayés.

DES LOGEMENTS INADAPTÉS ET TROP CHERS

Monsieur habite dans un logement insalubre et trop petit pour une famille de 4 personnes. Il cherche un logement plus grand. Je l'ai renvoyé vers les services logement.

Monsieur appelle parce qu'il ne parvient plus à payer son loyer et voudrait savoir comment faire pour avoir un logement social. Je l'informe et l'oriente vers une agence immobilière sociale.

Comme le mentionnait déjà le bilan précédent, **de nombreuses questions des appelant·e·s au numéro vert tournent autour de l'exiguïté, de l'insalubrité, du caractère inadapté des logements** pour des familles avec enfants ou des personnes isolées. En 2018, 41% des enfants bruxellois vivaient dans des

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

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

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

logements insalubres^{27 28}.

On sait par ailleurs que 44.000 ménages attendaient un logement social à Bruxelles au 1er janvier 2019²⁹. Les services d'aide au logement étant très souvent débordés et saturés, il en devient difficile de réorienter les personnes vers des interlocuteurs en mesure de leur offrir des solutions efficaces et pérennes. Le travail social, sur cette matière particulière du logement, fait état de ses limites et de son impuissance, comme l'illustre ce témoignage de travailleurs sociaux de l'Union des locataires marollienne : « Crise du logement. Derrière ces mots froids et impersonnels, il y a des familles, des personnes isolées, des situations réelles vécues au quotidien par des milliers de Bruxellois. Dans un tel contexte, le travail social peut apparaître comme vain : en n'offrant que des solutions partielles pour quelques-uns, il ne fait, en l'absence de réponses structurelles et globales, que déplacer le problème vers d'autres, souvent tout aussi précaires. »³⁰

Les débriefings collectifs hebdomadaires montrent que les travailleur·euse·s du numéro vert ont peu de marge de manœuvre sur cette question et que les dispositifs/associations généralistes, comme les spécialistes, font face aux mêmes ornières du système et n'ont pas de solution à proposer aux personnes.

Lors de ma dernière permanence j'ai remarqué que pas mal de gens avec difficulté à trouver des logements. Propriétaires plus strictes, demandes des garanties, conditions plus strictes, suite aux problèmes avec anciens locataires. Service de

logement sociaux débordé, et rigidité du secteur privé, plus complexité pour de l'hébergement. J'en ai reçu quelques-uns en permanence, j'ai téléphoné à des AIS en disant qu'on est AS, mais ils disent non. (Débriefing collectif 19/04/21)

Les commentaires nous montrent que **ces situations sont souvent inextricables et que les personnes appelantes ont, dans certains cas, déjà fait appel à toutes les aides possibles** :

Madame est actuellement logée chez une amie mais doit bientôt quitter le logement. Elle est déjà inscrite dans tous les services proposant un logement social et est sur liste d'attente. Elle a déjà contacté les services communaux également. Elle dit ne pas être prioritaire car elle est seule et sans famille. Elle ne sait plus où chercher.

La recherche d'un nouveau logement est un parcours du combattant pour les personnes bénéficiant d'une aide sociale ou d'un emploi précaire, discriminées d'office pour leur situation financière³¹.

27 Quatre enfants belges sur dix grandissent dans une habitation insalubre - Le Soir Plus <https://plus.lesoir.be/252681/article/2019-10-10/quatre-enfants-belges-sur-dix-gran-dissent-dans-une-habitation-insalubre>

28 Justice de paix - Bailleurs welcome ! Locataires welcome ? - RBDH (rbdh-bbrow.be)

29 rapports_candidats-locataires_inscriptions_2018.pdf (slrb-bghm.brussels) https://slrb-bghm.brussels/sites/website/files/publications/documents/rapports_candidats-locataires_inscriptions_2018.pdf

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

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

L'appelante cherche un appartement, mais a des problèmes à trouver un car elle travaille sous article 60 et les agences et les propriétaires la refusent immédiatement. Pense même d'aménager un peu hors Bruxelles. Voudrait s'inscrire pour un logement social dans l'avenir.

Monsieur a du mal à trouver un logement sur le marché privé. Il a déjà visité des logements mais les propriétaires le refusent à cause de sa situation financière. Il est au cpas au taux cohabitant. Il est également inscrit sur les listes d'attente de logement social.

Monsieur habite dans une colocation, mais cherche un appart avec 2 chambres à coucher car a 3 enfants avec son ex et ne peut pas avoir ses enfants chez lui plus de quelques heures dans cette situation. Il est aussi pressé par le gouvernement de trouver un appart pour pouvoir avoir ses enfants là. Cherche sur l'internet, mais a un contrat intérim qui fait les propriétaires lui rejeter immédiatement. Veut trouver quelque chose hors Bruxelles aussi.

LA SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE ÉPROUVÉE PAR LE MAL-LOGEMENT

Si le marché locatif bruxellois exclut et fragilise une population déjà précaire (par son coût mais également par les discriminations racistes et classistes à l'égard des populations précaires)³², le mal-logement menace également la santé physique et mentale des habitant·e·s. L'extrait suivant, issu d'un débriefing collectif avec des répondant·e·s au numéro vert, montre de quelles manières l'isolement, le mal-logement et la santé physique et mentale sont imbriqués et peuvent conduire à des situations personnelles particulièrement difficiles.

Une personne âgée de 72 ans, vit dans une chambre qu'il doit quitter pour la fin du mois de janvier.

Il vit une situation de violence de la part de son propriétaire, ce monsieur a reçu des coups, il avait porté plainte contre son propriétaire - ce qui me semble important car ça ajoute des preuves matérielles en cas de litiges avec le propriétaire devant un tribunal - mais la police lui a dit de ne pas le faire parce que d'après elle : « on ne se met pas en difficulté avec son propriétaire, c'est pas une bonne idée ». Quand j'ai entendu ça, j'étais remontée. Je reçois l'appel à 16h35, finalement je parle avec cette personne jusqu'à 18h. Je sens que cette personne a besoin de parler, elle est en détresse psychologique, je lui ai donné les numéros de services qui pouvaient l'aider, il est question de suicide pendant l'appel, j'ai dit que j'allais prendre la situation en main, j'ai appelé les services compétents. À Anderlecht notamment, ils disent qu'il y a de gros soucis d'accompagnement des seniors isolés sur le territoire, j'ai eu finalement une dame du CPAS au téléphone et j'ai fait le lien entre cette AS et la personne. (Débriefing collectif, 14/12/20)

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

Une personne et son ex-femme qui n'ont pas beaucoup de revenus (un dossier en médiation de dette au CPAS) ont des problèmes d'insalubrité dans leur logement et aimeraient de l'aide dans la recherche d'un nouveau logement. Ils ne sont pas domiciliés au même endroit afin de recevoir plus d'argent en isolés. Je le redirige vers le CASG de leur commune. De plus, il aimerait parler de ses problèmes à un psychologue.

Comme on le lit dans le commentaire précédent, la définition des aides sociales est inextricablement liée au logement et aux individus qui le partagent. En effet, partager son logement implique un "statut cohabitant" qui impacte les allocations de remplacement. Les organisations de la société civile luttent pour la révision/suppression de ce statut qui empêche les solidarités (cohabitation) et contraint à l'isolement³³.

DES PERSONNES SANS-ABRI EN MAL DE SOLUTION D'HÉBERGEMENT... ET DE LOGEMENT

Toutes ces difficultés exprimées par les appelant.e.s pour trouver un logement adapté aux petits revenus ou un logement tout court, peuvent conduire à « jeter les gens dans la rue ». Comme l'explique François Bertrand, directeur de Bruss'Help dans un article de presse : « Le moratoire a permis d'enrayer mais pas de stopper les tombées en situation de sans-abrisme. Pour des personnes avec des revenus minimaux, deux tiers sont employés pour le logement en région bruxelloise. Ça veut dire qu'à n'importe quel moment, une rupture familiale, une séparation, un problème de santé ou de santé mentale, à n'importe quel moment les personnes à revenus modestes peuvent se retrouver en rue. »³⁴

Un ami appelle pour une connaissance qui va se retrouver à la rue dans deux semaines. Il connaît le SAMU social mais voulait une aide à la recherche aux logements et aides administratives. Et j'ai proposé de chercher aussi des centres de jours et aide alimentaire.

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

Une dame a téléphoné pour son frère qui est sans-abri, il aurait besoin d'un logement d'urgence, il a aussi perdu ses documents d'identité, il a droit au chômage (cela fait des années qu'il n'a plus touché le chômage) mais il ne peut effectuer de

³³ <https://www.equipespopulaires.benalyse/suppression-du-statut-de-cohabitant-alors-on-bouge-aout-2019/>

³⁴ Plus de 5300 personnes sans-abri et mal logées à Bruxelles: une augmentation de 30% par rapport à 2018 (rtbf.be) https://www.rtbf.be/info/regions/detail_plus-de-5300-personnes-sans-abri-et-mal-logees-a-bruxelles-une-augmentation-de-30-par-rapport-a-2018?id=10721007#:~:text=Quatre%20mois%20plus%20tard%2C%20Bruss,est%20une%20augmentation%20de%2027%25.

démarche ni à la commune ni à la CSC, car il a été radié de la commune. Il lui faut un hébergement (une adresse) pour tenter de récupérer ses droits.

Le dernier dénombrement de Bruss'Help réalisé en 2020 montre que le nombre de personnes sans-abri et mal-logées passe de 4187 en 2018 à 5313 en 2020, c'est une augmentation de 27%³⁵. Des demandes régulières émergent au numéro vert de la part de tiers qui signalent une personne à la rue, en passe de l'être, où mal logée (garage, voiture, squat, etc.).

Un professionnel du service de prévention d'Etterbeek a appelé après avoir essayé toutes les associations d'hébergement d'urgence pour placer une famille.

Si le nombre de places d'urgence a augmenté ces dernières années, il y a toujours une saturation des services, il y a plus de personnes en rue que de places d'hébergement. De plus, l'hébergement d'urgence n'est pas une solution structurelle mais, face à l'augmentation constante de personnes sans-abri, elle tend à devenir la seule solution proposée par les pouvoirs publics : « L'urgence sociale devrait pouvoir se limiter comme son nom l'indique à une prise en charge dans l'urgence. Mais en l'absence de solution de sortie de rue, l'urgence se pérennise et finit par cristalliser la situation des personnes à la rue. Le nombre de sans-abri s'accumule en rue et créer plus de places apparaît alors comme une évidente nécessité. Voilà pourquoi depuis 20 ans, les gouvernements successifs n'ont cessé d'augmenter le nombre de lits tout en se dispensant d'apporter des solutions structurelles en matière de logement. »³⁶

³⁵ Denombrement2020_vdef.pdf (brusshelp.org) http://www.brusshelp.org/images/Denombrement2020_vdef.pdf

³⁶ Le logement : la solution innovante pour les sans-abri - Inter-Environnement Bruxelles (ieb.be) <https://www.ieb.be/Le-logement-la-solution-innovante-pour-les-sans-abri>

INFORMATIONS CONCERNANT LE CONFINEMENT

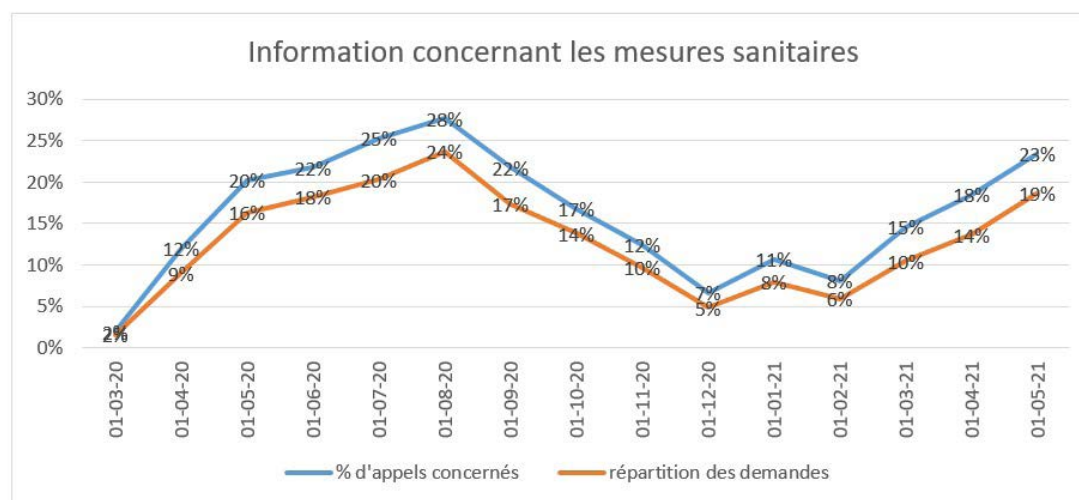


Figure 12 : % des appels et % des demandes concernés par des informations à propos des mesures sanitaires (février-mai 2021)

Plus de 16% des appels qui sont arrivés au numéro vert depuis son lancement touchaient à une question sur les mesures sanitaires. Ces 4 derniers mois, ces demandes ont fortement augmenté, on peut y lire un effet lié à la campagne de vaccination.

Une grande partie d'appels codés par les répondant·e·s comme une demande « *santé physique* » (en moyenne 4,4% des appels) peuvent être rapportés à une thématique générale d'« information Covid19 » car ils sont liés à des demandes d'informations sur les symptômes du Covid19, la quarantaine, les tests, les vaccins. La plupart du temps, les appelant·e·s sont réorientés vers le numéro d'information générale sur le Covid19, vers leur médecin traitant ou vers la médecine de garde.

Nous constatons lors du bilan précédent que les appels qui concernent des informations sur le confinement sont toujours plus nombreux après une annonce gouvernementale liée aux mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire. Si cette tendance se confirme dans les données, le nombre absolu d'appels reçus pour cette problématique était néanmoins en forte baisse entre décembre et février.

J'ai eu beaucoup d'appels liés à des demandes d'info Covid19 en ce début de matinée avec des gens qui me disent qu'ils ont contacté le numéro général info Covid19 qui ne répond pas. Je pense que les mesures de vendredi passé sur les voyages à l'étranger ne sont pas très claires et les gens ont besoin d'infos.

Un bon nombre de questionnements dans les appels sont en lien avec les possibilités de se déplacer à l'étranger, et questionnent les modalités d'ouverture des frontières. Face à ces demandes, les répondant·e·s renvoient généralement les appelant·e·s vers le numéro « info-Covid19 », numéro en capacité de répondre avec précision à toutes ces informations.

Madame voulait des infos sur les mesures dans le cadre d'un voyage en Belgique et UE, dans le cadre du travail (test quand. formulaire à remplir quand ?) Je l'ai orienté vers le numéro adéquat.

Monsieur m'a appelé pour avoir des informations sur une mise en quarantaine suite à un voyage à l'étranger. Je le redirige vers info Covid19.

Les répondant·e·s constatent que les appelants sont parfois en demande d'écoute et que la question posée sert davantage de

prétexte pour exprimer d'autres besoins, notamment sociaux. Lorsque la demande de renseignements inclut également une demande sociale, comme l'exemple ci-dessous le montre, les répondant·e·s sont outillés pour fournir une aide/réorientation la plus directe et adéquate :

Une famille est testée positive au Covid19, la personne demande comment faire les courses, je lui ai donné l'information qu'il était possible de sortir pour les choses indispensables (nourriture et santé). J'ai également donné des numéros du service social communal + CPAS pour les mettre en lien avec le service volontariat si c'était nécessaire.

La campagne de vaccination a joué un rôle dans l'augmentation récente du nombre d'appels sur cette thématique. Beaucoup de questions qui arrivent au numéro vert touchent à des demandes sur la vaccination, ses modalités pratiques d'organisation et/ou les craintes des personnes.

La personne demande si elle peut se présenter spontanément dans un centre de vaccination.

Madame a constaté une réaction allergique dans son bras 8 jours après avoir été vaccinée avec Moderna et ne sait pas quoi faire car son médecin traitant est lui-même à l'hôpital et ne peut trouver personne au numéro qu'ils lui ont donné au centre de vaccination. Elle a déjà essayé de prendre contact avec Info Covid19, mais la ligne est occupée.

Plusieurs questions concernent également le respect des règles liées au Covid19 (quarantaine, mesure de sécurité, tracing) sur

le lieu de travail. Ces règles ne sont pas toujours claires, et souvent changeantes, ce qui crée beaucoup d'incertitudes, autant pour les employeurs que pour les employés. Le numéro vert est également un lieu d'expression des peurs et des angoisses des travailleurs face aux risques pris sur leur lieu du travail.

Un employeur a quelques employés tchèques qui doivent rentrer en Belgique cette semaine, mais ne sait pas s'ils doivent faire un test PCR.

L'appelante a un contact professionnel qui a testé positif au coronavirus, donc elle ne sait quoi faire. Le dernier contact qu'ils ont eu a été le 1/03, mais madame est enceinte et a des soucis. Elle n'a pas été contactée par le Centre de tracing, mais par la personne concernée.

Si les statistiques récoltées en Belgique ne permettent pas de prouver le lien entre l'activité professionnelle exercée et une surmortalité liée à l'épidémie, l'État belge reconnaît désormais le Covid19 comme maladie professionnelle, et les analyses de l'institut national de statistique du Royaume-Uni démontrent clairement une surmortalité dans les métiers peu qualifiés³⁷ (voir plus de détails dans la rubrique « Revenus »).

Monsieur s'est fait renvoyer au premier confinement, il bossait dans l'HORECA et il n'a pas eu droit au chômage, il est tombé au CPAS, on l'a engagé comme article 60... Il fait le ménage dans un home dans une unité Covid19 ; on lui a donné des masques en tissu pas conformes. C'est un home du CPAS. Monsieur a des problèmes respiratoires. (...). Je suis restée 1h30 avec lui au téléphone. Il était très stressé. (Débriefing collectif, 21/12/20)

37 Le Covid19 comme maladie professionnelle : une inégale protection (inegalites.be) <https://inegalites.be/Le-Covid-19-comme-maladie-309>

QUESTIONS ADMINISTRATIVES

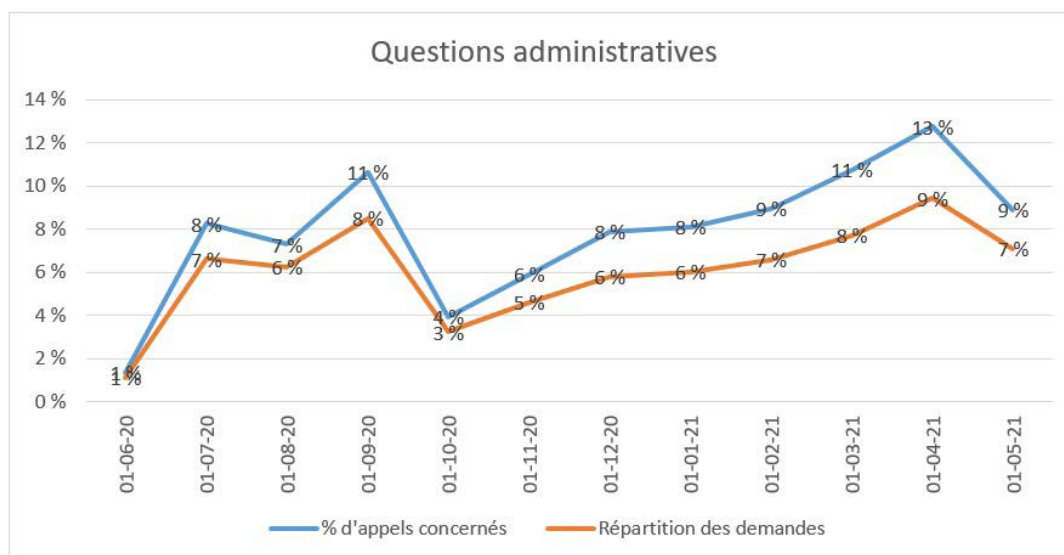


Figure 13 : % des appels et % des demandes impliquant des questions administratives (février-mai 2021)

Le caractère transversal de cette rubrique – qui peut concerner tout autant des questions de logement, de santé, d'alimentation – rend son champ d'interprétation assez large mais permet toutefois d'éviter que la problématique « autres » ne soit remplie d'appels dont l'objet principal concerne une difficulté à remplir un formulaire et à accéder à une aide, c'est pourquoi cette problématique qui ne figurait pas dans le journal des appels a été ajoutée à partir de juillet 2020. On constate que cette rubrique concerne 10,4% des appels, c'est-à-dire que plus d'une personne sur 10 contacte le numéro vert éprouve des difficultés de type administratives.

Dans les premiers bilans, on constatait que les appels reçus qui impliquaient une question d'ordre administratif étaient fortement liés à une démarche administrative particulière : remplir sa déclaration d'impôts, faire les démarches nécessaires pour bénéficier de la prime-loyer ou de la prime-corona. La fin du mois de mai voit à nouveau arriver plusieurs appels avec des demandes liées aux déclarations fiscales.

Mais cette catégorie recoupe par ailleurs beaucoup de demandes différentes. On peut distinguer d'une part **des demandes informatives, ponctuelles et ciblées** comme la recherche d'un numéro de téléphone pour une démarche ou une demande d'aide pour rédiger un courrier ; d'autre part, **certaines demandes plus globales** :

Une personne cherche un service social près de chez elle pour l'aider à remplir un document de la mutuelle.

Un citoyen (tiers aidant) qui appelle pour le compte de son père résidant aux Marolles et à la recherche d'un service social de proximité pour un accompagnement socioadministratif.

Madame me contacte en tant que professionnelle dans une maison médicale à Anderlecht concernant un patient à elle. La question administrative implique le suivi d'un assistant social qui n'est pas disponible sur son lieu de travail. Que faire pour aider son patient ?

Les répondant·e·s au numéro vert sont tou·te·s des professionnel·le·s du social travaillant dans des CAP des CASG ou des CAW. Ils peuvent donc renvoyer vers les appelant·e·s pour un rendez-vous en présentiel si nécessaire. À titre d'exemple, les ré-

pondant·e·s au numéro vert avaient la possibilité de réorienter vers deux centres sociaux bruxellois qui aident les habitant·e·s de la capitale pour leur déclaration d'impôts. Le commentaire suivant, montre que d'une problématique administrative comme l'incapacité à remplir sa déclaration, peut découler des situations sociales problématiques plus générales et donc un suivi social global.

On a pas mal de personnes redirigées vers nous avec la déclaration d'impôts, ils arrivent souvent avec la déclaration d'impôts, mais il y a souvent des demandes sociales derrière. Parce qu'ils ne fréquentaient pas de services sociaux avant. (Débriefing collectif 14/06)

Nous constatons que la place occupée par le numéro vert en tant que « porte d'entrée dans l'aide sociale », sa capacité à informer les personnes sur leurs droits sociaux à relayer les personnes vers les centres sociaux font du dispositif un réel outil de lutte contre le non-recours à l'aide sociale pour les habitant·e·s bruxellois·es.³⁸

Un citoyen à la recherche d'une aide pour pouvoir demander un plan de paiement auprès d'un huissier de justice.

Une personne appelle pour avoir des informations sur les contrats ART.60.

Monsieur cherche des informations sur le statut Omnio, pour une dame à la Vierge Noire.

³⁸ Notamment sur les droits des étrangers, qui est une problématique qui recouvre 4% des appels reçus au numéro vert.

**SANTÉ MENTALE /
RESSOURCES SOCIALES
/ LIENS FAMILIAUX³⁹**

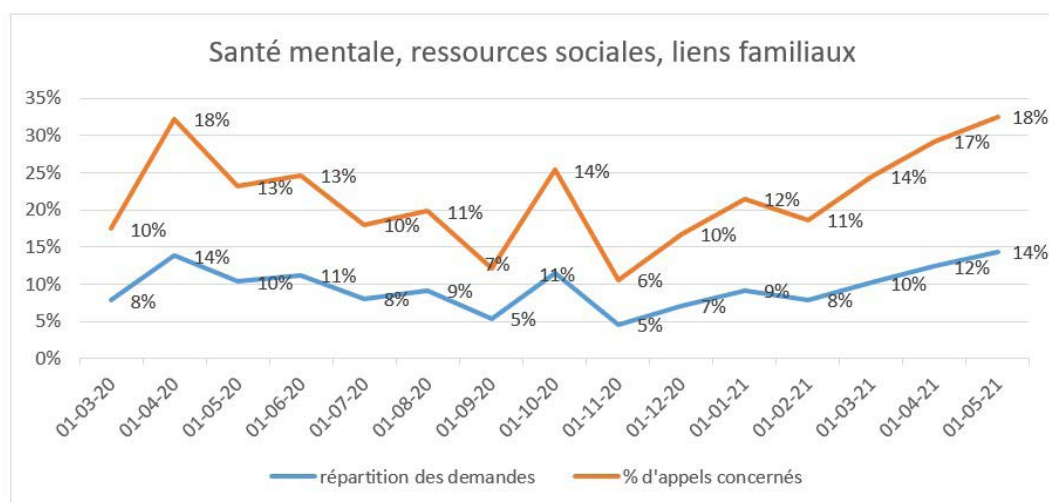


Figure 14 : % des appels et % des demandes concernés par la santé mentale/ressources sociales/liens familiaux (février-mai 2021)

Cette « super catégorie » englobe des demandes très diversifiées, qui vont de la simple et unique demande d'écoute aux appels répétés de personnes souffrant de pathologies mentales assez aiguës. Ces demandes concernent 3 problématiques (santé mentale, difficultés existentielles, isolement), comme lors du premier confinement, nous observons une augmentation de ce type de demande au numéro vert. Nous tenons à préciser néanmoins que l'augmentation de mai est liée à un nombre d'appels répétés de deux personnes avec des difficultés psychologiques qui contactent régulièrement le numéro vert avec un besoin de soutien et d'écoute.

³⁹ Info complémentaires : Bureau fédéral du Plan - Communiqué de presse - Avant la Covid-19, le bien-être était déjà en diminution https://www.plan.be/press/communiqu-2085-fr-avant_la_covid_19_le_bien_etre_etait_deja_en_diminution

Les résultats de la 6^{ème} enquête réalisée en avril 2021 montrent que « un tiers des personnes âgées de 65 ans et plus déclarent manquer d'énergie. Ce pourcentage est nettement plus élevé que celui observé dans l'enquête de santé 2018, où seule une personne sur quatre de 65 ans et plus était confrontée à ce problème (...) Après une année de crise sanitaire, les troubles anxieux (21 %) et dépressifs (21 %) sont toujours bien présents au sein de la population âgée de 18 ans et plus, avec des prévalences ponctuelles à peine moins élevées que celles obtenues en avril et décembre 2020. La proportion de personnes en souffrance mentale reste particulièrement élevée parmi les moins de 50 ans. »⁴⁰

Comme mentionné plus haut dans ce rapport, l'enquête de Sciensano montre que les « indicateurs de santé mentale ne sont pas distribués de façon homogène au sein de la population » et que les personnes moins scolarisées ou sans emploi sont particulièrement affectées. Elle en tire des conclusions fermes : « À défaut de pouvoir rapidement assouplir les mesures anti-COVID19 qui créent des situations particulières face auxquelles un grand nombre ne dispose pas des ressources spécifiques pour les surmonter, il est nécessaire de mettre en place des filets de sécurité pour venir en aide aux personnes les plus vulnérables, et cela passe notamment, dans le court terme, par le renforcement de l'accès à l'aide financière et au soutien psychologique professionnel. Par ailleurs, il serait futile d'en rester là sans envisager des réformes sur le long terme, au cœur desquelles il serait impératif de réinvestir – voire réinventer - les systèmes de base tels que l'éducation, l'emploi, la santé (y compris mentale !), la solidarité et l'économie de proximité, pour mieux correspondre aux besoins humains plutôt qu'au dictat d'une hégémonie économique qui ne profite qu'à un petit nombre (...) La santé mentale a longtemps fait défaut dans les sphères de la santé publique et des politiques de santé, dont le corollaire est le sous-financement des services de prévention et de soins, ainsi que de la recherche

dans ce domaine. Avec la publication de chiffres sur l'état de santé mentale dans le monde (notamment via le rapport de l'OMS en 2018) et depuis lors, sur la recrudescence des troubles psychiatriques, la charge de morbidité qu'ils représentent et leur impact sur l'économie globale, cet aspect de la santé tend à remonter sur l'agenda des décideurs. Plus récemment, à la lumière de la récession économique de 2008 et de la crise du coronavirus, la santé mentale s'impose aussi comme un indicateur de « ce qui ne va pas » au sein d'une société, révélant des inégalités qui n'ont cessé de se creuser. »⁴¹ (Idem, pp.30-35)

Une dame retraitée vit seule et se sent seule suite aux « mesures corona ». Elle voulait entendre une voix amicale.

Les mesures de confinement et la réduction des rapports sociaux pèsent également sur les liens familiaux, d'autant plus si ces derniers étaient déjà conflictuels avant la crise.

Problème de violence conjugale sur elle et sa fille. Une procédure est en cours, elle ne souhaite pas aller dans un centre pour femme battue.

Le même monsieur de X qui subit les violences psychologiques de son fils d'une vingtaine d'années.

Madame est en instance de divorce, elle est infirmière, est à bout de force et aimerait quitter la maison, elle besoin d'un endroit où loger avec ses 3 enfants loin de son mari.

40 Sciensano. Sixième enquête de santé COVID-19. Bruxelles, Belgique ; Numéro de dépôt :D/2021/14.440.30. Disponible en ligne : <https://doi.org/10.25608/877-kt56>

41 Idem, pp.34-35

Le numéro vert reçoit également beaucoup d'appels de **personnes en détresse, avec un besoin d'écoute, une détresse se manifestant parfois par des envies suicidaires.**

Madame est indépendante et aura 65 ans à la fin du mois, elle n'aura plus droit à rien à la fin du mois. Elle menace de se suicider.

DES PERSONNES ISOLÉES, EN PARTICULIER LES PERSONNES ÂGÉES

Cette catégorie d'analyse reprend également les questions liées aux liens sociaux et à l'isolement. Ces questions concernent principalement un public de personnes âgées qui éprouve des problèmes de santé, nécessite une aide pour faire des courses, se déplacer, etc., et souffre de l'isolement, notamment suite à l'arrêt des activités collectives organisées par différents services de proximité.

Monsieur se trouve dans une solitude assez pressante. Il est pensionné, toute sa famille est décédée et il s'est séparé de son ex il y a 7 années. Monsieur voudrait trouver une collocation ou quelque chose comme ça, pour être en communauté car il se sent déjà très dépressif à cause du manque d'interaction sociale. En fait, il m'a dit que c'est la première conversation qu'il a depuis 10 jours et que cette situation lui fait très mal.

Malgré l'existence de plusieurs dispositifs d'écoute par téléphone (Télé-accueil, la ligne d'écoute du Centre de Prévention du Suicide, SOS Parents, SOS enfants, etc.), des appels de personnes en détresse, qui souhaitent discuter avec quelqu'un, arrivent

régulièrement au numéro « Allo ? Aide sociale ». Considérant qu'une demande sociale peut également être une demande d'écoute, les répondant·e·s accèdent à cette demande – tout en limitant le temps passé au téléphone afin de ne pas encombrer la ligne téléphonique.

LA POPULATION PRÉCARISÉE EST DAVANTAGE ATTEINTE PAR LE COVID19

Sur ce sujet, plus généralement, plusieurs études commencent à diffuser de premiers résultats et montrent le lien avéré entre la précarité et l'exposition au virus. Le magazine Alter'Echos s'en faisait le relais dans son dossier « le virus des inégalités »⁴² en expliquant que « La tendance est présente dans toutes les communes bruxelloises : la crise sanitaire est plus forte dans les communes les plus précaires. Les communes avec des bas taux d'habitants touchant le RIS accusent un nombre de cas Covid19 plus faibles que le reste de la Région. Au Royaume-Uni, l'Office national de la statistique a estimé que les habitants des localités les plus pauvres meurent deux fois plus de la crise sanitaire que les banlieues aisées. On explique ce phénomène par une densité forte de population, des logements où la distanciation est impossible, ainsi qu'une qualité et un accès aux soins bien inférieurs du reste du pays. (...) Autrement dit, les habitants de Molenbeek ont 50 % plus de risque de contracter la maladie que les résidents de Woluwe-Saint-Pierre. En cause, des quartiers où la distanciation sociale est plus difficile à respecter de par leur densité, et des logements trop petits pour ralentir les contaminations intrafamiliales. Quant aux travailleurs moins qualifiés, ils exercent souvent des professions où le télétravail est impossible et le contact rapproché fréquent. »

Par ailleurs, une étude de Solidaris montre comment « la surmortalité due à la Covid19 a frappé plus durement les personnes ayant des revenus plus faibles (les BIM, Bénéficiaires de l'Intervention Majorée) : "leur surmortalité relative est de 70 % contre

42 Le virus des inégalités – Alter Echos <https://www.alterechos.be/longform/le-virus-des-inegalites/>

45 % pour les bénéficiaires sans intervention majorée (BO) Et si l'on ne considère que les décès des personnes non résidentes en maison de repos, la surmortalité des personnes les plus pauvres est encore plus importante : 45 % de surmortalité pour les BIM contre 15 % pour les autres, soit trois fois plus élevé chez les affiliés disposant de revenus plus faibles. »⁴³

Finalement, la récente enquête de santé Sciensano explique que 30% des Belges ont éprouvé des difficultés à supporter les dépenses de santé pendant la crise sanitaire, un chiffre qui a doublé depuis l'enquête réalisée en 2018⁴⁴.

43 Surmortalité liée à l'épidémie de coronavirus – Solidaris : Microsoft Word - Rapport surmortalité Covid19_final[1].docx (inegalites.be) https://inegalites.be/IMG/pdf/rapport_surmortalite_covid_1410.pdf

44 Sciensano, 2020, *op.cit.*

AUTRES

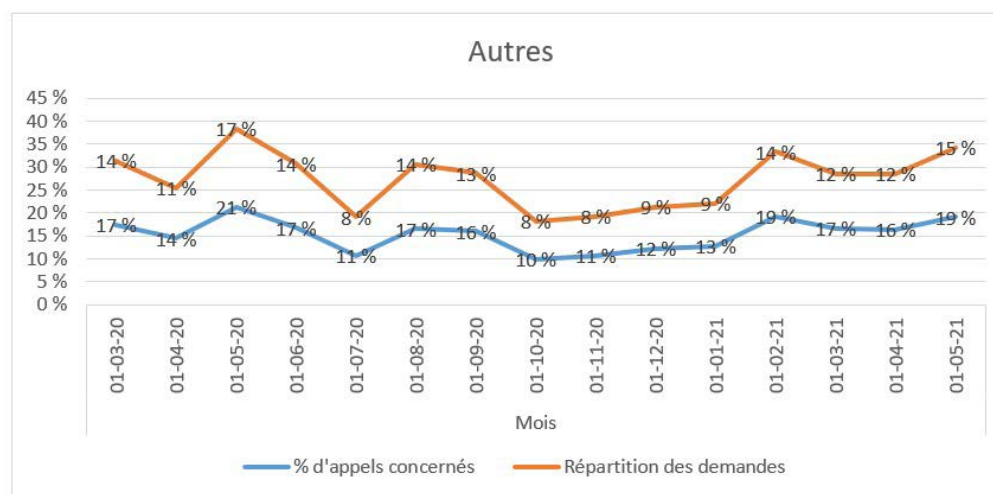


Figure 15 : % des appels et % des demandes concernés par la catégorie "Autres"

La catégorie « autres » n'avait pas encore fait l'objet d'une analyse plus approfondie dans les premiers bilans des appels. Cette catégorie étant enregistrée dans plus de 15% des appels en moyenne depuis l'implémentation du numéro vert fin mars 2020, représentant la 3^{ème} « thématique » la plus encodée, il semblait nécessaire de s'attacher à analyser les demandes qui lui sont rapportées. Entre février et mai, le pourcentage d'appels encodé avec cette catégorie s'élève à 17,8%.

Les appels encodés avec une catégorie « autre » sont relativement nombreux : ils représentent en moyenne la troisième thématique la plus souvent encodée. Les appels classifiés « autres » par les répondant·e·s, peuvent être répertoriés en quelques sous-catégories, un nombre important concerne **des informations sur les mesures Covid19** comme l'exemple ci-dessous le montre :

La concernée demande quoi faire pour bénéficier du vaccin Covid19.

Tiers aidant qui voudrait avoir des infos sur le centre de vaccination à la Région de Charleroi pour permettre à sa tante de 90 ans de se faire vacciner.

Les appels « autres » impliquent souvent des demandes sur **des informations ponctuelles**, la recherche d'un numéro de téléphone ou d'une adresse, ou une erreur de numéro :

La personne souhaite des contacts pour une entreprise qui fait de la peinture et du nettoyage.

Nous relevons également dans cette catégorie de nombreux appels en provenance de prisons belges. Des détenus demandent des informations ou une mise en lien avec un numéro en dehors de la prison car, bien que les détenus peuvent passer des appels depuis la prison, ceux-ci sont payants⁴⁵. L'Observatoire international des prisons (OIP) en Belgique « *n'a de cesse de répéter que la prison ne touche pas de manière égalitaire toutes les personnes et tous les illégalismes. Ainsi, si la prison est avant tout une « institution pour pauvres », ce n'est pas spécifiquement que les personnes plus précaires délinquent plus, c'est qu'elles sont davantage sanctionnées à tous les maillons de la chaîne pénale* »⁴⁶. Il semble dès lors acquis que beaucoup de détenus n'ont pas les moyens d'appeler leurs proches, compte tenu du coût des appels.

Un citoyen (incarcéré) appelle de la prison pour qu'on l'aide à trouver les coordonnées de son conseiller.

La même personne a appelé de prison. En fait, il a appelé 4 fois durant la permanence. Soit, il a raccroché, soit il a dit qu'il voulait avoir mon collègue. La quatrième fois il a réessayé de me convaincre de nouveau de le mettre en communication directe avec un autre numéro ou d'au moins appeler pour lui.

Si certains de ces appels rentrent parfaitement dans le scope du numéro vert (lorsqu'une demande sociale est formulée), d'autres sont réalisés dans l'optique de joindre une tierce personne (bien souvent une personne intime de la personne incarcérée) pour parler. Bien que la nécessité pour l'appelant de réaliser ce type d'appel est tout à fait compréhensible, le numéro vert ne peut en revanche pas servir à ce dessein. Lorsque la personne est mise en relation avec une tierce personne, la ligne du numéro vert est bloquée et aucun autre appel ne peut être reçu durant ce laps de temps. Ceci peut donc empêcher d'autres personnes de joindre le 0800. Par conséquent, si aucune demande sociale ne peut être formulée, ce type d'appel ne peut entraîner une action qui empêche d'autres personnes de joindre la ligne. En outre, une association d'aide aux détenus a été contactée pour faire part de cette problématique.

⁴⁵ Téléphone - Service public fédéral Justice (belgium.be)

⁴⁶ Population carcérale | OIP Belgique <https://www.oipbelgique.be/thematiques/population-carcerale/>

MATÉRIEL INFORMATIQUE ET FRACTURE NUMÉRIQUE

Depuis mars 2021, la mise à jour du formulaire rempli par les répondant·e·s permet de signaler quand un appel implique une dimension de fracture numérique. La dernière période analysée entre novembre et fin janvier mettait en avant que 21 appels (2,7% des appels) concernaient une demande de matériel informatique. L'utilisation du nouveau formulaire des appels permet de préciser cette donnée. Depuis le mois de mars, ce sont 51 appels qui touchent à une problématique de fracture numérique (près de 6% des appels reçus au numéro vert).

Les commentaires laissés dans la base de données ainsi que les débriefings collectifs avec les répondant·e·s permettent de constater que la fracture numérique touche de nombreuses personnes dans leurs démarches, allant du paiement des factures à la prise de rendez-vous pour un test Covid19.

Cette personne est en chômage et n'a pas touché son chômage ce mois. Elle a essayé d'appeler la FGFB, mais pas moyen de les joindre. Il n'a pas une adresse e-mail ni accès à l'internet. Il va avoir rendez-vous avec une assistante sociale ce jeudi, mais pensait qu'on a des liens privilégiés avec les syndicats et qu'on pourrait lui faciliter une réponse. Finalement, va patienter jusqu'à jeudi pour ça.

Cette personne voulait savoir si la STIB et sa commune recrutent. Il ne possède pas d'ordinateur.

Lors du bilan précédent, nous soulignons déjà ce problème - de plus en plus connu et documenté - de la fracture numérique et d'accès aux aides, qui s'était donné à voir spécifiquement avec la prime corona octroyée par les CPAS et uniquement disponible, pour certains centres, en ligne⁴⁷.

La digitalisation des institutions publiques et privées complique l'accès aux aides et aux services pour les personnes qui n'ont pas accès à du matériel informatique ou qui éprouvent des difficultés à l'utiliser.

⁴⁷ Actiris explique notamment la baisse du chômage dans certaines communes pauvres de Bruxelles par l'exclusion numérique d'une partie importante de la population, déjà fragile sur le plan socioéconomique. Cette population en situation de fracture numérique a des difficultés à faire des démarches en ligne, via le site et les applications, pour bénéficier d'allocations de chômage. Bernard Clerfayt, Ministre bruxellois de l'Emploi, enjoignait Gregor Chapelle, directeur général d'Actiris, à rouvrir des guichets physiques pour recevoir ces personnes. Voir à ce sujet <https://plus.lesoir.be/353256/article/2021-02-04/bruxelles-les-chercheurs-demploi-les-plus-precarises-decrochent>

Monsieur a des difficultés avec la plateforme « myactiris ».

Madame est en charge de son petit-fils avec handicap. Elle a une prescription du médecin pour une chaise roulante. Cependant, elle n'arrive pas à les contacter et n'a pas l'habitude des contacts numériques.

Être connecté, comprendre, disposer du matériel et des documents sont autant de prérequis nécessaires pour accéder à des aides ou des services « dématérialisés », c'est-à-dire se faisant uniquement en ligne (comme, par exemple, remplir une déclaration d'impôt, faire un virement en ligne, accéder à des primes, etc.). Cette dématérialisation implique que certaines personnes abandonnent des processus de demandes d'aide et renoncent donc à l'activation de certains droits, ce qui peut conduire à aggraver des situations sociales déjà compliquées, comme, par exemple, en se mettant en défaut de paiement vis-à-vis de certains organismes.

Le réseau CABAN nous informe que 8% des Bruxellois n'ont aucun accès au numérique et que 32% des Bruxellois ont accès à du matériel mais pas les compétences de base pour l'utiliser. Les personnes les plus fracturées sont souvent les plus fragiles et précarisées. Cet acteur spécialisé sur la question pointe notamment, dans son rapport 2020, les difficultés des personnes âgées qui n'ont pas l'habitude des technologies de l'information et de la communication et éprouvent à leur égard certaines réticences dues notamment au manque de connaissances et compétences pour les utiliser.

Le cadre du numéro « Allo ? Aide sociale » ne permet pas de récolter les données personnelles des appelant·e·s afin de les aider dans leurs démarches en ligne⁴⁸. Dans ces cas, les répondant·e·s au numéro vert renvoient les personnes vers des services sociaux (notamment des CAP et des CASG) pour un suivi social : « De manière générale, l'accès et l'usage des outils numériques rend difficile l'accès aux aides pour un public fragilisé et se superpose à une série de problématiques sociales. Comme mentionné plus haut, il induit également une relation de dépendance entre la personne en situation de fracture numérique et une autre personne jouant le rôle d'assistant administratif, un rôle que les assistant·e·s sociaux·ales sont régulièrement appelés à remplir »⁴⁹.

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

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

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, en situation de littératie numérique, ne parlant pas une des langues nationales et/ou vivant une accumulation de différents problèmes sociaux.

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

Nous constatons que **la place occupée par le numéro vert en tant que « porte d'entrée dans l'aide sociale », sa capacité à informer les personnes sur leurs droits sociaux, à relayer les personnes vers les centres sociaux font du dispositif un réel outil de lutte contre le non-recours à l'aide sociale pour les habitant·e·s bruxellois·es**.⁵⁰ Les répondant·e·s au numéro vert sont tou·te·s des professionnel·le·s du social travaillant dans des CAP des CASG ou des CAW. Ils ont la possibilité de renvoyer les appelant·e·s, de la manière la plus directe possible, vers un service social pour un rendez-vous en présentiel si nécessaire. Nous observons une complémentarité dans le type d'aide et de modalité proposée entre le numéro vert et le suivi par rendez-vous/permanence au sein des services sociaux.

Par ailleurs, que ce soit dans le service social qui les emploie ou dans le cadre du numéro vert, les travailleurs et les travailleuses sociales font face à une très grande diversité et complexité des problématiques sociales rencontrées par les appelant·e·s et les usagers. **Saluant l'augmentation des allocations sociales (pensions, chômage, maladie/invalidité, RIS) prévues à partir de juillet 2021, il importe de penser la lutte contre la pauvreté et de réduction des inégalités de manière systémique et structurelle et de sortir d'une politique de « gestion de la pauvreté »**. Ajoutons également que le manque criant de moyens financiers, humains et logistiques (tels que des espaces de travail appropriés pour recevoir les personnes) des services du secteur social-santé de première ligne induit, **chez les professionnel·le·s de l'action sociale, un sentiment**

⁵⁰ Notamment sur les droits des étrangers, qui est une problématique qui recouvre 4% des appels reçus au numéro vert.

d'impuissance face à la détresse sociale des Bruxellois et l'impression de ne pas être reconnus dans l'exercice de leur métier. La problématique du logement est exemplative de cette frustration au sein du secteur social. L'impuissance des travailleurs face à la possibilité de fournir des solutions concrètes aux appelant·e·s au-delà d'une réorientation vers des centres spécialisés eux aussi confrontés aux mêmes impasses.

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

**ALLO ?
AIDE SOCIALE**

0800 35 243
NUMÉRO GRATUIT & ANONYME



Rue Gheude 49
1070 Anderlecht

02 223 37 74

info@fdss.be
www.fdss.be