

ALLO ?
AIDE SOCIALE

0800 35 243
NUMÉRO GRATUIT & ANONYME



BILAN DES APPELS REÇUS VI

JANVIER À JUILLET 2022

JUILLET 2022

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



Madame a besoin d'aide pour un décompte d'énergie ainsi que d'autres factures. Madame a contacté un médiateur de dettes en janvier mais il n'y a pas de place avant le 4 juillet. L'AS de la maison médicale de Koekelberg est en vacances, l'AS du CPAS est impossible à joindre et les RDV sont très éloignés dans le temps. Madame a les huissiers qui la harcèlent et qui sont à deux doigts de faire une saisie. Madame me dit qu'elle a déjà fait une tentative de suicide dans le passé. Elle me dit être à bout de nerfs car elle ne sait pas à qui ni où demander de l'aide si, dans tous les services, ils lui donnent un temps d'attente trop long ou alors elle n'a aucune réponse. (BDD des appels, juin 2022)

Il s'agit d'une maman avec ses enfants, le propriétaire ne veut pas renouveler le bail car Madame a perdu son travail, le CPAS a pourtant déjà pris le relais et s'engage auprès du propriétaire. (BDD des appels, juin 2022)

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5		
STATISTIQUES DES APPELS	7		
Nombre d'appels et de demandes.....	7		
Sexe des appelant·e·s.....	8		
Localisation des appels.....	9		
Répartition des demandes et pourcentage des appels concernés par les différentes problématiques.....	10		
Actions réalisées par les répondant·e·s.....	12		
Un numéro pas uniquement pour les particuliers.....	15		
ANALYSE PAR PROBLÉMATIQUE	16		
Aide Alimentaire.....	16		
L'aide alimentaire pour faire face aux imprévus.....	16		
Des situations structurellement instables.....	17		
L'aide alimentaire comme première demande.....	18		
Des professionnel·les et des personnes tierces qui contactent le numéro vert.....	18		
Revenus / Situation financière / Emploi-travail-formation.....	19		
Insuffisance des montants des allocations.....	20		
Non-accessibilité de l'aide.....	20		
Blocages et exclusion de l'aide.....	21		
Recherche d'informations sur les droits et les aides.....	21		
Logement et sans-abrisme.....	23		
De la précarité des appelant·es et de la lutte pour le droit au logement.....	23		
		Des relations inégales avec les bailleurs, une recherche d'informations sur ses droits.....	25
		Des personnes expulsées ou en passe de l'être.....	26
		Les expulsions mènent à la rue et au sans-abrisme.....	27
		Informations COVID	28
		Informations générales, principalement sur les conditions de voyage.....	28
		Des AS aux prises de questions médicales ou techniques.....	29
		Questions administratives	30
		Demandes ponctuelles ou multi problématiques.....	30
		Difficultés personnelles et liens sociaux	32
		Des démarches sociales et administratives qui génèrent de l'angoisse.....	33
		Ecouter, et puis réorienter.....	33
		Des situations répétées de violences institutionnelles et intrafamiliales.....	34
		LE NUMÉRO VERT ET LA QUESTION DE L'ACCÈS AUX DROITS	36
		Un ping-pong entre centre sociaux et CPAS.....	36
		Fracture numérique, non-recours et enjeu démocratique.....	37
		Travailler ses compétences numériques, ou l'art d'être un bon citoyen.....	39
		CONCLUSION	40

TABLE DES FIGURES

FIGURE 1 Nombre d'appels et de demandes par période.....	8
FIGURE 2 Sexe de la personne appelante (évolution par mois).....	8
FIGURE 3 Sexe des appelant·es par type de demande.....	8
FIGURE 4 Localisation des appels (comparaison entre le total et la période analysée).....	10
FIGURE 5 % d'appels concernés par les différentes problématiques (comparaison entre le total et le premier semestre 2022).....	11
FIGURE 6 Répartition de l'ensemble des demandes par problématiques (2022).....	12
FIGURE 7 Répartition des actions réalisées par les répondant·e·s (depuis mars 2021).....	13
FIGURE 8 % des appels concernés par les différentes actions réalisées (depuis mars 2021).....	14
FIGURE 9 % des appels concernés par l'aide alimentaire et % des demandes d'aide alimentaire (janvier- juin 2022).....	17
FIGURE 10 % des appels concernés par ressources financières/ endettement/travail et % des demandes concernées par ces 3 catégories (janvier- juin 2022).....	20
FIGURE 11 % des appels et % des demandes liées au logement et sans-abrisme (janvier - juin 2022).....	24
FIGURE 12 % des appels et % des demandes concernés par des informations à propos des mesures sanitaires (2022).....	29
FIGURE 13 % des appels et % des demandes impliquant des questions administratives (janvier – juin 2022).....	31
FIGURE 14 % des appels et % des demandes concernés par la santé mentale/ressources sociales/liens familiaux (janvier-juin 2022).....	32

TABLE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 Nombre d'appels et de demandes par mois.....	7
TABLEAU 2 Qui appelle ? Particulier, particulier pour une tierce personne, professionnel.....	15

INTRODUCTION

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

Ce sixième bilan porte sur les appels reçus entre janvier et juin 2022.¹ Le bilan se base sur les données qualitatives et quantitatives récoltées par (ou auprès) des répondant·es. Chaque appel est systématiquement encodé dans un formulaire qui renseigne sur la nature des demandes (problématique traitée, code postal, action réalisée par le·a travailleur·euse social·e, etc.). Les données ne sont renseignées que si l'information a été communiquée au cours de l'appel, elles ne font pas l'objet de questions supplémentaires de la part du ou de la répondant·e. Des débriefings qualitatifs réalisés de manière collective et bimensuelle avec les travailleurs et travailleuses, ainsi que les commentaires libres laissés dans le formulaire d'encodage des appels permettent de recueillir des éléments plus qualitatifs – toujours anonymes – sur les types de situations rencontrées, les profils des personnes qui contactent le numéro vert et le type de réponses apporté par le·a travailleur·euse aux demandes formulées².

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 en proposant, notamment, un relais direct et personnalisé. Il prodigue également de l'information sur les droits sociaux des personnes.

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

Le numéro « Allo ? Aide sociale » fonde donc 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·es

- 1 Cinq 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. Les suivants faisaient le même exercice pour les appels reçus respectivement entre le 6 juillet et le 23 octobre 2020, entre le 26 octobre 2020 et le 29 janvier 2021 et entre le 01 février et le 31 mai 2021. Le cinquième bilan analysait les données de l'année 2021. Tous les bilans sont consultables à cette adresse : <https://www.fdss.be/fr/aide-sociale-durgence-pendant-le-confinement-bruxelles/>
- 2 Notons que l'ensemble des exemples compilés dans ce rapport proviennent de la base de données des appels ou des débriefings collectifs
- 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

(il exclut toute démarche se rapprochant de l'enquête sociale), il ne remplace pas les autres modalités du travail social (accompagnement individuel, collectif ou communautaire), au contraire, il agit de façon à les rendre les plus accessibles possibles et pour le plus grand nombre de personnes, notamment pour les nouveaux publics qui nécessitent une aide sociale⁴.

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

STATISTIQUES DES APPELS

NOMBRE D'APPELS ET DE DEMANDES

Entre le 30 mars 2020 et le 1^{er} juillet 2022, le numéro vert a reçu 6873 appels et répertorié 8801 demandes. Depuis juin 2021 (mois au cours duquel on a atteint un pic en termes de nombre d'appels), le nombre d'appels est en constante diminution. Cette tendance s'est poursuivie entre janvier et juin 2022. La moyenne mensuelle calculée sur l'année 2021 était de 236 appels et 305 demandes. Durant le premier semestre 2022, le nombre d'appels moyen par mois s'élève à 123, pour 160 demandes.

Cette diminution peut s'expliquer par différents facteurs. On pointe notamment le fait que le numéro vert est associé à la période pandémique et qu'il n'est pas encore perçu comme totalement détaché de ce contexte particulier. Son changement de nom permet toutefois de l'identifier progressivement comme un dispositif structurel et pérenne, délié des questions exclusives d'urgence. Par ailleurs, le numéro vert social bruxellois reste un dispositif jeune, qui doit continuer à se faire connaître des habitant·es de la région. Il est également passé par des changements organisationnels, liés à sa mise en œuvre au sein des services partenaires et a fait face à certaines difficultés techniques. Aujourd'hui, le numéro vert continue à se réinventer et ouvre de nouveaux chantiers : une fusion avec d'autres numéros verts et un mode d'organisation du dispositif tendant vers une centrale collective en présentiel est à l'étude ; la poursuite d'un travail d'information et de diffusion sur le territoire bruxellois est prévu ; un travail continu sur les outils mis à disposition des répondants est en cours.

Mois (2022)	Nombre de demandes	Nombre d'appels
Janvier	193	156
Février	193	143
Mars	203	152
Avril	83	65
mai	153	121
juin	133	104
Total	958	741

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

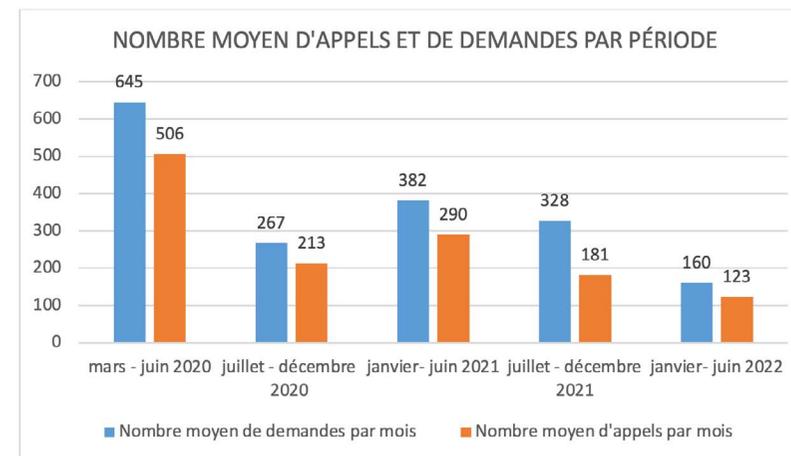


Figure 1 : Nombre d'appels et de demandes par période⁵

⁵ Le dispositif a été lancé le 30 mars 2020, la première période ne reprend donc que 4 mois. Les premiers jours de son existence, le dispositif a été particulièrement sollicité.

SEXE
DES APPELANT-E-S

Il y a toujours en moyenne, sur le premier semestre 2022, plus de femmes (58,3%) que d'hommes (41.7%) qui contactent le numéro vert. Si, au début de l'année, cet écart entre les hommes et les femmes était plus faible, il semble s'accroître ces derniers mois.

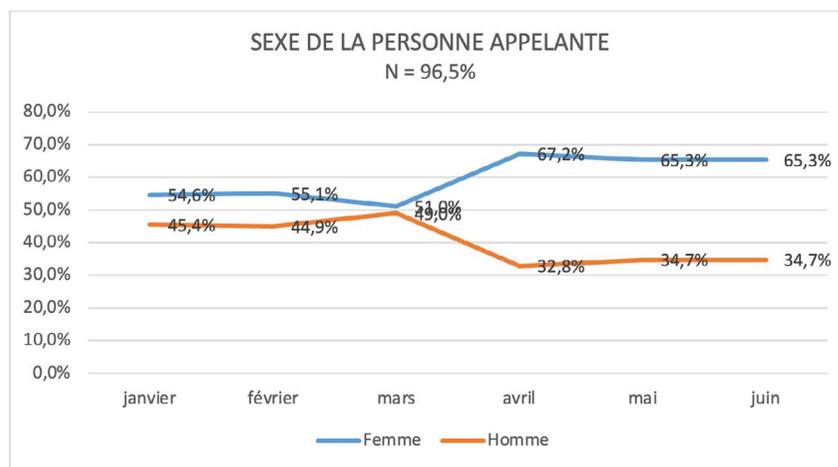


Figure 2 : Sexe de la personne appelante (évolution par mois)

Les types de problématiques sont relativement équitablement distribuées selon le sexe des personnes qui contactent le numéro vert, mis à part les demandes liées aux problématiques « santé mentale – liens familiaux – ressources sociales » qui sont, proportionnellement, davantage nommées par des femmes lors des appels (67% versus 58%).

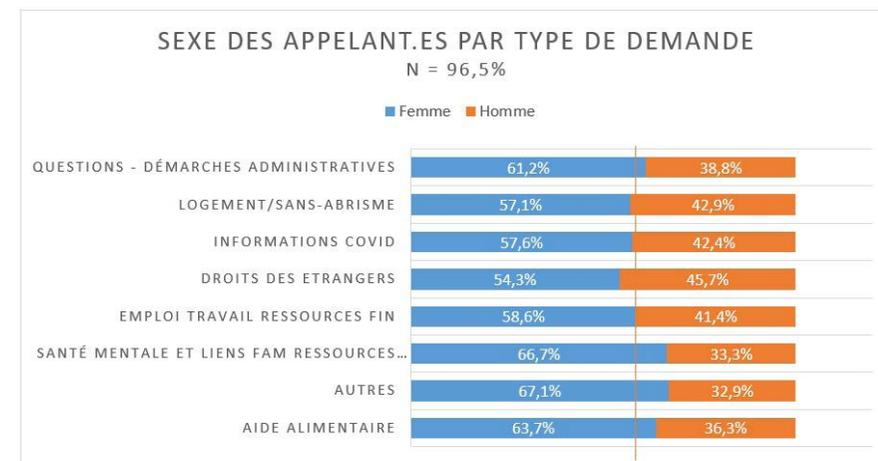


Figure 3 : Sexe des appelant-es par type de demande

LOCALISATION DES APPELS

Durant le premier semestre 2022, un code postal a été encodé pour 71.6% des appels (depuis l'ouverture du 0800, 76.8% des appels renseignent un code postal).

Ce graphique présente les chiffres des 9 principales communes/régions d'où proviennent les appels (>3%). Comme dans les bilans précédents, près de la moitié des appels proviennent de 4 communes bruxelloises: 1000 Bruxelles⁶, Molenbeek-Saint-Jean, Anderlecht et Schaerbeek. Ces 4 communes sont parmi celles possédant des indicateurs de pauvreté les plus élevés de la Région de Bruxelles-Capitale⁷, elles sont aussi parmi les plus peuplées. Les appels de Wallonie restent importants en 2022, la Wallonie étant la deuxième zone d'où proviennent le plus d'appels après la commune de 1000 Bruxelles.

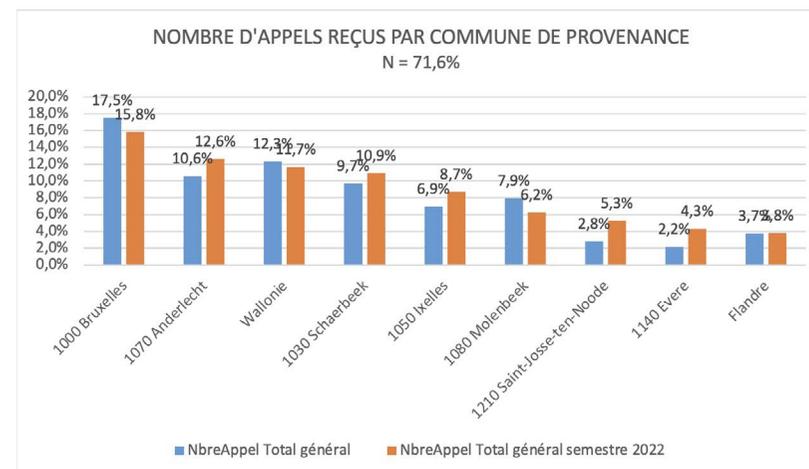


Figure 4 : Localisation des appels (comparaison entre le total et la période analysée)

⁶ On distingue ici Bruxelles centre (1000 Bruxelles) de Laeken et Neder-over-heembeek, qui sont comptabilisées séparément.

⁷ À savoir, notamment, un revenu médian en dessous de la moyenne de Bruxelles capitale. En effet, les 4 communes citées ont un revenu total net imposable médian compris entre 18.117 euros (Molenbeek) et 18.682 euros (Schaerbeek), alors que la moyenne bruxelloise s'élève à 19.723 euros. Les différences sont encore plus marquées à l'échelle des quartiers. Source : Carte Statistiques - Revenu imposable médian des déclarations en Région bruxelloise <https://monitoringdesquartiers.brussels/maps/statistiques-revenu-bruxelles/revenus-fiscaux-region-bruxelloise/revenu-median-des-declarations/1/2018/> et <https://ibsa.brussels/chiffres/chiffres-cles-par-commune/ville-de-bruxelles>

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

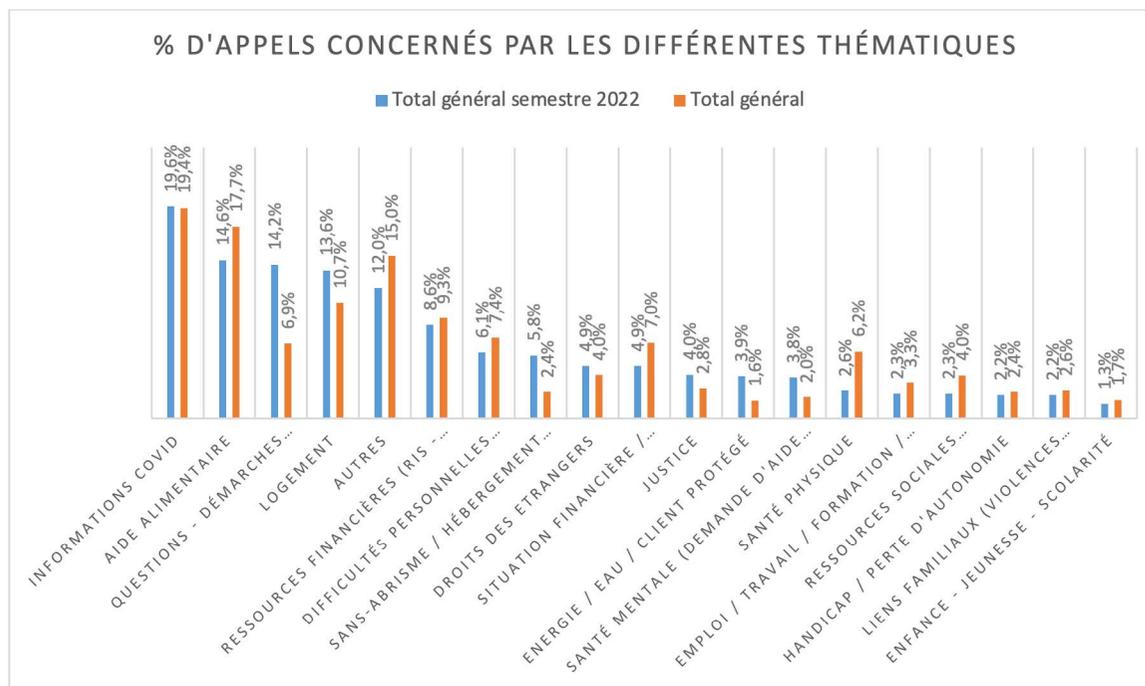


Figure 5 : % d'appels concernés par les différentes problématiques (comparaison entre le total et le premier semestre 2022)

Ce graphique analyse le pourcentage d'appels concernés par les différentes problématiques depuis le lancement du numéro vert le 30 mars 2020 (orange), et sur l'année le premier semestre 2022 (bleu). Il nous permet de tirer les constats suivants :

- Depuis le lancement du dispositif, les appels concernant une recherche d'information liée au confinement et au Covid19 sont les plus importants ; c'est encore le cas lors du premier semestre 2022. **Nous verrons néanmoins que si ces demandes étaient importantes au début de l'année 2022, elles ont fortement diminué au fil des mois.**
- **Les demandes d'aide alimentaire sont en diminution mais demeurent la deuxième problématique la plus fréquente** avec une moyenne de 14,6% des appels concernés par cette demande durant ces 6 derniers mois.
- **Les questions liées au logement et au sans-abrisme sont en forte augmentation.** Ces deux catégories compilées touchent 19,4% des appels, donc près d'un appel sur 5.
- Les demandes liées aux ressources financières et au travail (regroupant 3 catégories : Travail/emploi, ressources financières et situation financière) sont présentes dans 16,4% des appels, ce qui en fait une thématique générale légèrement plus importante que l'aide alimentaire.
- **Ce premier semestre 2022 se caractérise par une forte présence de questions et démarches administratives (14,2%),** le nombre d'appels concernés par ce type de demande est donc deux fois plus élevé qu'en moyenne depuis l'implémentation du numéro vert.
- Les problématiques de santé mentale sont présentes en moyenne dans un appel sur dix⁸.

Le graphique suivant donne la répartition des demandes (sur 100% de demandes) depuis janvier 2022

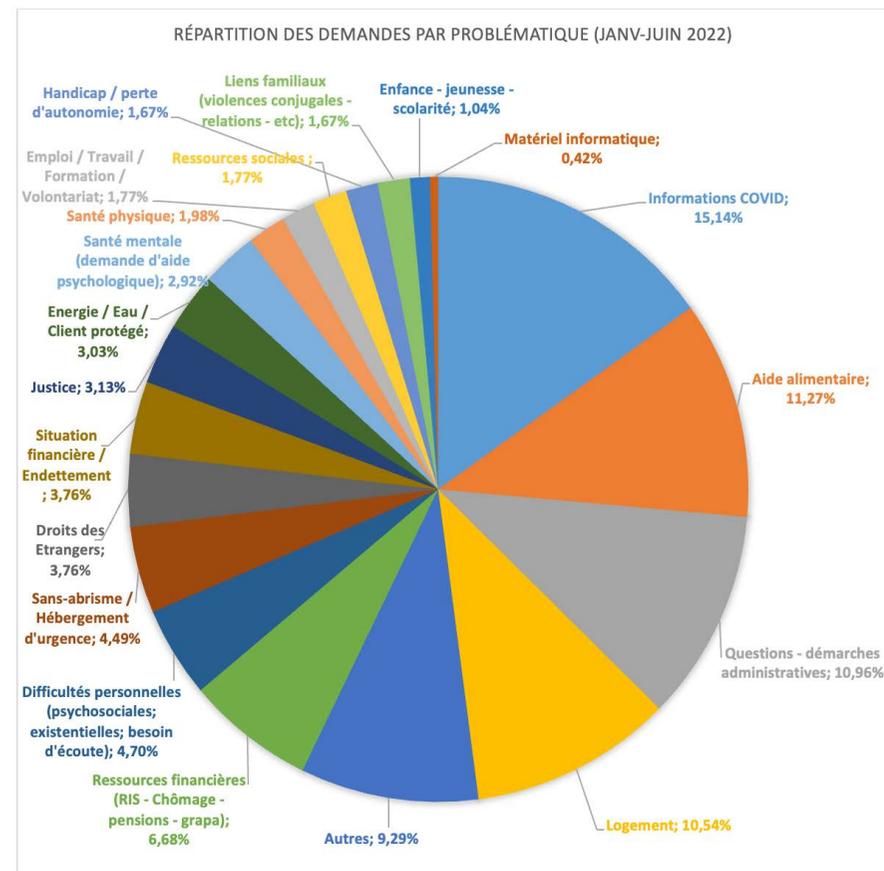


Figure 6 : Répartition de l'ensemble des demandes par problématiques (2022)

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

**ACTIONS RÉALISÉES
PAR LES RÉPONDANT-ES⁹**

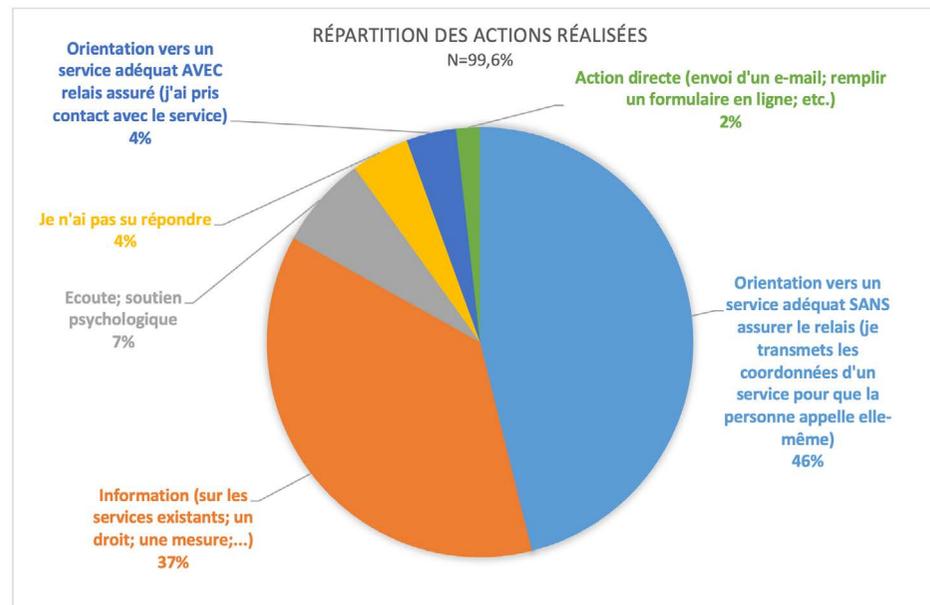


Figure 7 : Répartition des actions réalisées par les répondant·e·s (depuis mars2021)⁹

⁹ Ces données ont été récoltées à partir de mars 2021.

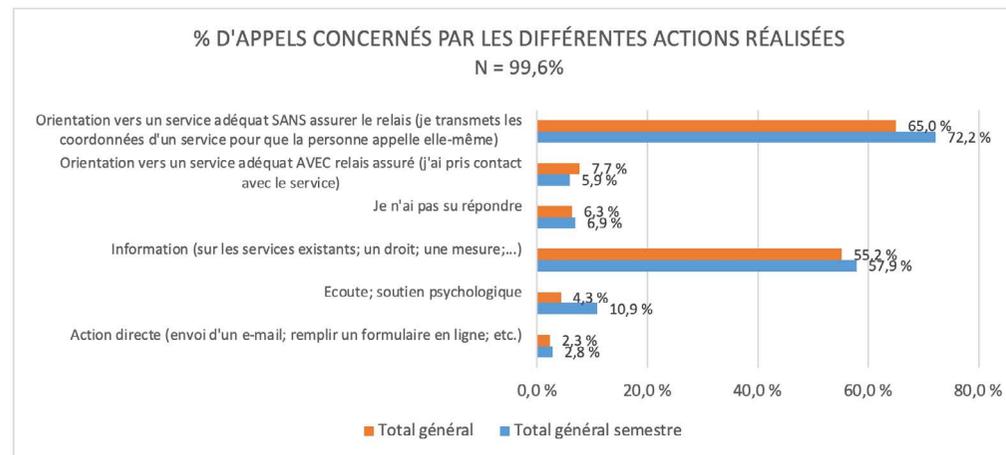


Figure 8 : % des appels concernés par les différentes actions réalisées (depuis mars 2021)

Ces deux précédentes figures ainsi que l'analyse de la base de données permettent de faire ces différents constats pour ce premier semestre :

- Dans 57,9 % des appels, **des informations générales sur les droits sociaux** des personnes ont été données ;
- Dans 72,2% des appels, **une réorientation spécifique, sans relais réalisé par le ou la travailleur·euse sociale, a été proposée et réalisée**. Ce pourcentage a fortement augmenté par rapport à l'année 2021 (56,6%)
- Dans 10,9% des appels, les répondant·e·s font un travail d'écoute, de soutien psychologique. Ce pourcentage est en forte augmentation.
- **Le nombre d'appels avec relais (de près de 10% en 2021) tend à diminuer**, durant ces 6 derniers mois, seuls 5,9% des appels (soit 44 appels) ont impliqué une réorientation avec relais. Sur ces appels :
 - 22,7% (10 appels) concernent une aide alimentaire
 - 15,9 % concernent une question de logement
 - 18,2% concernent les ressources ou la situation financière
 - 15,9 % concernent une demande en santé mentale/difficultés psychologiques

Des réorientations vers les services sociaux généralistes associatifs, ou les relais d'action de Quartier (RAQ) afin de mettre en place un accompagnement social global sont régulièrement mentionnées dans la base de données des appels.

J'ai appelé la FdSS pour obtenir le contact du RAQ à Etterbeek, pour envisager un passage à domicile chez Monsieur car sa mobilité est extrêmement réduite. J'assure le suivi jusqu'à la reprise par le RAQ. (BDD des appels, février 2022)

Monsieur se situe à Anderlecht, secteur Cureghem, je l'orienté dans mon service (BDD des appels, mars 2022)

- Dans 4% des appels, une réponse n'a pas pu être trouvée à la demande formulée. Il s'agit, le plus souvent, d'appels où il n'y a personne au bout du fil, d'incompréhension pour des raisons linguistiques, ou d'incapacité à formuler une réponse claire qui aboutissent à une réorientation vers un autre numéro.
- 2,8% des appels, soit 21 appels, impliquent que le ou la répondant·e a réalisé une « action directe » pour l'appelant·e :

Une citoyenne appelle pour le compte de sa grand-mère au sujet de l'application CovidSafe Je l'aide à distance pour l'installation et l'activation. (BDD des appels, janvier 2022)

Un homme appelle pour demander de contacter Vivaqua pour sa cousine (ne parle pas le français) afin de demander un étalement de paiement de sa dernière facture d'eau. C'est son CPAS qui lui a conseillé de nous appeler. J'ai rempli le formulaire de contact pour demander le paiement en deux fois. (BDD des appels, janvier 2022)

Appel concernant un problème avec le renouvellement des ADIL, possibilité de recours au tribunal de 1^{er} instance, Madame est au CPAS, j'ai pris un rendez-vous pour elle au BAJ. La lère possibilité est le 11/03 à 9h30 (BDD des appels, mars 2022)

Comme nous l'avons pointé dans l'analyse évaluative du dispositif¹⁰, la question de l'accompagnement des personnes se pose de manière singulière au sein du dispositif. S'il ne permet pas un accompagnement/une guidance sur le long cours, il n'est pas non plus un centre de dispatching qui réoriente de manière automatique les appelant·es. Le travail social par téléphone agit comme un accompagnement social « à la marge », non engageant pour les personnes, professionnel et humain. Il permet d'avoir accès gratuitement et de manière directe à une information sur les droits et les services adéquats. Il peut aussi, dans certains cas, servir de repère et d'accroche pour des personnes qui éprouvent des difficultés à demander de l'aide, à répondre aux injonctions liées au processus d'activation des demandes d'aide, à aider les personnes à contester les décisions d'exclusion des aides.

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

UN NUMÉRO PAS UNIQUEMENT POUR LES PARTICULIERS

Dans un peu plus de 8 appels sur 10, c'est un particulier qui appelle. Un peu plus de 7% des appels proviennent d'une personne qui appelle pour un tiers et 1 appel sur 10 provient d'un·e professionnel·le. Ce dernier chiffre a doublé en 2022, il était de 4% en 2021.

Particulier, professionnel ou tiers ?	Moyenne général semestre janvier-juin 2022	Moyenne générale depuis mars 2020
Particulier	82,5%	86,69%
Particulier pour une tierce personne	7,4%	5,11%
Professionnel	9,4%	8,20%

Tableau 2 : Qui appelle ? Particulier, particulier pour une tierce personne, professionnel

Nous observons, dans l'analyse par thématique de cette donnée, des différences de moyennes. C'est le cas par exemple **des demandes encodées « sans-abrisme » qui sont dans 25% des cas réalisées par une tierce personne et dans 18% par un·e professionnel·le**. Le SAMU social note également que de nombreux particuliers appellent le SAMU pour signaler des personnes en détresse¹¹. Le numéro vert semble avoir une fonction similaire au 0800 du SAMU social pour des citoyens désireux de trouver des solutions à des personnes en détresse sociale.

Madame a été interpellée en rue par une dame sans-abri qui a besoin d'assistance physique et psychologique. Cette dernière veut «un assistant social de rue» (BDD des appels, mars 2022)

D'autre part, les professionnels appellent plus souvent (à hauteur de 20%) pour des demandes concernant les droits des étrangers. On peut en déduire que l'accès à l'information et aux droits est particulièrement entravé pour les personnes qui n'ont pas de titre de séjour légal. On sait également qu'il s'agit d'une matière technique et complexe. Le numéro vert peut dès lors jouer un rôle de support pour les professionnel·les et participe à compléter, confirmer, ajuster et actualiser les informations sur les aides, droits et procédures liées à cette matière.

Une professionnelle demande des informations concernant la démarche à suivre pour une régularisation d'une personne. Elle est en recherche de services pouvant la renseigner. (BDD des appels, février 2022)

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

ANALYSE PAR
PROBLÉMATIQUE

AIDE ALIMENTAIRE

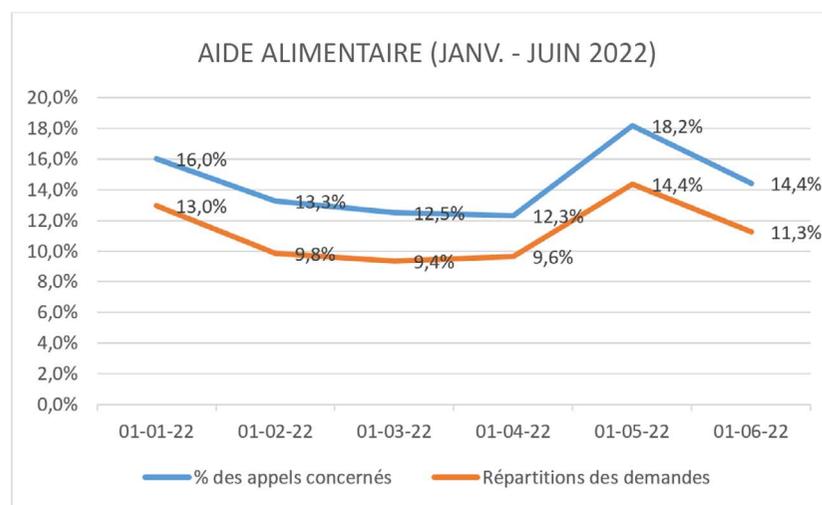


Figure 9 : % des appels concernés par l'aide alimentaire et % des demandes d'aide alimentaire (janvier- juin 2022)

La problématique « Aide alimentaire » concerne 14,6% des appels entre janvier et juin 2022, c'est un peu plus qu'en 2021. De manière générale, la proportion d'appels concernant l'aide alimentaire a diminué par rapport à 2020. Elle reste toutefois la deuxième problématique la plus fréquente traitée dans les appels, derrière les « infos covid ».

Perspective.brussels revient dans son diagnostic sur le recours spectaculaire à l'aide alimentaire lors de la crise sanitaire. La demande d'aide a augmenté de plus de 51% entre septembre 2020 et mars 2021 : « la hausse des demandes d'aides sociales diverses, en ce compris l'aide alimentaire, a été encore plus importante que l'augmentation du nombre de bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale (...) Cette augmentation généralisée des autres aides sociales se maintient à un niveau bien plus élevé qu'avant la crise » (2022 : 78). Par ailleurs, ces augmentations concernent autant des personnes bénéficiaires d'un revenu d'intégration que les autres.

L'AIDE ALIMENTAIRE POUR FAIRE FACE AUX IMPRÉVUS

Le recours à l'aide alimentaire peut intervenir dans un contexte particulier pour les personnes qui ont dû faire face à un imprévu, un accident, une dépense plus élevée que d'habitude. D'après les données de l'enquête EU-SILC 2020, 44 % de la population bruxelloise n'est pas en capacité financière de faire face à une dépense imprévue (contre 13 % en Flandre et 36 % en Wallonie) et 11 % n'a pas la possibilité de payer ses factures à temps (contre 3,5 % en Flandre et 8 % en Wallonie). En Région bruxelloise, 19 % des personnes vivant dans un ménage sous le seuil de pauvreté ont au moins deux arriérés de paiement pour un ou plusieurs besoins de base (factures d'électricité, d'eau ou de gaz, loyer, emprunt hypothécaire, soins de santé, etc.). La base de données des appels recense **plusieurs exemples de personnes qui contactent le numéro vert pour tenter de trou-**

ver des solutions à ces situations ponctuelles, traduisant toutefois une situation financière très précaire ne permettant pas de faire face aux événements de la vie.

Madame vient de déménager, elle a payé la garantie locative, elle n'a plus de quoi s'acheter à manger. (BDD des appels, avril 2022)

Suite à un incendie à son domicile, une dame demande des informations sur les colis alimentaires disponibles sur Ganshoren. (BDD des appels, mars 2022)

Une mère de famille en difficulté économique suite à la perte d'emploi est à la recherche de colis alimentaires (BDD des appels, avril 2022)

Par ailleurs, comme le mentionnent les répondant-es dans la base de données des appels, les demandes d'aide alimentaire ont parfois un caractère urgent. Pour autant, l'aide alimentaire n'est pas automatique et se délivre rarement dans l'urgence. Elle est liée à des procédures et des critères qui peuvent varier selon les services.

Un couple de pensionnés a reçu un document du service Le Kiosque pour aller chercher un colis à la Croix-Rouge mais en y allant sur place le samedi, on leur aurait dit que l'AS devait prendre rdv elle-même. (BDD des appels, mars 2022)

Madame a besoin d'une aide alimentaire. Elle a déjà fait les démarches au CPAS mais ils mettent trop de temps. En attendant elle voulait trouver une autre solution. (BDD des appels, juin 2022)

DES SITUATIONS STRUCTURELLEMENT INSTABLES

Les situations économiques des personnes sont parfois structurellement instables et précaires. Dans ce cas, l'aide alimentaire apparaît comme la composante d'une équation fragile permettant de subvenir aux besoins de base du ménage. Ces situations socio-économiques précaires sont souvent le fait de revenus ou d'allocations trop peu élevés face au coût de la vie.

Une citoyenne en difficulté socio-économique et mère de cinq enfants est à la recherche de solutions, via l'aide alimentaire. (BDD des appels, Février 2022)

Madame trouve qu'avec son chômage, elle a du mal à finir le mois et demande des informations à propos de l'aide alimentaire sur Anderlecht. (BDD des appels, Février 2022)

Madame a des difficultés financières. Elle bénéficie d'indemnités de mutuelle (invalidité). Elle souhaite une aide alimentaire et un suivi dans un service social pour l'aider à faire face à ses difficultés financières. (BDD des appels, mars 2022)

Plusieurs appels témoignent des difficultés vécues par les personnes quand l'accès à l'aide alimentaire se termine et n'est pas automatiquement renouvelé. L'arrêt de l'aide alimentaire peut brutalement mettre à mal la possibilité, pour les personnes, de subvenir à leurs besoins. Certaines personnes cherchent à anticiper à la fin de l'aide et à trouver des solutions alternatives. Ces demandes s'accompagnent, assez souvent, d'une angoisse de ne pas trouver à temps l'aide nécessaire.

Madame arrive bientôt à la fin de son octroi de colis auprès d'une association (limite de temps) et se renseigne pour envisager d'autres pistes. (BDD des appels, janvier 2022)

L'AIDE ALIMENTAIRE COMME PREMIÈRE DEMANDE

Bien qu'il ne soit pas possible de connaître le parcours des personnes dans le secteur social-santé précédant un appel au numéro vert, plusieurs appels concernant l'aide alimentaire témoignent d'une première demande d'aide de la part des personnes.

Nous avons déjà insisté sur le caractère peu engageant et moins stigmatisant de l'appel anonyme au numéro vert (plutôt que le fait de contacter le CPAS ou la commune, par exemple) qui peut faciliter l'expression d'une première demande d'aide. Dans certains cas, ces premières demandes se limitent à une demande de renseignements sur l'aide alimentaire et sont réorientées vers les services les plus proches et accessibles. Dans d'autres cas, les situations sont complexes et multidimensionnelles, elles sont réorientées vers un service social généraliste, au travers d'un rendez-vous en présentiel. Ces appels sont régulièrement assortis d'une demande d'écoute et de soutien plus générale.

Un couple en situation irrégulière cherche un service pour étrangers et obtenir une aide sociale, notamment une aide alimentaire. (BDD des appels, avril 2022)

Monsieur a fait une demande d'aide alimentaire sur la commune d'Ixelles car il y habite. Il est au chômage. Il a déjà fait une demande au CPAS mais n'a pas été bien reçu. (BDD des appels, juin 2022)

DES PROFESSIONNEL·LES ET DES PERSONNES TIERCES QUI CONTACTENT LE NUMÉRO VERT

14% des appels concernant l'aide alimentaire viennent de professionnel·les, ce qui est plus que pour la totalité des appels (9,5% des appels entre janvier et juin 2022). Cela renforce l'hypothèse selon laquelle le numéro vert « Allo ? Aide sociale » est en partie identifié, notamment par les professionnel·les, comme un point de contact permettant de faire efficacement relais vers des services d'aide alimentaire adaptés aux demandes des personnes. Toutefois, on peut s'interroger sur le caractère efficace et cohérent de l'aide sociale lorsque des assistant·es-social·es des CPAS réorientent les personnes vers le numéro vert pour une demande d'aide alimentaire. Ces réorientations de la part de professionnel·les en capacité de répondre aux demandes des personnes peuvent les décourager, alimenter le jeu du « ping-pong » entre services et renforcer les mécanismes de non-recours.

Madame souhaite un colis alimentaire pour elle et ses deux enfants (5 et 9 ans). Son assistante sociale du CPAS l'a renvoyé vers le numéro vert (BDD des appels, mai 2022)

Certains appels proviennent de personnes-tierces : en effet, des citoyen·nes utilisent le numéro vert social comme un relais accessible et professionnel sur les aides sociales, leur permettant d'informer et orienter plus efficacement les personnes en difficulté qu'ils rencontrent et qu'ils côtoient.

Un intervenant de Brussels-Expo cherche une aide alimentaire pour une famille ukrainienne domiciliée à Louvain. (BDD des appels, avril 2022)

REVENUS /
SITUATION FINANCIÈRE /
EMPLOI - TRAVAIL -
FORMATION

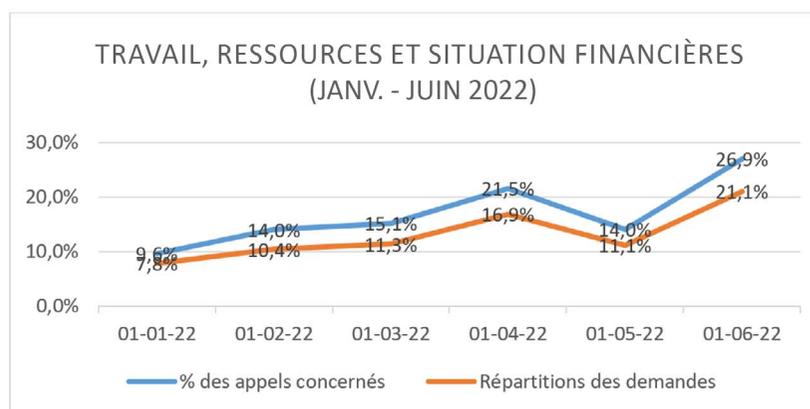


Figure 10 : % des appels concernés par ressources financières/endettement/travail et % des demandes concernées par ces 3 catégories (janvier- juin 2022)

Durant la première partie de 2022, 15,8% des appels concernent une problématique liée aux revenus, à la situation financière et l'endettement, à l'emploi-travail-formation. Cette moyenne générale est comparable à celle de 2021 (17,3 % des appels). On constate toutefois une forte disparité du taux d'appels lié à ces catégories entre le mois de janvier (9,6% des appels) et le mois de juin (26,9%).

Les constats sont connus. Plus ou moins un tiers de la population bruxelloise vit avec un revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté¹² et d'importantes disparités existent selon les communes et les secteurs statistiques. Comme le rappelle perspective.brussels dans son récent diagnostic, les personnes en situation de pauvreté et de précarité sont en grande partie concentrées dans le « croissant pauvre » de la Région bruxelloise et ce depuis plusieurs décennies. Par ailleurs, les familles avec des enfants sont particulièrement à risque de pauvreté en région bruxelloise : 41 % des enfants vivent dans un ménage dont le revenu se situe sous le seuil de risque de pauvreté.

La crise sanitaire a aggravé les inégalités et renforcé les difficultés des personnes qui sont peu ou pas couvertes par la sécurité sociale (certains indépendants, travailleurs intérimaires, artistes, étudiants, travailleurs au noir, personnes sans-abri, personnes sans-papiers). Dans ce contexte, les demandes déposées auprès des CPAS ont augmenté et ont renforcé la surcharge de travail de ces institutions, déjà fortement sollicitées avant la crise. Entre janvier 2020 et janvier 2021, le nombre de RIS octroyés en région bruxelloise a augmenté plus fortement que précédemment (Perspective.brussels, 2022).

12 1.284 € par mois pour une personne isolée et 2.696 € par mois pour un couple avec deux enfants.

INSUFFISANCE DES MONTANTS DES ALLOCATIONS

Dans des cas répétés, **les montants de l'aide sociale et de la sécurité sociale ne permettent pas aux personnes de vivre dignement**. C'est notamment le cas des personnes qui sont à charge de la mutuelle. Face à la faiblesse des allocations versées, les services sociaux tentent d'avoir recours à des aides ponctuelles (énergie, alimentation, logement) délivrées par les CPAS. Ces aides impliquent toutefois des démarches plus ou moins lourdes et des mises en lien parfois longues et chronophages avec les services pourvoyeurs de ces aides. Plusieurs appels de la base de données du numéro vert témoignent de ces difficultés structurelles vécues par les personnes.

Monsieur appelle car le montant de son allocation de chômage est peu élevé et il ne s'en sort plus. Il a un enfant à charge et paye en plus une pension alimentaire pour deux autres enfants. (BDD des appels, avril 2022)

Une maman, qui est en maladie-invalidité, se renseigne : elle souhaite savoir si ses enfants qui sont en supérieur peuvent prétendre à une aide du CPAS (RIS complémentaire pour venir en aide à l'étudiant en plus de la bourse d'études). (BDD des appels, mai 2022)

NON-ACCESSIBILITÉ DE L'AIDE

L'examen du journal des appels montre que **de nombreuses personnes sont en situation précaire et instable parce qu'elles sont en attente d'un revenu et d'aides financières et/ou qu'elles éprouvent des difficultés à joindre les services pourvoyeurs de l'aide**. Ces personnes sont généralement réorientées, par les répondant-es 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. Comme répété inlassablement, au fil des bilans des appels reçus au numéro vert, les fermetures des permanences et la saturation des services engendrent de la précarité et renforcent le phénomène de non-recours aux droits. La saturation des services et leur non-accessibilité a comme effet d'allonger le temps d'octroi d'une aide ou d'un droit. Or, comme le répète l'Observatoire de la Santé et du social, « l'obtention d'un droit peut prendre si longtemps (non connaissance et non-accès) qu'il s'agit d'une forme d'exclusion »¹³. Aujourd'hui, les dépassements répétés des délais légaux dans l'octroi d'un droit ont pour effet d'exclure, dans les faits, les personnes des aides et des services.

Madame a besoin d'aide pour un décompte d'énergie ainsi que d'autres factures. Madame a contacté un médiateur de dettes en janvier mais il n'y a pas de place avant le 4 juillet. L'AS de la maison médicale de Koekelberg est en vacances, l'AS du CPAS est impossible à joindre et les RDV sont très éloignés dans le temps. Madame a les huissiers qui la harcèlent et qui sont à deux doigts de faire une saisie. Madame me dit qu'elle a déjà fait une tentative de suicide dans le passé. Elle me dit être à bout de nerfs car elle ne sait pas à qui ni où demander de l'aide si dans tous les services, ils lui donnent un temps d'attente trop long ou alors elle n'a aucune réponse. (BDD des appels, juin 2022)

¹³ Observatoire de la santé et du social de Bruxelles (2017), *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise*, Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016, Commission communautaire commune : Bruxelles, p.26.

Il s'agit d'une demande liée à une situation de précarité financière, avec la nécessité d'un recouvrement de dettes. La personne a des contacts avec son AS du CPAS uniquement par téléphone et elle recherche un vrai accompagnement social, en présentiel idéalement, pour gérer sa situation (BDD des appels, janvier 2022)

Monsieur a reçu une lettre du CPAS et souhaite joindre son AS mais elle est indisponible via numéro général. Ça sonne mais sans réponse. (BDD des appels, février 2022)

BLOCAGES ET EXCLUSION DE L'AIDE

Dans le cinquième bilan des appels, nous constatons, au travers des commentaires laissés par les répondant·es dans la base de données, un nombre important de désaccords, incompréhensions, blocages entre les citoyens et les organismes pourvoyeurs des aides, principalement les CPAS, les syndicats, la CAPAC, l'ONEM. Ces situations se répètent. Souvent, elles se soldent par l'exclusion de la personne à un droit ou à une aide. Les explications fournies par les services semblent manquer ou ne pas être communiquées de manière à ce que les personnes comprennent les décisions prises. A cet égard, le numéro vert joue un rôle consistant à expliquer leurs droits aux personnes, de manière adaptée à leur situation et la plus pédagogique possible.

Une jeune étudiante en kot a perdu son RIS suite à la révision de son dossier. La personne n'avait pas été informée de la révision de son dossier par son AS et n'a pas pu rendre les pièces justificatives manquantes en temps et en heure. Elle demande comment contester et souhaite avoir une aide alimentaire en attendant. La prochaine révision du dossier est possible seulement en août. (BDD des appels, mai 2022)

Une personne téléphone pour une tierce personne et m'explique que cette personne a été victime d'une injustice au CPAS de X. Elle était auparavant aidée par le CPAS de Y et suite à son déménagement, c'est le CPAS de X qui est devenu compétent mais a refusé la demande en mentionnant que monsieur peut encore se faire aider par ses parents. Quid de cela ? Je l'ai informé sur les droits et obligations des CPAS et je lui ai transmis les coordonnées du Collectif contre l'exclusion pour obtenir une assistance juridique afin d'effectuer un recours. (BDD des appels, juin 2022)

Monsieur est artiste et sa femme pensionnée. Monsieur a eu des difficultés pour concrétiser ses projets et souhaite une intervention pour payer un loyer qui est en retard et pour lequel son propriétaire lui met la pression (1071€). Le CPAS a refusé sa demande d'aide, je lui parle d'un service qui peut intervenir à hauteur d'une intervention unique. Monsieur m'explique avoir déjà été se présenter. Qu'il a obtenu un refus de la part de l'A.S. et m'explique qu'elle l'a injustement mal jaugé et a invoqué qu'il conservait plutôt son argent pour ses projets... J'ai expliqué à Monsieur qu'il avait le droit de demander à une contre «expertise» par un autre assistant social s'il jugeait ne pas avoir été justement entendu (BDD des appels, avril 2022).

RECHERCHE D'INFORMATIONS SUR LES DROITS ET LES AIDES

On constate que de très nombreuses personnes contactent le numéro vert pour recevoir des informations complètes et spécifiques sur leur situation sociale et leurs ressources financières. Elles s'interrogent sur leurs droits et leurs devoirs et, assez souvent, expliquent ne pas parvenir à obtenir de réponses précises à leurs questions. 67% des appels qui concernent ces problé-

matiques (contre 57% pour l'ensemble des appels reçus) sont suivies d'une information et d'une explication sur les droits et les obligations des personnes.

Un citoyen voudrait comprendre le sens de la visite sociale qui doit être réalisée par l'AS du CPAS. (BDD des appels, mais 2022)

l'aide. (BDD des appels, janvier 2022)

Une dame à qui on vient de diagnostiquer un cancer contacte le numéro vert. Elle a subi une forte perte de revenus avec le passage sur la mutuelle. Elle demande des solutions et des informations sur ses droits. Je lui donne des informations sur la mutuelle, le statut BIM, les différentes aides du CPAS ainsi qu'une éventuelle reconnaissance pour un handicap. Je l'oriente vers le service social de sa commune pour l'aider dans ses prochaines démarches. (BDD des appels, mars 2022)

Malgré des chiffres absolus et généraux à la baisse, on observe proportionnellement beaucoup de jeunes qui contactent le numéro vert au sujet des problématiques financières et qui cherchent des informations et des aides leur permettant d'améliorer leur situation.

Une jeune dame appelle pour une de ses voisines, elle aimerait savoir si celle-ci a droit au CPAS. La maman de cette voisine est seule (famille monoparentale) et elle a une sœur plus âgée de 2 ans qui est encore aux études, tout comme elle. (BDD des appels, mai 2022)

Monsieur est un jeune qui a fait des études de kiné. Il s'est lancé comme indépendant et son commerce n'a pas fonctionné. Il a contracté de nombreuses dettes et ne sait plus vers qui se tourner ni ou demander de

LOGEMENT ET SANS-ABRISME

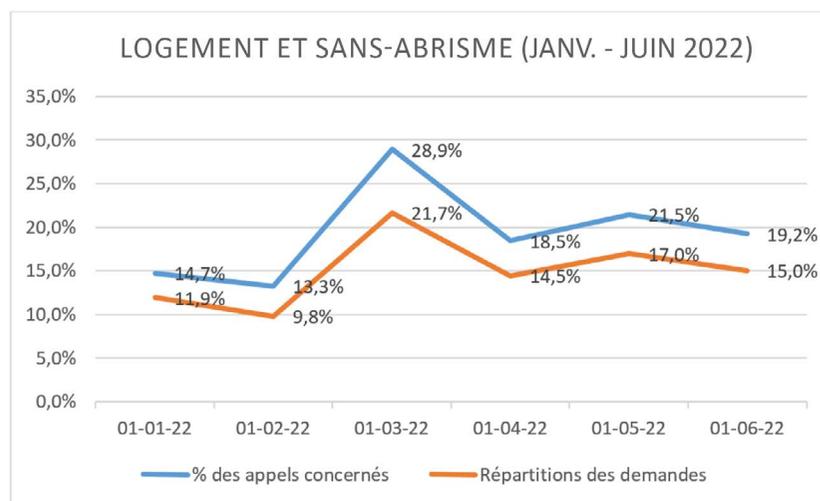


Figure 11 : % des appels et % des demandes liées au logement et sans-abrisme (janvier - juin 2022)

Durant ce premier semestre 2022, un appel sur 5 (19,4%) concerne une demande liée au logement. On observe par ailleurs un pic de demandes en mars 2022, qui culmine alors à près de 30% des appels concernés par cette problématique. De manière générale, la problématique du logement est une préoccupation davantage présente qu'en 2021, où 12% en moyenne des appels impliquaient une demande liée au logement ou au sans-abrisme.

DE LA PRÉCARITÉ DES APPELANT-ES ET DE LA LUTTE POUR LE DROIT AU LOGEMENT.

Début juin, la plateforme logement écrivait une carte blanche diffusée dans *Le Soir*¹⁴, demandant une intervention rapide des pouvoirs publics sur la régulation des prix des logements en RBC. Le contexte est celui d'une précarisation accrue de la population bruxelloise dans l'incapacité de payer des loyers trop chers, faisant face à un refus politique de limiter l'indexation de ces loyers. La plateforme logement rappelle la situation des locataires bruxellois-es (60% des ménages) qui doivent faire face à une augmentation continue des loyers (+20% ces 10 dernières années hors inflation), à laquelle s'ajoute depuis fin 2021 la flambée des coûts de l'énergie. Ces augmentations des charges ont vidé le portefeuille des ménages et ce après deux ans de crise covid, ponctués d'une diminution, voire parfois, d'une perte de leurs revenus. Par ailleurs, en 2022 le taux d'inflation est esti-

¹⁴ Le mal logement nécessite une intervention rapide des pouvoirs publics - *Le Soir* <https://www.lesoir.be/446148/article/2022-06-03/le-mal-logement-necessite-une-intervention-rapide-des-pouvoirs-publics?fbclid=IwAR12alIFFq0LXb4JFqoUMDyYdoG7jCkFUu9QE0CBTK4ncDjnChGdGPLe37k>

mé à de 8,1%¹⁵, une difficulté supplémentaire pour les ménages à faibles revenus qui sont davantage exposés aux poussées inflationnistes que les autres, d'au moins 0,3% selon la Banque nationale de Belgique.¹⁶

Les commentaires laissés sur base des appels reçus par les personnes qui répondent au numéro vert, vont dans ce sens. Les situations de précarités liées à la difficulté à payer son loyer ou à trouver un logement adéquat lorsqu'un propriétaire décide de ne plus louer son bien sont récurrentes :

Un citoyen nous contacte en vue de trouver une solution financière pour faire face au retard de loyer. (BDD des appels, avril 2022)

Un habitant de la commune de Schaarbeek dont le logement est déclaré insalubre cherche une solution en matière d'accompagnement pour trouver un logement de transit ou un logement sur le marché locatif. (BDD des appels, juin 2022)

Monsieur est en détresse, il vit dans un logement de transit, il a eu une proposition d'une AIS mais la proposition de logement ne l'intéresse pas car c'est un studio et il aurait voulu un appartement une chambre pour mettre ses meubles...

Selon ses propos, il est obligé d'accepter le logement et ne peut plus rester dans le logement de transit. (BDD appels, février 2022)

Comme le note Perspective¹⁷, le problème n'est pas lié à un manque de logements sur le territoire bruxellois, mais bien à un manque de logements abordables : « L'accélération de la production de logements abordables, qui comprend les logements sociaux et les logements conventionnés, est primordiale pour rendre accessible financièrement les logements aux Bruxellois qui ne parviennent pas à accéder à un logement qui répond à leurs besoins dans le marché libre » (2022 : 103).

Au 30 septembre 2020, 49.135 ménages-demandeurs étaient inscrits sur la liste d'attente pour un logement social, 866 nouvelles inscriptions ont été enregistrées depuis le début de la crise Covid. Ces ménages représentent 128.270 personnes, soit plus de 10,5% de la population bruxelloise¹⁸ et doivent, le plus souvent, attendre plusieurs (dizaines d') années pour bénéficier d'un logement social.

Monsieur m'exprime sa frustration car il attend depuis des années un logement social (est inscrit à Bruxelles et a 26 points). Depuis peu, il a dû se contraindre à partir vivre chez son fils, qui a lui-même une famille et Monsieur sait que cette situation ne peut qu'être provisoire. (BDD des appels, mars 2022)

Si nous n'observons pas plus d'appels de femmes que d'hommes pour la thématique logement, il est important de noter que la problématique du logement pour les femmes peut impliquer des situations spécifiques. Plusieurs acteurs associatifs et militants insistent sur le fait que les femmes subissent encore plus fortement la pénurie de logements abordables et sont trop souvent

15 Bureau fédéral du Plan - Indice des prix à la consommation & prévisions d'inflation https://www.plan.be/databases/17-fr-indice_des_prix_a_la_consommation_previsions_d_inflation

16 Diagnostic socio-économique, territorial et environnemental de la Région de Bruxelles-Capitale suite à la pandémie de Covid-19 | perspective.brussels <https://perspective.brussels/fr/actualites/diagnostic-socio-economique-territorial-et-environnemental-de-la-region-de-bruxelles-capitale-suite>

17 Idem

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

victimes de discriminations quand il s'agit de louer ou d'acquérir un bien¹⁹. Toutes les difficultés rencontrées par les femmes sur le marché locatif les exposent de manière plus importante au risque de violences familiales.

Une dame avec enfant cherche une structure d'accueil d'urgence car elle souhaite quitter son mari. (BDD des appels, janvier 2022)

DES RELATIONS INÉGALES AVEC LES BAILLEURS, UNE RECHERCHE D'INFORMATIONS SUR SES DROITS

On constate que des personnes appellent le numéro vert dans le but d'obtenir de l'information et un accompagnement suite à un désaccord avec un propriétaire privé ou avec les services publics.

Un père de famille prend contact avec le dispositif pour pouvoir extérioriser son angoisse et son stress suite à un jugement par défaut dans un litige locatif. (BDD des appels, mai 2022)

Une personne âgée locataire d'un logement privé voudrait trouver des renseignements au sujet de son bail. (BDD des appels, mai 2022)

Une citoyenne appelle pour le compte de sa fille pour trouver des réponses à des questions en relation avec les baux en RBC. (BDD des appels, avril 2022)

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)²⁰, le mal-logement menace également la santé physique et mentale des habitant-es. **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 financière**²¹.

Il s'agit d'une maman avec ses enfants, le propriétaire ne veut pas renouveler le bail car Madame a perdu son travail, le CPAS a pourtant déjà pris le relais et s'engage auprès du propriétaire. (BDD des appels, juin 2022)

Les appels arrivants au numéro vert sur cette dernière période révèlent également des situations complexes de marchands de sommeil, pour des personnes cumulant divers facteurs de précarités et notamment les personnes sans-papiers :

Madame est sans-papiers et n'arrive plus à payer son logement, son propriétaire la menace. Madame occupe ce logement sans contrat de bail. (BDD des appels, mai 2022)

Madame téléphone au sujet d'un monsieur qui est sans-papiers avec des enfants à charge. Il travaillait de temps en temps dans des petits boulots non déclarés mais depuis peu, il a eu des soucis de santé et ils n'ont plus de revenus. Il y a une demande de régularisation en cours mais en attendant, monsieur ne sait plus payer son loyer et le propriétaire veut les mettre à la rue. Elle

19 Les problèmes de logement touchent en particulier les femmes* <https://www.cadtm.org/Les-problemes-de-logement-touchent-en-particulier-les-femmes>

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

21 *Idem*

essaye de contacter Caritas International mais elle n'a aucune réponse. (BDD des appels, janvier 2022)

Les répondant·es orientent généralement les appelant·es vers les unions des locataires ou les CAP/CASG membres de la FdSS pour un suivi social général ou spécifique. Notons également que des professionnel·les du social en mal de solutions ou de connaissances sur les problématiques liées au logement contactent également le numéro vert.

Madame souhaite un service d'aide sociale générale pour plusieurs questions, notamment liées au logement. (BDD des appels, mai 2022)

Madame est travailleuse sociale, elle cherche l'aide d'un service de logement pour défendre les intérêts de son usager. (BDD des appels, juin 2022)

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.* »²²

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

23 BRU-HOME – un projet de recherche sur l'expulsion de logement à Bruxelles <https://bru-home.ulb.be/>

24 Expulsions : la carte et le territoire bruxellois – Alter Echos <https://www.alterechos.be/expulsions-la-carte-et-le-territoire-bruxellois/>

DES PERSONNES EXPULSÉES OU EN PASSE DE L'ÊTRE

Certain·es allocataires sociaux consacrent jusqu'à 70 % de leur maigre allocation pour se loger, ce qui fait augmenter leur risque de surendettement, de précarité énergétique et d'expulsion. Les appels qui arrivent au numéro vert portent notamment sur la nécessité de retrouver un logement car un avis d'expulsion a été notifié, et sur des expulsions récentes qui contraignent les personnes (parfois à la rue, ou hébergées chez un proche) à trouver une solution rapide de relogement.

Une étude récente, Bru-Home, coordonnée par l'ULB et la VUB a tenté d'objectiver le phénomène des expulsions en RBC. Plusieurs chercheur·euses, ont arpenté les tribunaux et épluché les dossiers afin de quantifier ce phénomène²³. L'étude nous informe que 3.908 [expulsions ont eu lieu] en 2018, cela fait donc « un peu plus de 75 expulsions par semaine, un peu moins de 11 par jour. Et rapportés au nombre de logements mis en location, ces chiffres permettent d'affirmer que, sur 1.000 logements, 1,3% reçoivent un avis d'expulsion dans l'année. Cela donne une ambiance » explique Mathieu Van Crielingen pour Alter Echos.²⁴

Problème de logement : Madame est hébergée chez une amie car elle a été expulsée. (BDD des appels, mars 2022)

Une citoyenne appelle pour le compte d'une maman solo qui a reçu une ordonnance d'expulsion de son logement et qui voudrait s'informer sur les conséquences. (BDD des appels, juin 2022)

Madame est hébergée dans un centre de jour suite à l'expulsion de son logement. Elle

demande une aide pour la recherche d'un nouveau logement. (BDD des appels, mars 2022)

coordonnées pour obtenir une place au SAMU social. (BDD des appels, mars 2022)

LES EXPULSIONS MÈNENT À LA RUE ET AU SANS-ABRISME

Les expulsions et les difficultés exprimées par les appelant·es pour trouver un logement adapté aux petits revenus conduisent potentiellement à la rue. « *Les loyers élevés persistants, la baisse des revenus et l'augmentation des problèmes de santé mentale dans le cadre de la crise ont encore amplifié le phénomène du sans-abrisme.* » (Perspective.brussels, 2022 : 82).

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%²⁵ en deux ans et une augmentation de +208% en douze ans.

Des demandes régulières émergent au numéro vert de la part de tiers qui signalent une personne à la rue, en passe de l'être, ou en situation de mal-logement logée (garage, voiture, squat, etc.).

Il s'agit d'une personne qui voulait aider une famille à la rue avec 5 enfants (BDD des appels, mai 2022)

Monsieur est sans abris et est à la recherche d'un lieu d'accueil de jour et d'un service social. Il est habituellement sur le parvis de Saint-Gilles. (BDD des appels, juin 2022)

Il s'agit d'une personne qui sort d'une cure de désintoxication (cannabis), il est suivi par service qui lui a transmis nos

Si le nombre de places d'urgence a augmenté ces dernières années, il y a toujours une saturation des services parce qu'il y a plus de personnes en rue que de places d'hébergement. De plus, l'hébergement d'urgence reste une solution de crise mais, face à l'augmentation constante de personnes sans-abri, elle tend à devenir une solution structurelle proposée par les pouvoirs publics. Comme IEB l'écrivait en 2019, « *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.* »²⁶

25 Denombrement2020_vdef.pdf http://www.brussshelp.org/images/Denombrement2020_vdef.pdf

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

INFORMATIONS COVID

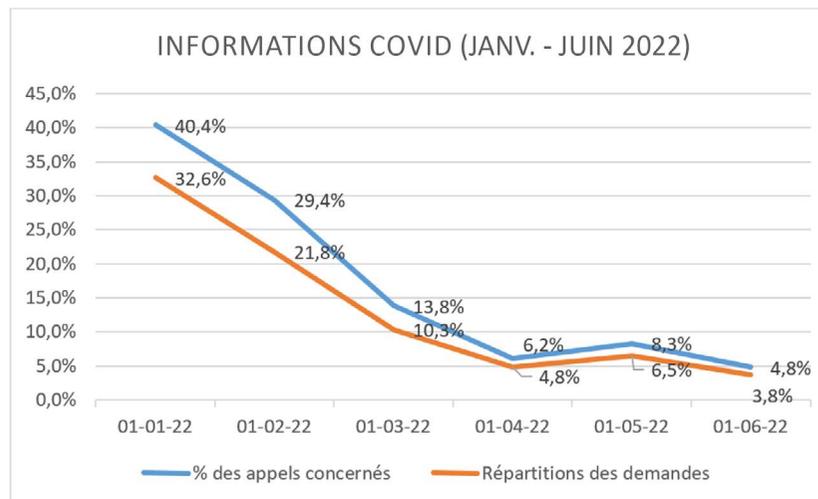
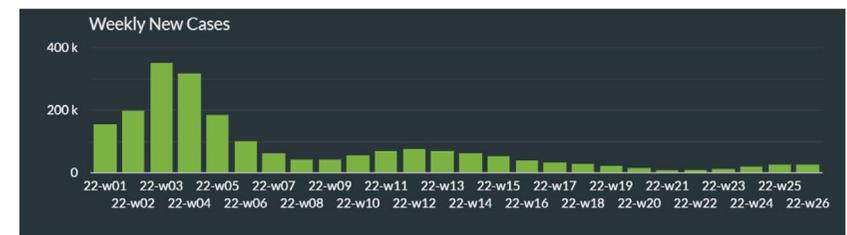


Figure 12 : % des appels et % des demandes concernés par des informations à propos des mesures sanitaires (2022)

Pour la première fois depuis l'ouverture du numéro vert, nous observons une forte diminution du nombre d'appels concernés par une demande « Covid-19 ». Le taux d'appels est passé depuis mars 2022 sous la barre des 10%, pour atteindre son niveau le plus bas en juin avec moins de 5% des appels. Ces chiffres sont en nette baisse par rapport à la moyenne générale (depuis mars 2020) qui s'élève à 19,6%.

27 Voir bilan précédent



Sciensano – Nombre de nouveaux cas par semaine depuis le 1^{er} janvier 2022

On constate que la diminution du nombre d'appels « informations covid-19 » est fortement corrélée à la forte diminution de la circulation du virus sur le territoire belge ces derniers mois. Rappelons que début mars, la Belgique suspendait l'utilisation du Covid Safe Ticket (CST) et que la plupart des restrictions étaient levées. Le numéro vert recevait, avant cela, de nombreux appels en lien avec le CST²⁷.

INFORMATIONS GÉNÉRALES, PRINCIPALEMENT SUR LES CONDITIONS DE VOYAGE

Les demandes liées au COVID ont fortement varié avec les contraintes et/ou la politique sanitaire du gouvernement. Si à l'ouverture du dispositif, beaucoup d'appels concernaient les mesures de confinement et les tests, nous observons ensuite qu'une majorité des appels avaient trait aux questions vaccinales. L'été

dernier, ils touchaient principalement au Covid Safe Ticket (CST).

Il y a peu de commentaires récents qui précisent et détaillent les raisons des appels COVID. Néanmoins nous distinguons ces 6 derniers mois quelques situations types :

Tout d'abord, les appelant·es contactent le numéro vert pour obtenir des informations sur les règles concernant les voyages, qui semblent peu claires et sont fluctuantes dans le temps.

Il s'agit d'une question covid à propos d'un voyage en Italie. (BDD des appels, juin 2022)

Le mari de madame va se faire vacciner, monsieur doit voyager le lendemain de son vaccin. Elle voulait savoir si monsieur aurait un souci à l'aéroport par rapport à son vaccin. (BDD des appels, janvier 2022)

Par ailleurs, certains appels impliquent encore des demandes habituelles sur l'obtention de divers certificats, la prise de rendez-vous pour les test PCR, des informations sur la vaccination, etc...

Une personne voudrait un numéro pour avoir le certificat de rétablissement (BDD des appels, février 2022)

Madame cherchait des informations concernant la vaccination. (BDD des appels, février 2022)

DES AS AUX PRISES DE QUESTIONS MÉDICALES OU TECHNIQUES

De nombreux appels catégorisés « Covid-19 » concernent des questions médicales sur les délais de quarantaine et des demandes d'informations sur la propagation du virus et la pertinence du vaccin. Les répondant·es, travailleur·euses sociaux·ales, ne sont pas toujours armé·es pour répondre à ces questions.

Pour le dire autrement, ces questions d'ordre médical ou technique²⁸ ne rentrent pas toujours dans le champ de compétence des répondant·es du numéro vert qui ne peuvent dès lors pas y répondre. Les répondant·es renvoient donc régulièrement vers le numéro spécialisé info-covid. Le numéro vert réceptionne également des appels de personnes stressées par le contexte pandémique :

Un citoyen atteint de la COVID cherche à obtenir des informations sur la période d'incubation (BDD des appels, février 2022)

La femme de monsieur a été en contact avec une personne testée positive. Il voulait savoir si elle devait obligatoirement faire un test PCR ou antigénique (BDD des appels, janvier 2022)

Une personne ayant reçu le vaccin J&J demande à savoir si elle doit faire une dose de rappel pour partir en Autriche. (BDD des appels, janvier 2022)

Madame demande des informations concernant l'application COVID SAFE. Elle ne retrouve pas de trace du test PCR fait ce matin. (BDD des appels, février 2022)

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

QUESTIONS ADMINISTRATIVES

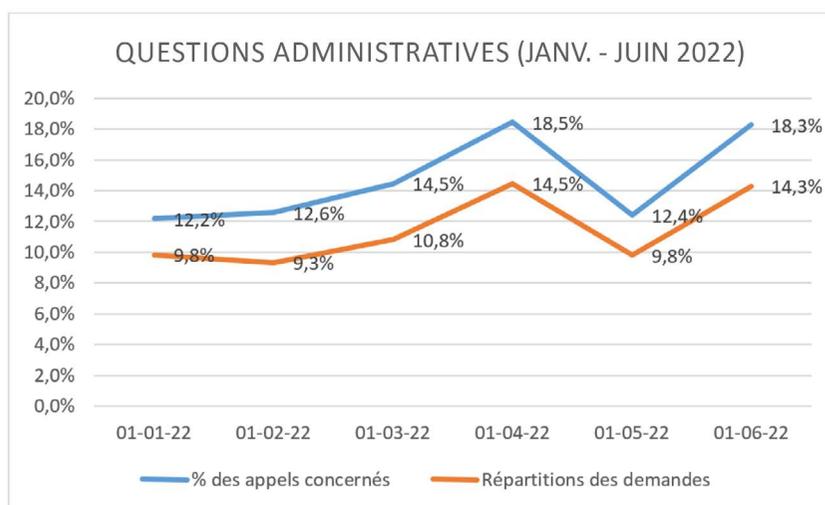


Figure 13 : % des appels et % des demandes impliquant des questions administratives (janvier – juin 2022)

L'objet principal de cette rubrique transversale concerne souvent une difficulté à remplir un formulaire et à accéder à une aide. Cette catégorie « démarches administratives » est rarement encodée seule et concerne souvent des questions liées à d'autres thématiques comme les revenus, le logement, la santé, etc. En moyenne depuis mars 2020, cette catégorie est encodée dans 14,2% des appels.

DEMANDES PONCTUELLES OU MULTI PROBLÉMATIQUES

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, cette catégorie regroupe **des demandes d'accompagnement social plus général des situations sociales** :

Un citoyen est à la recherche d'un service social de proximité pour trouver une aide à la compréhension des documents reçus. (BDD des appels, avril 2022)

Une personne désirait une assistante sociale pour remplir un document provenant de la FMSB (BDD des appels, juin 2022)

Monsieur éprouve des difficultés concernant des démarches administratives. Il souhaite être accompagné. De plus, Monsieur a de nombreuses questions d'un point de vue juridique. (BDD des appels, mai 2022)

Les répondant·e·s au numéro vert sont tous·tes des professionnel·les du social travaillant dans des CAP, des CASG ou des CAW. Comme c'est le cas depuis mars 2020, les travailleur·euses continuent à réorienter les appelant·es vers leurs services pour

un rendez-vous et un accompagnement sur mesure lorsque les situations administratives s'avèrent complexes ou que la personne demande explicitement un rendez-vous en présentiel.

Un citoyen se plaint du retard (4 mois) du traitement de sa demande d'aide sociale introduite auprès du CPAS, ainsi que le comportement inadéquat de la part des travailleurs sociaux à son égard. Je l'oriente vers le CAP Brabantia. (BDD des appels, février 2022)

DIFFICULTÉS PERSONNELLES ET LIENS SOCIAUX

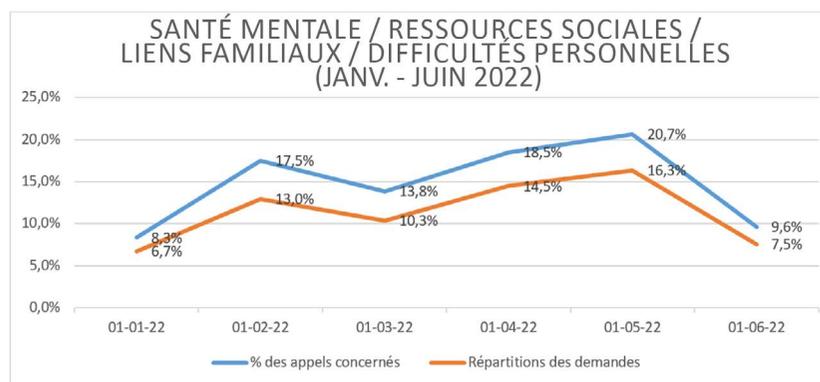


Figure 14 : % des appels et % des demandes concernés par la santé mentale/ressources sociales/liens familiaux (janvier-juin 2022)

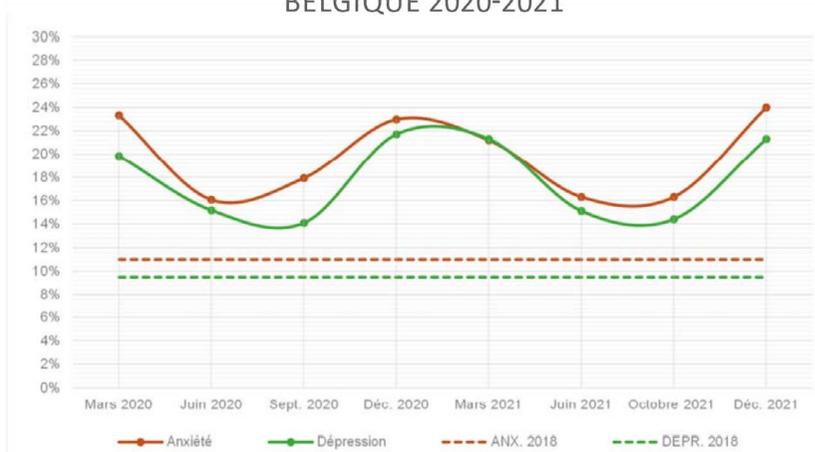
Cette « super catégorie » englobe des demandes diversifiées, qui vont de la demande d'écoute assez générale aux appels de personnes en grande souffrance psychologique. Ces demandes concernent 4 problématiques : santé mentale ; difficultés personnelles (besoin d'écoute) ; liens familiaux ; ressources sociales (besoin d'aide pour faire des courses, etc.). 14,4% des appels indiquent une de ces problématiques entre janvier et juin 2022 ; c'est un peu moins qu'en 2021 (17,1% des appels).

Les appels concernés par ces problématiques sont, comparativement à l'ensemble des appels reçus, davantage émis par des femmes (64% des appels pour 56% en général), des personnes âgées (17% versus 9%) et en situation notoire d'exclusion numérique (13% versus 9%). Il n'y qu'un seul appel concerné par ces problématiques psycho-sociales – et dont l'âge estimé est indiqué – qui provient d'un·e jeune de moins de 25 ans. Notons également qu'environ 10% des appels répertoriés dans ces problématiques viennent d'habitué·es du numéro vert, qui le contactent régulièrement.

La 9ème enquête de santé COVID-19 de Sciensano²⁹ réalisée en ligne mi-décembre 2021 montre que l'état de santé mentale de la population dépend fortement de la courbe épidémique et se détériore quand les mesures de confinement sont plus strictes. L'enquête montre également que les personnes les plus vulnérables face aux troubles anxieux et dépressifs sont les jeunes, les femmes, les personnes isolées – en particulier les familles monoparentales – et les personnes les moins diplômées. Cette étude, qui est soumise aux participant·es uniquement en ligne, n'atteint pas les personnes en situation de fracture numérique ou ne parlant pas une langue nationale. Cela donne à penser que les personnes exclues de facto de l'enquête sont particulièrement à risque de troubles de la santé mentale. L'enquête de Sciensano insiste en effet sur le fait que les inégalités socio-économiques pèsent sur l'état de santé - physique et psychique - des personnes et qu'elles constituent « des facteurs de risque (ou de protection) face aux difficultés supplémentaires engendrées par la crise ».

²⁹ Beaucoup d'appels catégorisés « informations COVID » touchent à des questions de fracture numérique, nous y reviendrons dans un point ultérieur.

ÉVOLUTION DU POURCENTAGE DES PERSONNES (18 ANS ET PLUS) QUI PRÉSENTENT UN TROUBLE ANXIEUX OU UN TROUBLE DÉPRESSIF, PAR ENQUÊTE DE SANTÉ COVID-19 ET PAR RAPPORT À LA HIS 2018, BELGIQUE 2020-2021



Source : Sciensano, 2021³⁰

DES DÉMARCHES SOCIALES ET ADMINISTRATIVES QUI GÈNÈRENT DE L'ANGOISSE

Les démarches administratives et sociales sont lourdes et peuvent générer de l'angoisse, notamment pour des personnes en situation de vulnérabilité parce qu'elles n'ont pas les compétences ou outils numériques nécessaires pour être autonomes, qu'elles sont isolées et/ou avec des enfants à charge, qu'elles sont psychologiquement plus fragiles. Il s'agit parfois de personnes qui sont déjà suivies sur le plan psychologique et qui sont orientées, par d'autres professionnels ou dispositifs, vers le numéro vert pour qu'un suivi social s'organise.

Madame a besoin d'être écoutée au sujet des conflits scolaires vécus avec l'école.

³⁰ Idem

Elle souhaite être accompagnée dans ses démarches. (BDD appels, mai 2022)

Une citoyenne en situation de souffrance psychologique est à la recherche d'un service social pour un accompagnement dans ses démarches socio-administratives. (BDD appels, avril 2022)

Il s'agit d'un jeune de 28 ans très déprimé qui souhaite savoir comment faire pour obtenir une aide financière, un logement, refaire son cv, etc. (BDD appels, mars 2022)

ÉCOUTER, ET PUIS RÉORIENTER

Le numéro vert joue fréquemment un rôle de porte d'entrée vers le secteur de la santé mentale. Dans certains cas, les appelant-es sont en recherche d'une structure ou d'une aide en capacité de les accompagner (elles-mêmes ou des proches) sur le plan psychologique. Beaucoup d'entre elles sont à la recherche d'une aide psychologique gratuite ou à bas prix.

Monsieur souhaite entamer des séances de soutien psychologique mais il a de faibles revenus (BDD appels, février 2022)

D'autres sont assez désorientées et n'expriment pas de demande précise. Après avoir écouté les personnes, les répondant-es les orientent vers les services de santé mentale les plus proches ou les mettent en lien avec des relais d'action de quartier (RAQ) qui ont la possibilité de se rendre au domicile de la personne.

Il s'agit d'une personne souhaitant une aide

sociale à domicile, c'est une personne quelque peu désorientée. Elle m'explique être privée de liberté et être sous administration de biens. Elle souhaite que j'appelle la police pour dénoncer cela. Je lui transmets l'information d'une possible intervention à domicile d'un RAQ, je prends le temps de l'écouter et de motiver le fait que je ne peux pas appeler la police. Madame raccroche. (BDD appels, avril 2022)

Le numéro vert reçoit également des appels de personnes en détresse exprimant parfois des envies suicidaires. Généralement, après les avoir écoutées, ces personnes sont réorientées vers télé-accueil, un dispositif qui forme les écoutant·es à répondre à ce type d'appels.

Dame dépressive qui vient de perdre sa maman. Elle est assez instable émotionnellement et souhaite parler. J'ai pris le temps d'écouter ses émotions, ses angoisses, ... si besoin, je lui ai proposé de rappeler. Je lui ai dit qu'elle peut également joindre télé-accueil si elle a un besoin d'écoute en dehors de nos heures. (BDD appels, mars 2022)

Personne de 36 ans avec pensées suicidaires qui souhaite sortir de la maison de repos dans laquelle il se trouve. Monsieur souhaite un soutien psychologique, j'ai pris le temps d'écouter et je l'ai orienté vers télé-accueil (BDD appels, mars 2022)

Ces réorientations de personnes fragiles sur le plan psychologique relèvent d'un soin particulier, il s'agit notamment de s'assurer que le relais est efficace et opérationnel. Dans certains cas, les répondant·es contactent eux-mêmes, pour les personnes, les services proposés. Quand les services sont saturés ou peu accessibles, ces dysfonctionnements sont signalés à la coordination du numéro vert qui s'emploie, généralement, à analyser et relayer les blocages rencontrés.

DES SITUATIONS RÉPÉTÉES DE VIOLENCES INSTITUTIONNELLES ET INTRAFAMILIALES

Des appels récurrents font état de violences intrafamiliales ou institutionnelles (maison de repos, prison). La plupart du temps, les personnes cherchent des solutions pour quitter leur famille ou leur lieu de vie. On constate que souvent, les solutions existantes – centre d'urgence, médiation, etc. – sont peu opérationnelles et pertinentes pour les personnes car elles impliquent des changements radicaux que les personnes n'ont pas la possibilité d'assumer et de porter par elles-mêmes. Cela implique, à tout le moins, une analyse en profondeur des situations individuelles et un accompagnement personnalisé par un service adéquat.

Il s'agit d'une dame seule habitant un appartement et étant sous administration de biens. Son frère est propriétaire et elle est usufruitière. Elle est âgée de 62 ans et a des indemnités de mutuelle. Elle souhaite changer d'administrateur mais, suite à une rencontre avec la juge hier, elle ne l'a pas fait. Elle a l'impression qu'elle paie beaucoup (elle n'a pas de loyer mais paie des charges communes de 500€/mois) et dit qu'elle ne reçoit pas assez d'argent (70€/sem). (BDD appels, juin 2022)

Un fils téléphone pour sa mère. Il vit une situation préoccupante et urgente. Sa mère souffre d'une maladie handicapante et il pense que sa mère est maltraitée. Son père est désigné comme aidant proche et Madame a une administratrice de biens. Le fils ne se sent pas écouté sur la détresse qu'il perçoit chez sa mère. Le père est absent la plupart de la journée, la maman est laissée seule. Monsieur aimerait que la situation de sa maman soit réétudiée et adaptée à ses besoins. (BDD appels, mai 2022)

C'est une personne âgée qui m'appelle d'une maison de repos à Watermael. Madame m'explique

avoir été mise de force dans cette maison alors qu'elle vivait très bien avec ses aides de vie. Ce sont ses filles qui l'ont forcée et qui se sont mises d'accord avec le personnel de la maison... Madame souhaite obtenir une aide juridique pour sortir de là et faire reconnaître sa «séquestration». (BDD appels, février 2022)

Monsieur est veuf, il appelle pour savoir s'il peut se marier et si sa femme peut venir en Belgique du Maroc. On lui a dit qu'il ne pouvait pas la faire venir car il avait des revenus trop faibles (grapa). Il va me rappeler plus tard. (BDD appels, janvier 2022)

Il est difficile d'évaluer le degré d'urgence de ces situations par téléphone. Dans certains cas, toutefois, les situations nécessitent une réponse sociale immédiate et adéquate, notamment, par exemple, quand il est question d'enfants à la rue ou de personnes exprimant être victimes de violences physiques/psychiques. Etant donné la saturation des différents services (notamment les maisons d'accueil d'urgence), les solutions ne sont toutefois pas garanties.

Madame est victime de violence conjugale, elle est à la rue actuellement avec ses deux enfants. J'ai contacté les services d'aide aux victimes, ils m'ont conseillé de contacter le SAMU social, j'ai contacté le Samu, ils ont promis d'essayer de trouver une solution pour madame. (BDD appels, avril 2022)

LE NUMÉRO VERT ET LA QUESTION DE L'ACCÈS AUX DROITS

Les personnes les plus fragiles sur le plan socio-économique sont celles qui sont éligibles à davantage d'aides et sont donc celles qui, théoriquement, devraient avoir davantage recours aux services, notamment de soins et sociaux. On constate néanmoins que l'ensemble des procédures pour accéder à des aides se sont complexifiées. L'invasion d'une nouvelle bureaucratie, pour reprendre les termes de David Graeber³¹, complique l'accès aux services pour des personnes qui, paradoxalement, en ont le plus besoin³².

Pour certain·es, le numéro vert peut agir comme un repère, une « prise » permettant de s'orienter dans le secteur social et dans ce qui ressemble de plus en plus à une lutte pour l'accès à l'information et aux droits. En effet, de nombreuses personnes qui appellent le numéro vert sont en recherche d'informations sur le fonctionnement d'institutions du social/santé ou d'accès aux droits³³ :

Monsieur est à la recherche d'informations sur les aides que pourrait octroyer le CPAS sachant que monsieur a une carte F. Il demande également si le CPAS pourra l'aider dans sa recherche d'emploi. (BDD des appels, mai 2022)

La personne voulait connaître les démarches à faire pour bénéficier du chèque colis alimentaire du CPAS. (BDD des appels, mai 2022)

Une jeune étudiante qui vit avec sa maman et son frère a diverses questions car elle n'a jamais eu recours à de l'aide sociale jusqu'à aujourd'hui. (BDD des appels, mai 2022)

UN PING-PONG ENTRE CENTRE SOCIAUX ET CPAS

Le numéro vert social et les centres membres de la FdSS mènent traditionnellement leurs actions au travers d'une relation de coopération, pouvant être conflictuelle, avec l'Etat. Ce partenariat se traduit dans un rôle d'intermédiaire joué par les services sociaux associatifs de première ligne entre les citoyen·nes et les services (para) publics (CPAS, ONEM, SPF, CAPAC, syndicats et mutuelles) et privés (comme les banques). Ces services tentent de dénouer des situations complexes, spécifiques et imbriquées par un travail d'(inter)médiation et de défense des droits des personnes auprès des organisations pourvoyeuses d'aides et de services.

31 Graeber D. (2015), Bureaucratie, Paris, Actes Sud

32 Voir à ce sujet le travail d'enquête et de vulgarisation statistique (en accès libre) de Médor sur Bruxelles : Bruxelles Malade <https://bxl-malade.medor.coop/>

33 Nous relevions également dans cette catégorie des appels en provenance de prisons belges. Ces appels ont fortement diminué (1 seul appel reçu pour les mois concernés).

En ce sens, les services associatifs jouent un rôle dans la lutte contre le non-recours. Toutefois, en réduisant leur accessibilité et en digitalisant leurs services, les services privés (par exemple les banques) et les services publics remplissent de moins en moins leur mission d'accès universel et provoquent, par effet de cascade, un phénomène croissant d'exclusion sociale des publics déjà fragilisés et davantage de situations de litiges. En d'autres mots, ils se délestent et sous-traitent les situations spécifiques et/ou complexes à un secteur associatif largement saturé et peu financé.

Depuis les fermetures massives des guichets des services publics, la logique partenariale et compensatoire (pour les publics les moins à même à défendre leurs droits) est, dans les faits, poussée dans ses retranchements. Cette logique de sous-traitance du contact direct vers les services sociaux associatifs (notamment le numéro vert) met ces mêmes services en difficulté de travailler avec les services publics parce que, très souvent, les travailleurs·euses sociaux·ales se retrouvent confrontés, comme leur usager·es, aux inaccessibilités du système d'aide public et à leurs marges de manœuvre limitées.

Les personnes se retrouvent, malgré elles, ballotées entre un service public peu accessible et un service associatif impuissant, ce qui génère du non-recours, de la défiance, des situations de pauvreté accrue et de l'exclusion.

Monsieur souhaite en savoir plus sur ses droits. Je lui ai expliqué comment cela fonctionnait, son logement, l'adresse de référence, l'article 60, etc. Monsieur a une assistante sociale au CPAS, je l'ai invité à reprendre contact avec elle. (BDD des appels, juin 2022)

L'exemple suivant montre, de manière frappante, la logique de sous-traitance du contact avec le public mise en œuvre par certains services publics : le site d'accueil d'un CPAS bruxellois renvoie, dès sa première page, les personnes vers le numéro vert social. De nombreuses personnes contactent le 0800/35.243 en pensant rentrer en contact avec ce CPAS et sont renvoyés, par les répondant·es, vers le numéro du CPAS peu accessible, ajoutant une étape de plus dans le processus d'accès aux droits. Pris dans cette chaîne inopérante et potentiellement sans fin, le numéro vert tente d'identifier ces dysfonctionnements et de les confronter aux services pourvoyeurs de l'aide dans le but de rendre visibles les allers-retours et les nombreux cul-de-sac rencontrés par les usager·es dans leur parcours d'accès à leurs droits.

FRACTURE NUMÉRIQUE, NON-RECOURS ET ENJEU DÉMOCRATIQUE

Une autre variable complexifie la situation : celle de la fracture numérique. La digitalisation des institutions publiques et privées a été drastiquement accentuée avec la crise sanitaire. Entraînant dans un même mouvement la fermeture de nombreux guichets (et leur non-réouverture en sortie de crise), l'accès aux aides et aux services s'est compliqué pour les personnes qui n'ont pas accès à du matériel informatique ou qui éprouvent des difficultés à l'utiliser, c'est-à-dire pour 30 % de la population bruxelloise³⁴ et 32 % de la population wallonne³⁵. Si on observe une démocratisation des outils numériques, elle ne s'accompagne pas d'une égalité sociale des pratiques. Pour le dire autrement, de plus en plus de personnes possèdent un smartphone et savent utiliser certains réseaux sociaux, mais sans nécessairement parvenir à remplir une déclaration d'impôts en ligne avec un lecteur de carte et un ordinateur. Ces actions demandent d'autres outils et compétences numériques.

34 Baromètre 2020 sur l'état de la pauvreté à Bruxelles de l'Observatoire Bruxellois de la santé et du social.

35 Selon le Baromètre citoyens 2021. Fractures numériques plurielles <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021-fracturesplurielles>

Ces fractures numériques touchent principalement une population déjà précaire : « on parle de double peine des publics fragilisés face au tout au numérique »³⁶. L'âge, le faible niveau d'alphabétisation, le statut carcéral, le handicap physique sont quelques-unes des « caractéristiques sociales » qui freinent l'accès à l'information et aux ressources en ligne. Le phénomène de la fracture numérique, à ses différents degrés, est donc d'abord la conséquence d'inégalités sociales³⁷ qu'elle renforce par ailleurs³⁸.

Les commentaires laissés dans la base de données permettent de constater que la fracture numérique touche de nombreuses personnes dans leurs démarches, allant de la recherche d'un numéro de téléphone, à la prise de rendez-vous, au paiement de factures ou à l'obtention du CST. Sur les mois de janvier à juin 2022, dans 9,7% des appels les répondant.es mentionnent explicitement qu'un problème de fracture numérique est rencontré par la personne appelante.

Madame téléphone pour avoir plusieurs numéros téléphone de commune et d'asbl car elle n'a pas accès à internet. (BDD des appels, avril 2022)

Un homme appelle pour demander de contacter Vivaqua pour sa cousine (qui ne parle pas le français) afin de demander un étalement de paiement de sa dernière facture d'eau. C'est son CPAS qui lui a conseillé de nous appeler. J'ai rempli le formulaire de contact pour demander le paiement en deux fois. (BDD des appels, mars 2022)

Être connecté, disposer du matériel et trouver les documents adéquats 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 à l'activation de certains droits, ce qui peut conduire à aggraver des situations sociales déjà compliquées, comme, par exemple, en se mettant en défaut de paiement vis-à-vis de certains organismes. Le baromètre de l'inclusion numérique de 2020³⁹ nous informe que « près de 3 ménages sur 10 vivant avec de faibles revenus ne disposent pas de connexion internet à domicile », pointant du doigt les liens entre pauvreté et fracture numérique.

Dans cette configuration, les travailleurs·euses sociaux·ales deviennent des intermédiaires dans la résolution des problèmes de fracture numérique et effectuent des tâches essentiellement administratives qui incombaient précédemment aux personnes présentes aux guichets. Le dispositif « Allo ? Aide sociale » réoriente dès lors les personnes vers des services sociaux (notamment des CAP et des CASG) pour les aider dans leurs démarches administratives d'accès aux droits.

Monsieur a besoin d'aide pour rédiger des courriers concernant un problème avec un administrateur de biens. Il souhaite savoir s'il y a d'autres services sociaux que le CPAS sur Anderlecht qui pourrait l'aider car il n'a pas d'ordinateur. C'est une situation un peu complexe à traiter uniquement par téléphone, j'ai donc donné les coordonnées de Brabantia pour qu'il puisse se rendre à la permanence à Anderlecht.

36 Garczynski, G. (2019). « Fracture numérique, fracture sociale ». *Revue Projet*, 371(4), 33-36. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/pro.371.0033>

37 Granjon, F. (2009). « Inégalités numériques et reconnaissance sociale ». *Les Cahiers du numérique*, 5(1), 19-44.

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

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

TRAVAILLER SES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES, OU L'ART D'ÊTRE UN BON CITOYEN

Par ailleurs, certaines personnes contactent le numéro vert en exprimant leur volonté de se former et de renforcer leurs compétences numériques.

Monsieur cherche un endroit sur la commune d'Ixelles pour suivre une formation dans le but d'apprendre à utiliser un ordinateur (BDD des appels, juin 2022)

Madame demande un technicien à domicile pour l'aider à travailler sur son ordinateur (installer norton, vérifier l'état de l'ordinateur) car madame a 92 ans et ne sait pas se déplacer (BDD des appels, mars 2022)

Il s'agit d'une mission que les services sociaux n'endossent pas car elle exige du matériel, des qualifications et des supports de formation spécifiques. Certaines communes disposent d'Espaces Publics Numériques (EPN) vers lesquels il est possible d'orienter les personnes, et qu'elles soient accompagnées de personnes compétentes. Toutefois, les EPN ont une capacité d'action limitée, notamment en ce qui concerne les démarches sociales. Elles ne disposent généralement pas du personnel qualifié et du cadre professionnel autorisant l'usage des données personnelles des personnes pourtant nécessaires à la réalisation de certaines démarches administratives et sociales. Par ailleurs, toutes les communes ne disposent pas d'EPN et il reste difficile pour certaines habitant·es, sur le plan symbolique et pratique, de pousser les portes des EPN. C'est pourquoi des informaticiens publics, organisés et formés par l'ASBL Action et Recherche Culturelles (ARC), mettent en place des permanences dans les quartiers précarisés, dans les lieux de vie quotidienne des personnes, comme réponse à l'enjeu démocratique que représente la fracture numérique⁴⁰. Ces nouvelles pratiques professionnelles compensent, à l'instar du numéro vert social, de manière pertinente et utile mais toutefois partielle (car sans les moyens de couvrir efficacement l'ensemble des besoins), les manquements des services publics en matière d'accessibilité.

40 Voir L'Informaticien Public, un enjeu démocratique – Acte 1 – L'informaticien Public <https://informaticienpublic.be/informaticien-public-un-enjeu-democratique-acte-1/>

CONCLUSION

Si la période « COVID » s'est quelque peu dissipée, ce rapport semestriel nous montre toutefois que les problématiques socio-économique des bruxellois-es sont toujours fortement présentes. **Le numéro vert fait office, depuis sa mise en place, d'un thermomètre de ces différents types de situations problématiques.** La richesse des commentaires laissés dans la base de données des appels permet de comprendre les difficultés rencontrées par la population bruxelloise et les nœuds institutionnels qui complexifient l'accès aux droits et intensifient le non-recours.

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 outil de lutte contre le non-recours à l'aide sociale pour les habitant-es bruxellois-es.**⁴¹ Les répondant-es au numéro vert sont toutes des professionnel·les du social travaillant dans des CAP, des CASG ou des CAW. Ils ont la possibilité de renvoyer les appelant-es, 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.

Le numéro vert, et la possibilité de renvoi vers les centres sociaux pour traiter les situations nouées avec les services publics, montre le lien de collaboration entre les institutions publiques et

les associations privées dans l'aide aux personnes les plus démunies. Néanmoins, cette interconnexion a ses limites qui, poussées dans ses retranchements, démontrent des dysfonctionnements et des incohérences. L'inaccessibilité des services (publics et privés), leur digitalisation accrue, laisse sur le carreaux une population déjà précaire. **La complexification des dossiers administratifs et l'absence d'interlocuteurs du côté des services publics – qui se 'délesteraient' des situations jugées trop complexes notamment par les plateformes numériques et les programmes qui les président - induisent une charge de travail supplémentaires 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, 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 de manière plus qualitative.

La problématique du logement, en constante augmentation ces derniers mois, reste exemplative de cette frustration au sein du secteur social. Les appels qui arrivent au numéro vert sont le signe d'une population démunie face à la possibilité de se loger. Mise à part la réorientation vers des centres spécialisés (eux aussi confrontés aux mêmes impasses), l'impuissance des travailleur·euses face à la possibilité de fournir des solutions concrètes aux appelant·e·s est grande. Seuls des choix politiques ambitieux sur la régulation du marché du logement pourront garantir le droit au logement.

⁴¹ Notamment sur les droits des étrangers, qui est une problématique qui recouvre 4% des appels reçus au numéro vert.

Le secteur revendique donc 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.

Le rapport de perspective.brussels (2022 : 75) martèle que « *le public fragile aidé par les services socio-sanitaires comme les CPAS, les services sociaux, les centres de planning familial, les maisons médicales, les services de médiation de dettes et les services de santé mentale a augmenté dans le cadre de la crise. Déjà avant la crise, ces différentes structures devaient faire face à une certaine saturation de leurs services, ainsi qu'à une prise en charge de situations de plus en plus complexes (par exemple des personnes combinant des difficultés financières, intrafamiliales et de santé mentale). La crise du Covid-19 a accentué ces difficultés, et par conséquent, la nécessité de renforcer la capacité d'accueil de ces structures et la collaboration entre elles.* »

C'est donc aussi une revalorisation générale du secteur social-santé qui doit être pensée et implémentée.

**ALLO ?
AIDE SOCIALE**

0800 35 243
NUMÉRO GRATUIT & ANONYME



Rue Gheude 49
1070 Anderlecht

02 223 37 74

info@fdss.be
www.fdss.be