Bilan des appels reçus au numéro vert 0800 35 243

6 juillet au 23 octobre 2020

Décembre 2020

FdSS
FÉDÉRATION des SERVICES SOCIAUX

INTRODUCTION 3

STATISTIQUES DES APPELS 4

Nombre d'appels et de demandes 4

Genre des appelant·e·s 5

Codes postaux 5

Pourcentage des appels concernés par les différentes problématiques 6

Pourcentage des appels concernés par les différentes problématiques et répartis par code postal 7

Répartition des demandes par problématiques 8

Répartition des demandes par problématiques et par semaine (6 juillet – 23 octobre) 9

CONSTATS GÉNÉRAUX 10

Des situations sociales multi-problématiques 10

Accessibilité des services, non-recours & automaticité des aides 11

CONSTATS PAR PROBLÉMATIQUES 12

Informations concernant le confinement 12

Aide Alimentaire 13

Revenus / Situation financière / Emploi-travail-formation 15

Questions administratives 17

Santé mentale / Ressources sociales / Liens familiaux 18

Santé physique 19

Logement 19

Droit des étrangers 20

Sans-abrisme 20

CONCLUSION 21

INTRODUCTION

Le numéro vert bruxellois pour les urgences sociales 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 toute à un ou une professionnelle 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.

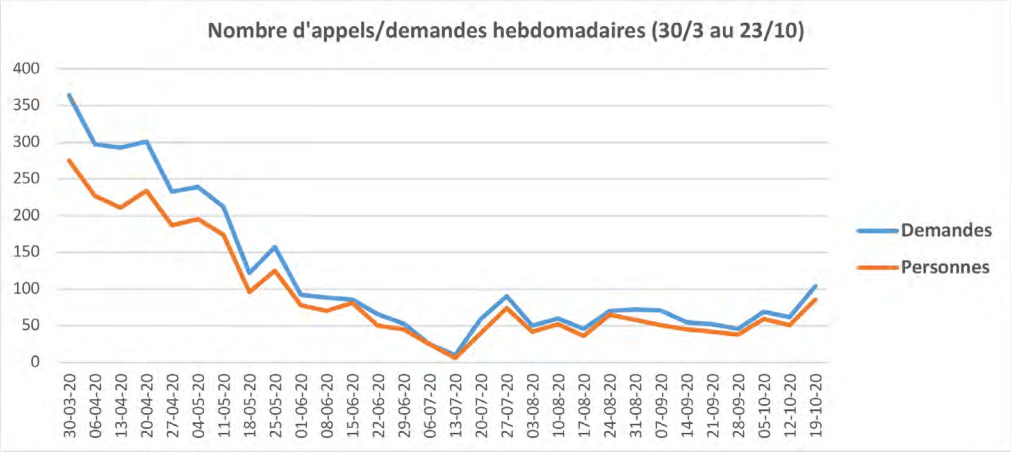
Ce bilan compile des données qualitatives (provenant des débriefings de permanence, d'entretiens réalisés individuellement et des commentaires laissés par les travailleurs sociaux dans le formulaire d'encodage des appels) et des données quantitatives (les 770 appels reçus entre le 6 juillet et le 23 octobre ont été analysées au travers d'un outil de monitoring de la base de données). En effet, chaque appel est systématiquement encodé, par les répondants au numéro vert, dans un formulaire qui renseigne sur la nature des demandes (problématique traitée, code postal, action réalisée par le travailleur social, etc.) mais pas sur le profil des appelants. Les débriefings qualitatifs avec les répondants, réalisés aujourd'hui de manière collective et hebdomadaire, ainsi que les commentaires laissés dans la base de données et les entretiens permettent de recueillir des éléments – toujours anonymes – sur les types de situations rencontrées et les types de profils de personnes qui contactent le numéro vert.

STATISTIQUES DES APPELS

NOMBRE D'APPELS ET DE DEMANDES

On constate que le nombre d'appels et de demandes reçus au numéro vert social 0800/35.243 a fortement décru au printemps 2020 et tend à se stabiliser aujourd'hui autour d'une septantaine d'appels reçus par semaine. 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). On peut considérer que le nombre actuel d'appels hebdomadaire constitue une sorte de « plancher » atteint par le numéro vert qui bénéficie, aujourd'hui, d'une communication limitée. Au cours des derniers mois, le numéro vert n'a pas fait l'objet de démarches promotionnelles. Seuls de brefs rappels de son existence ont été réalisés dans les médias[1]. Sa visibilité est donc fortement réduite. On constate, en consultant la base de données des appels, qu'il y a toujours plusieurs appels par jour[2] et que lorsque le numéro est communiqué dans les médias, le nombre d'appels augmente les jours suivants cette communication.

	Demandes		Appels	
Total général entre le 30/3 et le 23/10	3.544	100%	2818	100%
Période 1 : Du 30/3 au 3/7	2.603	73,5%	2048	72,5%
Période 2 : Du 6/7 au 23/10	941	26,5%	770	27,5%

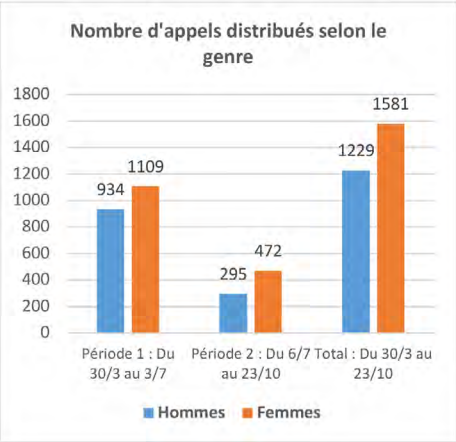


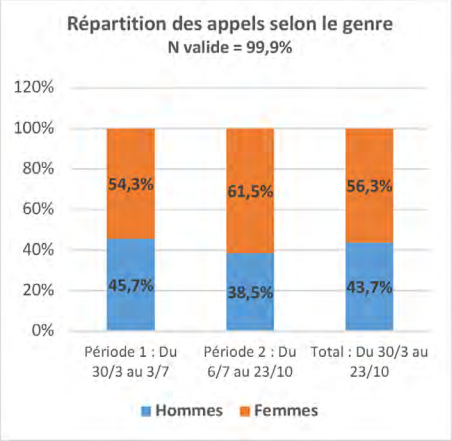
1 Par exemple, lors du passage sur la Première (RTBF) de Céline Nieuwhenhuys, secrétaire générale de la Fédération des Services Sociaux, au Grand Oral le 17/10/2020 https://www.rtbf.be/auvio/detail_le-grand-oral?id=2692785

2 Excepté entre le 7 et le 15 juillet, période de transition organisationnelle du numéro vert qui semble avoir causé certaines difficultés liées à l'encodage des appels

GENRE DES APPELANT·E·S

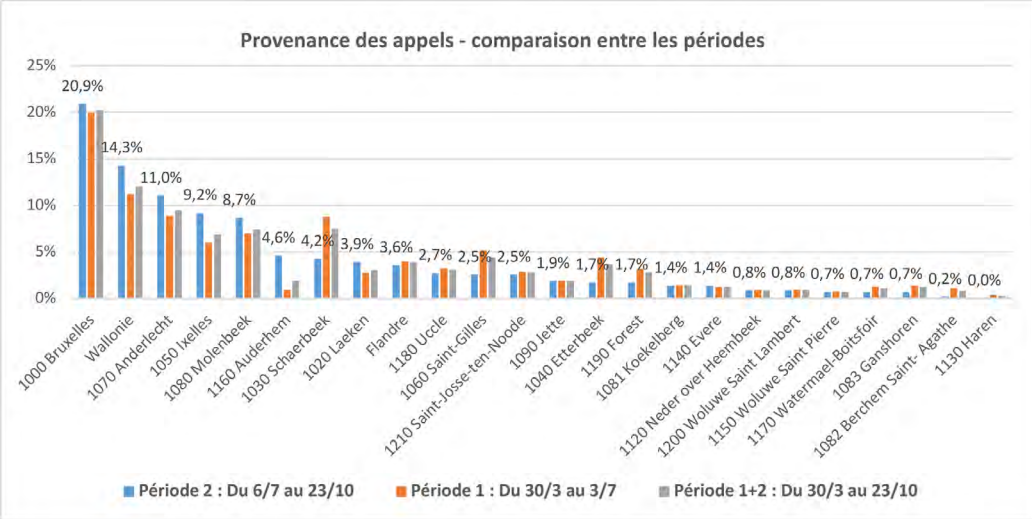
Il y a toujours plus de femmes que d'hommes qui contactent le numéro vert. C'est encore plus vrai, de manière proportionnelle, pour la deuxième période que pour la première.





CODES POSTAUX

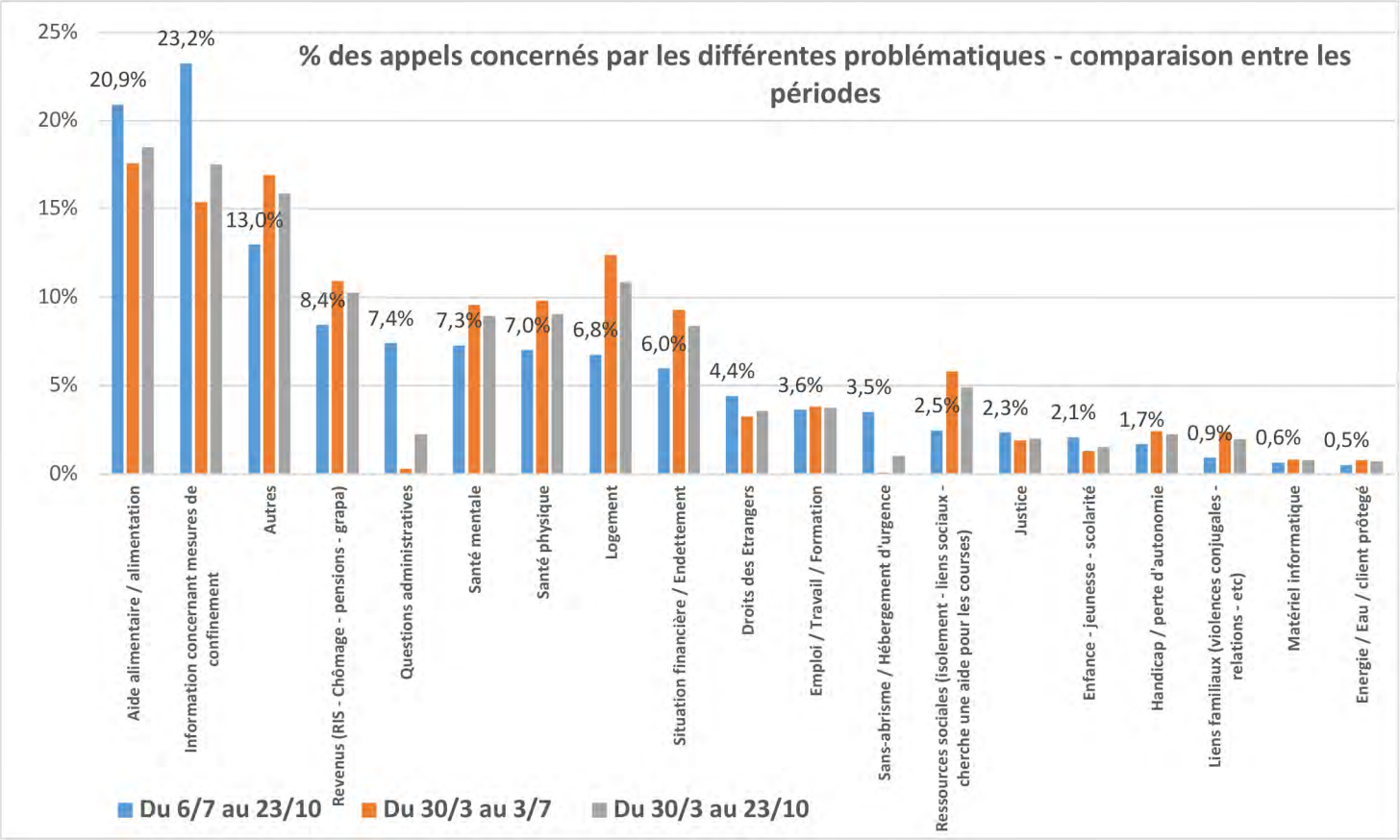
Lors de cette deuxième période (juillet-octobre 2020), un code postal a été encodé pour 77% des appels. En comparant les périodes, on se rend compte que **la ventilation entre communes est un peu moins forte aujourd'hui qu'avant**. Une hypothèse consisterait à penser que le numéro vert est davantage connu dans certains communes et/ou communiqué par certains services. De manière générale, les communes du croissant pauvre bruxellois et les communes les plus peuplées de la Région bruxelloise sont plus représentées lorsque l'on observe la provenance des appels reçus au numéro vert.



POURCENTAGE DES APPELS CONCERNÉS PAR LES DIFFÉRENTES PROBLÉMATIQUES

Ce graphique amène plusieurs constats :

- **Plus d'un appel sur cinq est concerné par une aide alimentaire.** C'est un chiffre en progression. On constate par ailleurs que cette part a encore tendance à fortement augmenter au cours du mois d'octobre 2020, atteignant jusqu'à 32% des appels reçus au numéro vert.
- **Les appels à propos d'informations concernant les mesures de confinements restent proportionnellement nombreux. Ils témoignent des difficultés, pour les personnes, de suivre l'évolution des mesures décrétées par les différents gouvernements.** Ces demandes ont été particulièrement nombreuses au regard du nombre total d'appels reçus entre le 20 juillet et début septembre, on peut y voir un effet lié aux vacances et aux déplacements qui ont dû être annulés ou conditionnés à des tests et des quarantaines.
- **Il y a plus d'appels concernant des demandes d'aide alimentaire que d'appels concernant des questions/demandes relatives aux revenus, à la situation**



financière et aux problématiques d'emploi/travail/formation. C'est la première fois que le pourcentage d'appels concerné par l'aide alimentaire dépasse le pourcentage cumulé de ces 3 problématiques. Ce constat peut conduire à des interprétations variées : l'augmentation du recours à l'aide alimentaire traduit-elle une aggravation particulièrement inquiétante de la pauvreté à Bruxelles ? l'aide alimentaire est-elle considérée, à l'inverse des allocations sociales, comme une aide directe accessible ? l'aide alimentaire constitue-t-elle, une réponse majeure à des situations de précarité ? Etc.

- Les 7,4% d'appels concernés par les questions administratives sont en forte augmentation parce que cette problématique n'existait pas entre mars et juin. On constate que cette rubrique est fortement utilisée et traduit **des difficultés importantes, pour les appelants, de faire face aux démarches administratives exigées de leur part.**

POURCENTAGE DES APPELS CONCERNÉS PAR LES DIFFÉRENTES PROBLÉMATIQUES ET RÉPARTIS PAR CODE POSTAL

Le tableau suivant détaille le pourcentage d'appels reçus par problématiques et par code postal entre le 1er juillet et 26 octobre inclus. Il permet d'observer la répartition des appels par commune de provenance et ce, pour chaque problématique.

Les cases colorées soulignent les écarts que l'on peut observer entre le pourcentage moyen des appels reçus par commune (toutes problématiques confondues), et le pourcentage des appels reçus par commune pour chaque problématique considérée spécifiquement. On constate ainsi par exemple que les appels en provenance de la commune d'Anderlecht sont surreprésentés parmi les demandes d'aide alimentaire : cette commune concentre 21,1% des appels portant sur cette thématique (contre 12,9% des appels toutes problématiques confondues).

	1000 Bruxelles	Wallonie	1070 Anderlecht	1050 Ixelles	1080 Molenbeek	1160 Auderghem	1030 Schaerbeek	1020 Laeken	Flandre	1060 Saint-Gilles	1210 Saint-Josse-ten-Noode	Total général
Aide alimentaire / alimentation	26,5%	4,7%	21,1%	10,2%	10,9%	1,6%	9,4%	7,0%	3,1%	3,9%	1,6%	100%
Autres	30,2%	18,9%	13,%	9,5%	5,7%	13,2%	1,9%	3,8%	0%	0%	3,8%	100%
Droits des Etrangers	30,00%	5%	5%	10%	10%	5,00%	15%	5%	10%	5,0%	0%	100%
Emploi / Travail / Formation	27,8%	11,1%	0%	33,3%	11,1%	11,1%	0%	5,5%	0%	0%	0%	100%
Energie / Eau / client protégé	50%	0%	0%	0%	25%	0%	0%	25%	0%	0%	0%	100%
Enfance - jeunesse - scolarité	0%	41,7%	0%	16,7%	16,7%	0%	8,3%	0%	8,3%	8,3%	0%	100%
Handicap / perte d'autonomie	0%	25%	25%	12,5%	0%	0%	0%	0%	0%	12,6%	25,0%	100%
Information concernant mesures de confinement	29,8%	29,8%	9,6%	8,5%	8,5%	1,1%	2,1%	1,1%	8,5%	1,1%	0%	100%
Justice	0%	73,3%	0%	0%	6,7%	0%	0%	0%	0%	20%	0%	100%
Liens familiaux (violences conjugales - relations - etc)	60%	20%	0%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Logement	24,4%	7,3%	9,7%	12,2%	7,3%	0%	4,9%	9,7%	12,2%	2,4%	9,8%	100%
Matériel informatique	25%	0%	0%	0%	50%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	100%
Questions administratives	9,3%	18,6%	11,6%	11,6%	7%	11,6%	7%	9,3%	4,6%	4,6%	4,6%	100%
Ressources sociales	0%	18,7%	12,6%	18,7%	12,5%	6,2%	0%	6,2%	0%	6,2%	18,7%	100%
Revenus	16%	20%	14%	16%	12%	2%	6%	4%	4%	2,0%	4%	100%
Sans-abrisme	52%	16%	12%	8%	0%	0%	0%	0%	12%	0%	0%	100%
Santé mentale	11,8%	14,7%	17,6%	11,8%	5,9%	32,3%	2,9%	0%	0%	0%	2,9%	100%
Santé physique	30%	16,7%	13,3%	6,7%	3,3%	6,7%	3,3%	6,7%	3,3%	3,3%	6,7%	100%
Situation financière / Endettement	18,9%	13,5%	10,8%	16,2%	21,6%	5,4%	2,7%	2,70%	2,70%	0%	5,4%	100%
Total général	24,4%	16,7%	12,9%	10,9%	10,1%	5,3%	5%	4,56%	4,17%	3%	3%	100%

RÉPARTITION DES DEMANDES PAR PROBLÉMATIQUES

Le tableau ci-dessous nous renseigne sur la répartition des demandes en période 1 et 2 et souligne d'éventuelles évolutions[3].

Répartition des demandes	Période 2 Du 6/7 au 23/10	Période 1 Du 30/3 au 3/7	Total Du 30/3 au 23/10	Différence entre les périodes 1 et 2 (en point de %)	Différence en % entre 1 et 2
Information concernant mesures de confinement	19,02%	12,11%	13,94%	+6,92	+ 57,1%
Aide alimentaire / alimentation	17,11%	13,84%	14,71%	+3,27	+ 23,6%
Autres	10,63%	13,34%	12,62%	-2,71	-20,3%
Revenus (RIS - Chômage - pensions - grapa)	6,91%	8,61%	8,16%	-1,70	-19,7%
Questions administratives	6,06%	0,23%	1,78%	+5,83	+2634,8%
Santé mentale	5,95%	7,53%	7,11%	-1,58	-21,0%
Santé physique	5,74%	7,72%	7,20%	-1,99	-25,6%
Logement	5,53%	9,76%	8,64%	-4,24	-43,3%
Situation financière / Endettement	4,89%	7,30%	6,66%	-2,41	-33,0%
Droits des Etrangers	3,61%	2,57%	2,85%	+1,04	+40,5%
Emploi / Travail / Formation	2,98%	3,00%	2,99%	-0,02	-0,7%
Sans-abrisme / Hébergement d'urgence	2,87%	0,08%	0,82%	+2,79	+3487,5%
Ressources sociales (isolement - liens sociaux - cherche une aide pour les courses)	2,02%	4,57%	3,90%	-2,55	-55,8%
Justice	1,91%	1,50%	1,61%	+0,41	+27,3%
Enfance - jeunesse - scolarité	1,70%	1,04%	1,21%	+0,66	+63,5%
Handicap / perte d'autonomie	1,38%	1,92%	1,78%	-0,54	-28,1%
Liens familiaux (violences conjugales, relations, etc)	0,74%	1,88%	1,58%	-1,14	-60,6%
Matériel informatique	0,53%	0,65%	0,62%	-0,12	-18,5%
Energie / Eau / client prôtegé	0,43%	0,61%	0,56%	-0,19	-29,5%
Assuétudes	0%	0,23%	0,17%	-0,23	-100,0%
Information numéro vert	0,00%	1,50%	1,10%	-1,50	-100,0%
	100,00%	100,00%	100,00%		

On constate que, de manière similaire aux données précédentes concernant les appels reçus, **la répartition des demandes est moins ventilée pour cette période que pour la période précédente** :

- Les problématiques « Infos concernant les mesures de confinement » et « Aide Alimentaire » (qui existaient en première période, contrairement aux rubriques « Questions administratives » et « sans-abrisme ») sont celles qui augmentent le plus, à hauteur de 57% et 24%.
- Les 3 premières problématiques de la période juillet-octobre (« Aide alimentaire », « Infos concernant les mesures de confinement » et « Autres ») cumulent 47% des demandes pour la période juillet-octobre, elles cumulaient 39,5% pour la 1ère période. Il y a donc une concentration des demandes autour de certaines problématiques. C'est encore plus flagrant si on cumule les 2 premières problématiques (36% pour la période 2 et 26% pour la période 1).
- Lors de la première période, 5 autres problématiques (Logement, Revenus, sante physique, santé mentale, situation financière/endettement) concernaient entre 7 et 10% des demandes. Lors de la 2ème période, la 4ème problématique (Revenus) ne représente que 6,91% des demandes suivie de « Questions administratives » avec 6,06% des demandes. Les rubriques « Autres », « Ressources sociales » et « Situation financière/endettement » sont celles qui diminuent le plus (respectivement -4,23, -2,71, -2,55 et -2,41). Concernant la rubrique « Logement », la problématique « sans-abrisme » qui cumule 2,79 a été ajoutée début juillet et compense dès lors la diminution des demandes liées au « Logement ».

3 La différence entre les périodes peut être calculée en points de pourcentage (simple différence) entre les pourcentages des deux colonnes et également en pourcentage, qui calcule, proportionnellement, la différence de distribution des demandes entre la période 1 et la période 2.

RÉPARTITION DES DEMANDES PAR PROBLÉMATIQUES ET PAR SEMAINE (6 JUILLET – 23 OCTOBRE)

Le tableau suivant détaille la répartition des demandes de manière hebdomadaire depuis le 6 juillet. Sont soulignées en rouge les tendances à la hausse repérées pour les deux problématiques les plus représentées : « aide alimentaire » et « mesures de confinement ».

DEMANDES	06-07	13-07	20-07	27-07	03-08	10-08	17-08	24-08	31-08	07-09	14-09	21-09	28-09	05-10	12-10	19-10	Total général
Information concernant mesures de confinement	12,0 %		18,6 %	28,9 %	24,0 %	25,0 %	17,4 %	30,0 %	13,9 %	23,9 %	12,7 %	17,3 %	10,9 %	17,4 %	14,5 %	13,5 %	19,0 %
Aide alimentaire / alimentation	16,0 %	20,0 %	13,6 %	4,4 %	10,0 %	18,3 %	17,4 %	17,1 %	12,5 %	12,7 %	10,9 %	19,2 %	26,1 %	27,5 %	24,2 %	26,0 %	17,1 %
Autres	24,0 %	20,0 %	1,7 %	6,7 %	24,0 %	16,7 %	10,9 %	8,6 %	9,7 %	11,3 %	16,4 %	13,5 %	6,5 %	8,7 %	6,5 %	7,7 %	10,6 %
Revenus (RIS - Chômage - pensions - grapa)	16,0 %	10,0 %	5,1 %	10,0 %	4,0 %	1,7 %	6,5 %	10,0 %	9,7 %	5,6 %	7,3 %	3,8 %	4,3 %	8,7 %	11,3 %	2,9 %	6,9 %
Questions administratives	4,0 %		8,5 %	6,7 %	8,0 %	5,0 %	10,9 %	4,3 %	6,9 %	11,3 %	5,5 %	7,7 %	6,5 %	2,9 %	4,8 %	1,9 %	6,1 %
Santé mentale			8,5 %	3,3 %	12,0 %	5,0 %	13,0 %	4,3 %	4,2 %	4,2 %	3,6 %	1,9 %	6,5 %	5,8 %	8,1 %	8,7 %	6,0 %
Santé physique	4,0 %		6,8 %	6,7 %	4,0 %	3,3 %	2,2 %	8,6 %	2,8 %	7,0 %	14,5 %	13,5 %	2,2 %		4,8 %	5,8 %	5,7 %
Logement	4,0 %	10,0 %	8,5 %	8,9 %	4,0 %	8,3 %	10,9 %	1,4 %	2,8 %	1,4 %	5,5 %	1,9 %	10,9 %	5,8 %	3,2 %	5,8 %	5,5 %
Situation financière / Endettement	4,0 %	10,0 %	1,7 %	8,9 %	4,0 %			1,4 %	11,1 %	2,8 %	3,6 %	1,9 %	6,5 %	7,2 %	4,8 %	7,7 %	4,9 %
Droits des Etrangers	4,0 %	10,0 %	8,5 %	1,1 %		3,3 %	4,3 %	4,3 %	4,2 %	2,8 %	1,8 %	3,8 %	8,7 %	1,4 %	4,8 %	2,9 %	3,6 %
Emploi / Travail / Formation			5,1 %	1,1 %		10,0 %	2,2 %	4,3 %	2,8 %	5,6 %	5,5 %	1,9 %			1,6 %	2,9 %	3,0 %
Sans-abrisme / Hébergement d'urgence			5,1 %	11,1 %		1,7 %	4,3 %	1,4 %	2,8 %	1,4 %		1,9 %		1,4 %	4,8 %	1,9 %	2,9 %
Ressources sociales (isolement - liens sociaux - cherche une aide pour les courses)	4,0 %	10,0 %	1,7 %		4,0 %	1,7 %		1,4 %		2,8 %	3,6 %		4,3 %	4,3 %	1,6 %	1,9 %	2,0 %
Justice	4,0 %								9,7 %	5,6 %	1,8 %	3,8 %	2,2 %			1,9 %	1,9 %
Enfance - jeunesse - scolarité	4,0 %			1,1 %	2,0 %			1,4 %	4,2 %	1,4 %		3,8 %		4,3 %	1,6 %	1,9 %	1,7 %
Handicap / perte d'autonomie			1,7 %	1,1 %				1,4 %	1,4 %		3,6 %	3,8 %			1,6 %	3,8 %	1,4 %
Liens familiaux (violences conjugales - relations - etc)		10,0 %	3,4 %						1,4 %		1,8 %		2,2 %		1,6 %		0,7 %
Matériel informatique													2,2 %	2,9 %		1,9 %	0,5 %
Energie / Eau / client prôtegé			1,7 %								1,8 %			1,4 %		1,0 %	0,4 %
Total général	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

CONSTATS GÉNÉRAUX

DES SITUATIONS SOCIALES MULTI-PROBLÉMATIQUES

L'évolution des appels reçus au numéro vert témoigne, selon les répondant·e·s, que le 0800/35.243 trouve progressivement sa place dans le paysage bruxellois. En effet, **la majorité des demandes concernent des problématiques sociales** auxquelles les répondant·e·s tentent d'apporter des réponses et des réorientations les plus pertinentes possibles. **Les répondant·e·s constatent qu'un nombre important de personnes qui contactent le numéro vert font face à plusieurs difficultés sociales, qui se superposent** : les problèmes de revenus se cumulent souvent avec des problématiques relatives au logement, à la santé (physique et mentale), à la fracture numérique. Ces situations, qui appellent un accompagnement social solide et à moyen-terme, ne peuvent pas toujours être prises en charge à temps, faute de disponibilités dans les services sociaux associatifs et publics. Pourtant, les professionnel·le·s du social répètent que plus on attend, plus les situations s'aggravent et plus il est difficile d'apporter des réponses sociales fructueuses en terme de lutte contre la pauvreté. La Fondation Roi Baudouin fait les mêmes constats au travers d'une enquête[4] menée en septembre 2020 auprès de plus de 400 associations de lutte contre la pauvreté qu'elle subsidie. L'enquête montre que 67% des associations disent que « *les personnes dans la pauvreté sont confrontées à une « exacerbation » de leur situation problématique : les problèmes auxquels elles sont confrontées s'aggravent et 45% des organisations parlent également d'« élargissement » : leur public cible est confronté à de nouveaux problèmes, jusqu'alors inconnus.* »

> *« J'ai eu le cas d'une dame qui avait un enfant handicapé, elle avait attrapé le covid et vivait dans un logement tout petit, très serré, d'une seule chambre. Ils étaient en quarantaine, la maman parlait très mal le français. Cet appel venait d'une professionnelle qui cherchait une AS qui pourrait téléphoner à la maman de manière régulière pour lui parler, la rassurer. C'est un cas difficile. On a pu finalement l'orienter vers un service de santé mentale à Molenbeek. Mais ça a été difficile. On a beaucoup cherché, j'ai fait ça avec M., on était ensemble » (E1 7-10-20 PM)*

Par ailleurs, le constat se répète de mois en mois et est sans appel: **la dématérialisation des services conjuguée avec la fracture numérique vécue par une partie de la population – généralement déjà fragilisée – amplifie les difficultés rencontrées par ces personnes, et les met dans des situations de dépendance vis-à-vis de tiers, en particulier les assistant.e.s sociaux.ales.**

Les répondant·e·s au numéro vert social constatent également que de **nombreuses personnes contactent le numéro vert pour une demande exclusive d'aide alimentaire**. Ces situations d'extrême urgence de personnes qui ont faim sont en augmentation. Conscient.e.s que ces demandes reflètent souvent une situation sociale difficile et multi-problématique, les professionnel·le·s du numéro vert proposent à ces personnes une orientation vers un accompagnement social global. Les répondants constatent que certaines personnes déclinent cette invitation.

> *« Les demandes sont presque toujours des demandes d'aide alimentaire (...) Les personnes appellent et elles demandent : « J'appelle pour les colis. Où est-ce que je peux aller en chercher ? ». Je suis interpelée par ça. Les gens n'arrivent même pas à demander autre chose ou à vouloir avoir un accompagnement pour voir si on ne peut pas trouver une solution plus structurelle » (E6 09-10-20 PM)*

C'est – une fois de plus – la question de l'accès et du non-recours aux droits qui rentre en jeu. Cette question de l'accès aux droits, drastiquement limité pour certaines catégories de personnes (notamment les personnes sans-papiers), est régulièrement posée par **des professionnel·le·s qui contactent le numéro vert social en recherche de solutions et de réponses pour des usagers de leurs propres services ou des personnes sans-abri**. Ces coups de fil de la part des professionnel·le·s au numéro vert social – qui représentent 10% de l'ensemble des appels, pour 88% des appels émanant de particuliers – semblent traduire les mises à mal d'un métier qui, face aux situations systémiques de pauvreté des personnes, se retrouve particulièrement démuni.

4 Voir les principaux résultats de cette enquête : https://www.kbs-frb.be/fr/Newsroom/Press-releases/2020/20201016NDPovertyDay

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES, NON-RECOURS & AUTOMATICITÉ DES AIDES

Les répondant.e.s au numéro vert social ont une vue assez large de l'accessibilité/disponibilité des services du secteur social/santé car ils sont amenés à réorienter les appelants en fonction de leurs demandes. Très souvent, les répondant.e.s s'assurent que le lien est effectivement fait entre la personne en demande et le service qui peut leur apporter une réponse ou de l'aide. Ces dernières semaines et derniers mois, les répondant.e.s font les constats suivants :

- **Les services qui proposent un accompagnement social sont saturés, y compris les services sociaux associatifs (CAP et CASG) qui ne prodiguent pas d'aide financière**[5]. Les contraintes organisationnelles liées aux mesures sanitaires aggravent cette saturation. Des personnes qui cumulent plusieurs difficultés sociales ne peuvent plus être accompagnées socialement dans des délais courts, faute de temps et de ressources humaines.

« Ce matin j'ai dit à une dame : « vous pourriez être accompagnée par un service ». Elle était sur Schaerbeek, et donc, c'était nous. Et là, je me dis « Olala, je ne sais pas lui donner rendez-vous avant 3 semaines » (…) C'est affreux parce (…) elle va rester encore 3 semaines dans la m… quoi. En terme d'efficacité du travail social, c'est un peu limite. » (E6 09-10-20 PM)

« On est dans des locaux tellement biscornus et petits, la salle d'attente est exiguë, on ne sait pas avoir un sens de montée, un sens de descente, donc on travaille sur RDV, il faut que la personne parte avant de recevoir la suivante. Ça prend plus de temps. Et les gens, qu'on voit moins, ont plus de demandes. Nous on voit moins de gens, c'est ça qui est effrayant, j'ai l'impression qu'on perd les gens qui ont le plus besoin. Et j'ai un peu l'impression qu'on les retrouve aux urgences sociales ces gens. Ce sont ceux-là qui demandent des colis. » (E6 09-10-20 PM)

« On est un service de 1ère ligne. Je ne veux pas faire trop de publicité car on est déjà saturés on doit refuser des personnes » (E3 06-10-20 AM)

- **Les services sociaux ont souvent l'impression de pallier aux défaillances des autres services en termes d'accessibilité à l'information, à l'aide, aux droits**. De nombreuses personnes appellent pour signaler l'impossibilité de joindre certains services (administrations, CPAS, syndicats, mutuelles, etc.) par téléphone. C'est le cas pour les personnes qui ne parlent/n'écrivent pas (bien) français, des personnes qui ont des difficultés à se servir de l'outil informatique, des personnes isolées, des personnes porteuses d'un handicap, etc. mais également, pour tout citoyen-lambda en droit de bénéficier d'allocations de remplacement (droit passerelle, chômage temporaire, maladie/invalidité) et d'allocations sociales.

« Les gens appellent le numéro vert social pour signaler qu'ils n'arrivent pas à joindre les services » (E4 09-10-20 AM)

« C'est un peu facile pour eux [SPF], de dire : « on donne des RDV ». Parce que tout le monde ne sait pas qu'on peut avoir des rendez-vous, et il y a des procédures d'accès, ça prend beaucoup plus longtemps, et ça freine l'accès aux droits. » (E3 06-10-20 AM)

« Une femme, par exemple, doit prendre un RDV pour un acte de divorce. La prise de RDV doit se faire obligatoirement par mail. C'est une démarche pour laquelle elle pouvait, avant, prendre un ticket, être autonome… Aujourd'hui, elle doit passer par quelqu'un d'autre pour le faire, il y a toute une procédure administrative, il va falloir attendre 2 semaines. » (E3 06-10-20 AM)

- Les répondant·e·s constatent que, pour une partie importante des personnes, connaitre ses droits n'est pas suffisant pour en bénéficier. En plus d'un rôle essentiel d'information sur les droits sociaux aux personnes concernées, **les travailleurs sociaux et travailleuses sociales doivent très souvent accompagner les personnes dans leurs démarches pour que l'accès et l'aide leur soit effectivement octroyés.**

« Aujourd'hui, si tu n'y vas pas avec un avocat ou un assistant social, tu ne peux pas faire valoir tes droits » (E4 09-10-20 AM)

5 Ces constats rejoignent les chiffres publiés par la Fondation Roi Baudouin au travers d'une enquête menée en septembre 2020 auprès de plus de 400 associations de lutte contre la pauvreté que la Fondation subsidie. L'enquête montre que « *80% des organisations ont vu leur public cible augmenter et qu'une augmentation des jeunes adultes (24% des organisations signalent une augmentation de ce groupe cible) et des familles monoparentales (46%) se dégage. De nombreuses organisations (44%) ont également constaté, outre une augmentation du nombre de réfugiés et de travailleurs.euses migrants, un accroissement frappant du nombre de «personnes d'origine belge qu'elles ne connaissaient pas auparavant* » voir : https://www.kbs-frb.be/fr/Newsroom/Press-releases/2020/20201016NDPovertyDay

« Ce que j'entends parfois, c'est « je suis sans papier mais je n'ai droit à rien », des choses comme ça » (E5 09-10-20 AM)

- D'après les répondant·e·s, l'**automaticité de certains droits et certaines aides faciliteraient grandement le recours à l'aide sociale et participerait à prévenir l'aggravement de la pauvreté.**

« Il y a des choses qui ne se font pas automatiquement, alors qu'il y a la banque carrefour des données, ils connaissent les informations, toutes les procédures devraient être simplifiées, automatisées » (E3 06-10-20 AM)

CONSTATS PAR PROBLÉMATIQUES

INFORMATIONS CONCERNANT LE CONFINEMENT

23,2% des appels impliquent une demande d'informations concernant le (dé) confinement. C'est un pourcentage en nette augmentation par rapport à la période précédente où 15,3% des appels se rapportaient à cette catégorie.

Les appels qui concernent des informations sur le confinement sont toujours plus nombreux après une annonce gouvernementale. **Les personnes contactent le numéro vert pour s'assurer de la bonne compréhension des mesures et pour les appliquer à leur situation personnelle**, elles sont variées et concernent principalement les possibilités de voyage, de rassemblement, le port du masque, l'ouverture des écoles, la participation à une formation. Les mesures, qui touchent au caractère privé et intime de la vie des personnes, génèrent a fortiori des frustrations, des interrogations, des angoisses. Comme nous l'expliquions dans le dossier de presse publié en juillet sur le numéro vert « *de nombreuses demandes liées aux mesures de confinement, à leur compréhension et leur opérationnalisation sont adressées au numéro vert. Le caractère flou des mesures angoisse une série de personnes. (…). Dans ces cas, les AS constatent qu'en plus d'apporter une réponse ou de réorienter les personnes vers le numéro gratuit d'information coronavirus, le temps d'écoute des peurs, incertitudes, questions des personnes et de réassurance joue un rôle social important.* »[6]

« Madame appelle pour demander si le covid est un frein à une rencontre amoureuse. Peut-elle se permettre de tomber amoureuse d'un inconnu qu'elle rencontre ? » (commentaire encodé dans le journal des appels)

Toutefois, on constate **des appels répétés concernant l'application de la mesure de quarantaine**. Dans certains cas, la mesure semble difficilement applicable ; dans d'autres cas, elle n'est pas comprise ; dans d'autres encore, elle crée des difficultés, notamment lorsque le logement est étroit et que des personnes doivent cohabiter pendant 8 à 15 jours.

6 Numéro Vert, Dossier de presse Juin 2020

« C'est une demande qui a été orientée par le service PHARE. Un enfant autiste a été testé positif et il est actuellement en quarantaine avec sa famille dans un logement étroit. Il est nécessaire qu'un.e professionnel.le (AS, psychologue) les contacte quotidiennement pour prendre des nouvelles et aide/rassurer la maman » (commentaire encodé dans le journal des appels)

Concernant les mesures sociales mis en place spécifiquement dans le cadre de la crise sanitaire, mis à part des demandes d'information sur la prime mensuelle covid de 50 euros (voir rubrique « revenus »), le numéro vert reçoit peu de demandes sur les mesures sociales, comme le congé parental corona, le congé de quarantaine, la procédure de réception des revenus de remplacement (largement automatisée).

On constate également que le numéro gratuit info-covid renvoie les personnes vers le numéro vert social pour des questions qui concernent l'application des mesures sanitaires sur leur lieu de travail (notamment la question de la distribution et du port du masque en entreprise).

AIDE ALIMENTAIRE

Les demandes qui concernent l'aide alimentaire sont particulièrement fréquentes, on en dénombre 161 entre juillet et octobre. 20,9% des appels – soit plus d'un appel sur cinq – implique une demande d'aide alimentaire. C'est un chiffre en augmentation de plus de 20% par rapport à la période précédente.

L'augmentation des demandes d'aide alimentaire est corroborée par le Monitoring des conséquences du COVID-19 sur l'emploi et la protection sociale en Belgique qui précise ceci : « *Il ressort que l'aide pour la médiation de dettes a augmenté jusqu'en juillet, a ensuite connu un recul partiel en août, mais a connu une nouvelle hausse en septembre.* ***L'aide alimentaire, qui a culminé au mois de mai et qui est restée élevée en juin, affiche depuis juillet une tendance à la baisse. En septembre, sur la base de données provisoires, nous constatons à nouveau une forte augmentation de l'aide alimentaire****.* »[7]

Il apparait que, dans certaines situations, **il est très difficile de trouver un service d'aide alimentaire dans la zone de résidence des personnes qui appellent le numéro vert.** Certains services de distribution de colis sont tellement saturés que les répondant·e·s ne signalent pas leur existence. Par ailleurs, les services d'aide alimentaire font évoluer leur activité de distribution et posent parfois de nouveaux critères d'accès ; certaines arrêtent, d'autres (notamment des initiatives citoyennes) reprennent du service. Ces modifications organisationnelles impliquent qu'une actualisation de l'activité des services soit faite de manière continue afin de relayer les personnes vers des services en activité et en capacité de les accueillir. Le rôle des professionnel·le·s du numéro vert se joue dès lors à ce niveau : prendre préalablement contact avec un service pour s'assurer que la prise en charge est effectivement possible.

« Je n'ai pas donné notre numéro parce que on est saturés, et donc il faut très longtemps pour avoir un rendez-vous chez nous donc, je l'ai orientée ailleurs, j'espère qu'elle aura quelque chose (un colis). » (E1 7-10-20 PM)

« J'ai appelé le service M. et ils m'ont dit que maintenant, ils ne distribuaient de l'aide alimentaire plus que pour les habitants du quartier, alors qu'à 1000 Bruxelles, il n'y a pas vraiment d'autres services. Il y a un autre service qui propose de l'aide alimentaire le jeudi et le lundi mais pour les autres jours, il n'y a pas de possibilité. » (E2 07-10-20AM)

« Beaucoup de personnes sont renvoyées vers le numéro vert social par des associations qui ont fait des colis alimentaires pendant le premier confinement, alors que ça ne fait pas partie de leurs activités à la base. Certaines de ces associations ont décidé d'arrêter cette activité mais elles cherchent d'autres solutions pour les familles qu'elles aidaient et quand elles ne trouvent pas, elles renvoient les personnes vers le numéro vert social ». (E5 09-10-20 AM2)

L'aide alimentaire constitue parfois la première aide vers laquelle se tournent les personnes lorsqu'elles font face à des difficultés sociales. **De nombreux appels témoignent de ce premier recours à l'aide sociale au travers de l'aide alimentaire**. Lorsqu'aucun revenu de remplacement ou allocation n'est perçu par la personne, l'aide alimentaire – considérée comme palliative – n'est pas suffisante pour faire face aux difficultés, et les répondant·e·s orientent les personnes vers les CPAS

7 Monitoring des conséquences du COVID-19 sur l'emploi et la protection sociale en Belgique , p.48 voir : https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/content/docs/fr/elaboration-politique-sociale/monitoring_covid_20201113_fr.pdf

dans le but qu'elles puissent bénéficier d'aides (financières et/ou matérielles). Par ailleurs, de nombreux exemples d'appels montrent que les revenus de remplacement ne suffisent plus. Les économies des personnes ayant déjà été utilisées lors du premier confinement, il devient indispensable, pour elles, de faire appel à une aide complémentaire pour faire face à leurs besoins fondamentaux.

Cela rejoint le constat fait par le groupe de travail sur l'impact social du coronavirus : « *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.* »[8]

« Madame vit avec ses deux enfants, intermittents du spectacle, et sa petite-fille. Elle ne parvient plus à faire face et cherche une aide alimentaire. Je l'oriente vers les colis accessibles et lui conseille de s'adresser au CPAS pour demander une aide complémentaire. » (commentaire encodé dans le journal des appels)

« J'informe X concernant les possibilités de colis mais j'insiste également pour qu'elle demande une aide complémentaire au CPAS. Si son assistante sociale ne l'a pas rappelée la semaine prochaine, je lui propose de nous rappeler. » (commentaire encodé dans le journal des appels)

Plusieurs freins compliquent le relais ultérieur des personnes en demande de colis alimentaires vers les CPAS ; tout d'abord, certaines personnes refusent de s'y rendre ou témoignent d'une expérience préalable négative avec un CPAS ; d'autres ne parviennent pas à rentrer en contact avec leur assistant·e social·e et CPAS de référence ; d'autres encore – notamment les personnes en séjour précaire/illégal – craignent le fichage automatique à l'Office des étrangers en cas de recours au CPAS. L'aide alimentaire se présente dès lors, dans certains cas, comme une aide permettant de contourner les CPAS et/ou de faire face à une situation transitoire dans l'attente du déblocage d'une aide principale et/ou complémentaire provenant du CPAS ou d'un syndicat. Dans d'autres cas encore, c'est le CPAS qui renvoie les personnes en demande d'aide alimentaire vers le numéro vert social, qui semble alors perçu comme un « guichet unique de l'aide alimentaire » à l'échelle de la région.

« Madame est suivie par le CPAS de Saint-Gilles qui l'a renvoyée vers le numéro vert pour l'aide alimentaire. Madame cherche une aide alimentaire et un service pour l'aider dans ses démarches » (commentaire encodé dans le journal des appels)

« Le CPAS de Saint-Josse a contacté le numéro vert, il cherchait un colis pour quelqu'un. C'est bizarre car le CPAS fait des colis. Mais la personne est sans papiers et le CPAS n'aide pas pour ce genre de situation » (Idem)

« Madame vit seule. Son fils a récemment quitté le logement. Elle doit à présent faire face seule au loyer et ne s'en sort pas. Elle est aidée par le CPAS via un réquisitoire de soins de santé. Elle essaye de contacter son AS mais n'y parvient pas. Celle-ci doit la rappeler. Le CPAS lui a conseillé de faire appel à nous en attendant. » (Idem)

« Une personne n'a pas encore reçu les allocations au chômage, et son ami attend de recevoir l'aide du CPAS. J'ai donné les contacts des aides alimentaires de la commune de Jette. Si elle n'arrive pas à recevoir d'aide, elle rappellera. » (Idem)

« Madame vit seule avec 5 enfants. Elle est sans ressources, en attente d'une aide du CPAS. Madame ne parvient pas à joindre le CPAS. On lui trouve une aide alimentaire. On n'a pas encore réussi à avoir un contact avec le CPAS. » (Idem)

« La demande au CPAS est bloquée à cause du syndicat de cette personne qui est injoignable. Je l'ai renvoyé vers l'aide alimentaire ainsi que des services d'aide à l'enfance pour « tenir » jusqu'à date du rendez-vous avec le syndicat » (Idem)

L'aide alimentaire d'urgence reste rare et requiert presque toujours une procédure impliquant – parfois – un document du CPAS. Lorsque des personnes appellent le vendredi à 16h pour dire qu'elles n'ont pas suffisamment de nourriture pour le week-end à venir, les répondant·e·s du numéro vert n'ont pas toujours de solution d'urgence à leur proposer. Ne pas pouvoir offrir une solution d'urgence à une personne qui a faim soulève des enjeux pratiques et éthiques majeurs dans le chef des professionnel.le.s de l'action sociale.

8 *Idem.*, p.7

« Des gens ont faim et les services qu'on leur recommande ne leur proposent pas de solution d'urgence. C'est le cas d'un monsieur qui habite à 1000 Bruxelles, il est allé au centre X ce matin sur les conseils d'un collègue du numéro vert mais on lui a donné un RDV le 17 octobre. Donc dans 10 jours. Il me dit qu'il n'a pas mangé depuis vendredi. Et on est mardi. Et comme j'ai des contacts aux restos du cœur à St Gilles, je les ai appelés et ils m'ont dit qu'on pouvait leur envoyer monsieur et qu'il verrait une AS pour avoir une permission [un accès au colis] de 3 mois.» (E2 07-10-20AM)

L'aide alimentaire via les colis (la modalité d'aide privilégiée afin de respecter les mesures sanitaires) ne propose pas souvent des produits de qualité (notamment en fruits/légumes) et ne permet pas aux bénéficiaires de choisir les aliments dont ils ont besoin, adapté à leur régime alimentaire et à celui des membres de leur famille.

« Madame reçoit déjà des colis mais aimerait des fruits et des légumes frais » (commentaire encodé dans le journal des appels)

Les appels qui concernent l'aide alimentaire semblent toucher une variété de publics : personnes pour qui il s'agit du premier recours à l'aide sociale, familles avec enfants, personnes sans-papiers, personnes âgées et isolées, etc.

« L'appel émane d'une dame d'un certain âge, elle est démunie et souhaite trouver un service afin d'avoir des colis alimentaires. » (commentaire encodé dans le journal des appels)

« Monsieur appelait pour une dame qui n'a pas ses papiers et qui a un enfant en bas âge. » (Idem)

REVENUS / SITUATION FINANCIÈRE / EMPLOI-TRAVAIL-FORMATION

18% des personnes qui contactent le numéro vert exposent une difficulté liée à l'une de ces 3 problématiques qui concernent des questions de travail/ressources financières. C'est un pourcentage en diminution par rapport à la période précédente ou près d'un appel sur quatre concernait cette « super-catégorie ».

Pour un grand nombre de personnes, les montants des revenus de remplacement ne sont plus suffisants pour vivre. De nombreux appels provenant de personnes qui sont au chômage (temporaire ou pas) témoignent du montant insuffisant de ces allocations pour vivre[9]. C'est notamment le cas pour des personnes dont les secteurs sont fortement impactés par la crise (évènementiel, Horeca[10], etc.) et pour des personnes qui s'inquiètent de ne plus pouvoir suivre de formations (la plupart ont été suspendues).

Le groupe de travail sur l'impact social du Coronavirus précise, dans son rapport, que « *les statistiques relatives au chômage temporaire, mais également les données sur le chômage « ordinaire », le travail intérimaire, etc. permettent de déduire que les personnes peu qualifiées, les jeunes et les personnes d'origine étrangère seront probablement à nouveau les plus durement touchées. (…). Pour certains groupes vulnérables, l'éloignement du marché du travail peut être encore accru.* »[11]

« Madame perçoit des allocations de chômage. Elle a plusieurs factures impayées. Elle a déjà tenté de faire appel au CPAS mais sans succès. Prise de contact avec le SSJ pour une aide service de médiation de dettes et soutien dans les démarches. » (commentaire encodé dans le journal des appels)

« Monsieur travaille dans le secteur évènementiel. Il s'interroge sur son avenir et la pertinence de poursuivre son emploi. Il a besoin de soutien. » (Idem)

9 A ce propos, le Bureau fédéral du Plan prévoit que le taux de chômage atteindra 10,7% en Belgique 2021, contre 8,9% en 2019. Voir : https://www.plan.be/uploaded/documents/202010071544070.EO_2020_2025_Sept_2020_FR.pdf

10 « *Il y a une légère reprise de l'activité à partir du week-end du 15 août. Elle poursuit en septembre, mais s'affaiblit à partir de début octobre, en raison de la nouvelle vague de coronavirus et des mesures plus strictes déjà introduites dans plusieurs provinces.* ***La fermeture du secteur horeca à partir du 19 octobre a un impact clair sur les chiffres.*** » (Monitoring des conséquences du COVID-19 sur l'emploi et la protection sociale en Belgique, *Op. Cit.*, p. 41-42)

11 *Idem*, p.7

Les répondant·e·s au numéro vert consacrent une partie de leurs permanences à « *faire office d'intermédiaire avec les institutions qui rémunèrent, c'est-à-dire les CPAS, les syndicats, les SPF* » (E1 7-10-20 PM). C'est particulièrement le cas pour le CPAS à propos du RIS, des aides de soutien financier, de l'aide mensuelle de 50 euros (prime corona) octroyée jusqu'en décembre 2020 aux ménages qui bénéficient du RIS ou de l'aide sociale équivalente.

Ces appels réguliers de personnes au sujet de la « prime corona » de 50 euros proviennent de professionnel·le·s qui souhaitent davantage d'informations (notamment sur ses modalités d'obtention, variables en fonction des différents CPAS de la Région) et de bénéficiaires qui ne perçoivent pas la prime, ne parviennent pas à rentrer en contact avec leur CPAS ou entendent des discours contradictoires au sujet de cette prime.

« Une personne appelle au sujet de la prime de 50 euros, il ne l'a toujours pas reçue, son AS du CPAS disait qu'elle n'en savait rien » (commentaire encodé dans le journal des appels)

Comme nous le soulignions dans le dossier de presse précédent, **« de nombreux appels [sont] liés à des difficultés à joindre des services spécifiques (ex : un CPAS, un syndicat, un service de médiation de dettes, etc.) continuent à affluer au numéro vert**. Ces personnes cherchent généralement à contacter les services par téléphone ou à prendre rendez-vous. Ces personnes sont en attente de revenus de remplacement, d'aides financières et matérielles. »

« Une personne n'arrive pas à joindre le CPAS de X. Il a été sur place et on lui a conseillé d'envoyer un mail à son assistante sociale » (commentaire encodé dans le journal des appels)

« Une personne n'arrive pas à joindre le CPAS de X depuis 2 mois. Je lui ai donné le numéro de téléphone du service social association pour un suivi ainsi que les numéros de téléphone des services d'aide alimentaire pour la commune. » (Idem)

« Monsieur n'a toujours pas perçu son chômage Corona. Il ne parvient pas à entrer en contact avec son syndicat. » (Idem)

« Mme souhaiterait introduire une demande d'aide sociale auprès du CPAS d'Ixelles. Le numéro vert est mentionné sur la page d'accueil du CPAS. Elle a perdu des revenus suite au COVID et en retard de paiement de ses factures. Je lui explique la procédure et lui conseille d'envoyer un mail pour obtenir un RDV (lignes téléphoniques saturées et payantes). Mme reviendra vers nous si elle n'obtient pas de réponse. » (Idem)

On constate encore, au travers des appels reçus et à l'instar des constats fait précédemment, que « **la saturation des services, les difficultés de communication (notamment par téléphone et par mail), la lourdeur administrative et les complexités des procédures expliquent, très souvent, que certaines personnes se découragent de faire valoir leurs droits** (on considère qu'ils sont dans une déclinaison du non-recours aux droits que l'on nomme la « non-demande »). (…) En période de confinement et de déconfinement, on a pu observer que les difficultés à mener à bien de longues et complexes procédures se sont renforcées. » (Dossier de presse du numéro vert, juin 2020). Ce phénomène peut participer à exclure et invisibiliser du système des personnes qui ont besoin d'aide, les obligeant à inventer des systèmes D et de débrouille particulièrement précaires pour survivre. Le caractère gratuit et anonyme du numéro vert permet de lever, sans aucun doute, certains obstacles au mécanisme de non-recours aux droits, en particulier de non-demande.

« Monsieur travaille dans l'Horeca. Il perçoit un chômage économique mais c'est insuffisant pour vivre. Il a fait des démarches vis-à-vis du CPAS mais ne veut pas rassembler les documents. Il est découragé. Je ne parviens pas à le convaincre de reprendre les démarches ou de faire appel à un service social. Il accepte juste les adresses pour les colis. » (commentaire encodé dans le journal des appels)

Des répondant.e.s au numéro vert pointent **la tension, de plus en plus manifeste, entre les mesures financières d'urgence et ponctuelles prises dans le cadre de la crise et le besoin de mesures à portée structurelle** : « *125 millions pour les CPAS à dépenser avant le 31 décembre, c'est bien mais ça n'enlève pas le besoin d'argent pour rehausser les minimas sociaux, pour rénover les logements. On traite les problèmes comme s'ils étaient conjoncturels* ». (E1 7-10-20 PM)

QUESTION ADMINISTRATIVES

La problématique « Question administratives » a été ajoutée fin juin 2020 au formulaire d'encodage des appels, elle concerne 7,4% des appels reçus, soit 57 demandes. 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 lorsque les appels concernant des demandes d'aide pour le remplissage de la déclaration d'impôts se sont multipliés (pour rappel, le SPF Finances n'avait pas organisé ses permanences habituelles dans les communes ainsi qu'au SPF, il n'était possible d'être aidé que par téléphone et via une prise de rendez-vous par mail) que la rubrique « Questions administratives » a été ajoutée fin juin 2020 au formulaire des appels. Par ailleurs, la prime pour l'aide au paiement des loyers, bien qu'elle impliquait une démarche administrative moins lourde car directement proposée aux personnes rentrant dans les critères, n'était accessible qu'au travers de l'outil numérique, ce qui engendrait des difficultés pour une série de personnes.

Aujourd'hui, d'autres primes à caractère ponctuel posent des problèmes similaires, c'est le cas de la « prime corona » des CPAS dont le formulaire de demande, dans certains cas, est en ligne. 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.**

« Madame souhaite de l'aide pour compléter des documents. Ses connaissances en français sont faibles. On lui donne le contact d'un service social associatif pour l'aider » (commentaire encodé dans le journal des appels)

« Un jeune homme téléphone pour son oncle qui ne parle pas le français. Son oncle souhaite faire compléter un document administratif par une assistante sociale. » (Idem)

Les répondant.e.s font le constat qu'au numéro vert comme dans le service social dans lequel ils travaillent, la question de la fracture numérique et de la dématérialisation des services « *ressort tous les jours* » : « *Hier encore, j'ai eu une personne qui ne parvenait pas à avoir la banque en ligne. Heureusement qu'on est là hein ! (...) Il faut, pour les personnes qui ne savent pas passer par l'informatique, laisser une possibilité d'aller sur place !* » (E9 6-10-20). Ces demandes prennent un temps considérable aux travailleurs.euses et mettent à mal l'autonomie des personnes dans le suivi de leurs démarches. Elles peuvent générer également un découragement et une résignation au fait de demander une aide à laquelle les personnes sont pourtant éligibles.

« Une dame souhaitait demander la prime covid et me disait : « je ne peux pas faire ça avec mon lecteur de carte, est-ce qu'il y a une autre manière ? ». Donc, j'ai écrit un mail pour demander qu'ils envoient directement le formulaire à Madame. » (E3 06-10-20 AM)

« Cette personne avait beaucoup de demande. Il y avait la prime covid, cette personne avait besoin de réceptionner beaucoup des documents, à la commune, prendre un RDV… donc j'ai fait des choses pour elle et je l'ai mise en copie. Elle voulait aussi un formulaire d'info-fiscalité, je l'ai mise en copie de mail, donc c'est géré. Une attestation de chômage aussi, mise en copie de mail. La personne a une adresse e-mail mais elle ne sait pas du tout écrire. Elle sait lire un petit peu mais pas, écrire. C'était une grosse demande. Elle voulait aussi savoir s'il y a un service qui pouvait l'accompagner dans toutes ces démarches, parce qu'elle est seule. » (E3 06-10-20 AM)

Toutefois, **les assistant·e·s sociaux·ales ne disposent pas nécessairement de relais privilégiés et personnalisés au sein des organisations pour accélérer les démarches administratives imposées par les services**. En plus du mail, ils utilisent les mêmes moyens que les usagers pour prendre contact avec les différents services et, dans des cas répétés, ils ne parviennent pas à aider les personnes à faciliter la mise en lien entre eux et les services concernés par les demandes.

« Monsieur n'arrive pas joindre son syndicat CGSLB depuis plusieurs jours. Il n'a toujours pas été payé ce mois-ci. On est le 7 et en général il est payé le 1er. Il a passé les 2 derniers jours au téléphone en attente, de 8h à 17h, sans réussir à avoir quelqu'un. Il a également envoyé des mails. Il refuse d'aller au CPAS en attendant car il a déjà travaillé dans un CPAS. Il dit qu'il devra attendre un mois la décision du conseil, il sait comment le CPAS fonctionne

et sait qu'il ne recevra pas d'aide de leur part. J'ai proposé d'essayer de contacter le syndicat pour lui également mais il a refusé car il dit essayer de les contacter de 2 téléphones en même temps (téléphone de sa femme) sans réussite et il ne voit pas comment je pourrais les joindre avant lui de la même manière. » (commentaire encodé dans le journal des appels)

« Aujourd'hui, on a des gens qui sont au chômage et qui n'ont pas été payés, on envoie des mails, mais on n'arrive pas à entrer en contact avec les syndicats… » (Idem)

SANTÉ MENTALE / RESSOURCES SOCIALES / LIENS FAMILIAUX

10,7% des appels concernent l'une de ces trois problématiques, soit 82 demandes. C'est nettement moins que pour la période précédente où 17,6% des appels étaient concernés par l'une de ces catégories. 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 aigues.

« On constate un réel besoin de services spécialisés pour une écoute psychologique des personnes présentant des problèmes de santé mentale. Ces personnes appellent le numéro vert social en disant qu'elles ont appelé un service au moment où il était fermé ou qu'ils n'ont plus de place, … donc il y a vraiment un problème. « (E4 09-10-20 AM)

Le numéro vert reçoit beaucoup d'appels de personnes qui ont besoin d'être écoutées et souhaitent parler à un psychologue. Le caractère gratuit du numéro vert permet, très souvent, à ces personnes de demander de l'aide, de parler, d'avoir un contact direct avec une personne. Une réorientation est toutefois nécessaire afin de trouver les personnes en mesure de leur offrir une aide psychologique adaptée. **Les travailleurs·euses constatent que la gratuité de l'aide psychologique de première ligne – à distance ou pas – reste rare et, la plupart du temps, débordée**. Souvent, dans le cas de ce type d'appels, les personnes les personnes commencent par formuler une demande prétexte pour ensuite prendre le temps de parler de leurs difficultés avec le·la répondant·e du numéro vert.

« J'ai eu une dame comme ça, qui m'explique que ses enfants sont placés, que l'avocat ne veut rien entendre, elle sait d'office qu'on ne peut rien faire, mais le fait de discuter lui fait du bien.» (E1 7-10-20 PM)

« Madame cherche un service de santé mentale, a besoin de parler. On a réussi à faire le relais avec le centre de santé mentale « le Grès ». Madame n'a pas d'unités pour appeler » (commentaire encodé dans le journal des appels)

« Madame a de grosses angoisses et ne parvient plus à sortir de chez elle parce qu'elle a peur de rencontrer des gens. Elle souhaite pouvoir parler à un psychologue. » (Idem)

Les difficultés auxquelles les personnes font face – dont certaines sont liées à la crise sanitaire – sont souvent multiples et génèrent de l'angoisse. **C'est particulièrement le cas pour les personnes isolées socialement, des détenus confinés, des mères célibataires, des personne sans-abri, etc.** De nouveau, le caractère gratuit du numéro permet à ces personnes de nommer leurs difficultés et d'élaborer, avec un·e professionnel·le et quand cela s'avère faisable, un début de réponse aux problématiques sociales qu'elles rencontrent, ce qui – dans certains cas – peut faire diminuer le stress.

« Monsieur est sans-abri, il voulait trouver un restaurant gratuit et souhaitait également pouvoir parler à un psychologue. » (commentaire encodé dans le journal des appels)

« Une personne en situation de détresse liée à son handicap (obésité) appelle le numéro vert. Elle est isolée, habite dans un logement social qui ne correspond pas à ses besoins de santé, elle a dû postposer ses opérations à cause de l'inadéquation de son logement, mais le Bureau de logement et l'assistante sociale lui ont dit de s'en sortir toute seule. Elle a également peur des dettes car elle a une fille avec une maladie chronique et ses frais médicaux montent. Elle est très angoissée. Elle a été orientée vers le CPAS, Inclusion asbl et le service PHARE. » (Idem)

« Madame fait une crise d'angoisse après avoir regardé le journal télévisé. Elle a déjà contacté son médecin. Je lui donne des informations sur les services de santé mentale. » (Idem)

« Monsieur voulait un numéro gratuit pour parler à un psychologue si possible. » (Idem)

D'autres personnes qui appellent le numéro vert font état de réelles pathologies mentales, certaines sont déjà suivies par des professionnel·le·s de la santé mentale. Ces personnes appellent régulièrement et parfois plusieurs fois par jour le numéro vert, les répondant·e·s les connaissent. Dans ces cas précis, il semble utile de pouvoir réorienter ces personnes vers une ligne d'écoute gratuite spécialisée sur les problématiques de santé mentale, où les répondants sont formés à l'écoute psychologique par téléphone (un numéro vert mis en place par la Ligue de la santé mentale existait jusqu'au 26 juin 2020 mais a cessé ses activités, d'autres lignes – notamment Télé-accueil – sont accessibles).

« Ce sont des gens qui appellent régulièrement, tu sais que ça ne va vraiment pas. Il y en a une qui appelle tout le temps, on sait qu'elle a 3 psychiatres et elle continue à appeler au numéro, et donc là oui c'est une pathologie.» (E4 09-10-20 AM)

Comme cela a déjà été décrit dans les synthèses précédentes, d**es professionnels contactent le numéro vert pour trouver des ressources capables d'aider psychologiquement leurs équipes à faire face à la situation de crise que nous traversons.**

« Monsieur est coordinateur d'une ASBL et il sent que son équipe a de plus en plus de difficultés avec le prolongement des mesures sanitaires, il est en recherche d'un soutien psychologique pour celle-ci » (commentaire encodé dans le journal des appels)

SANTÉ PHYSIQUE

7% des personnes qui contactent le numéro vert, soit 54 demandes, le font à propos de questions/difficultés liées à la santé physique. C'est proportionnellement moins que les chiffres de la période précédente où 9,8% des appels concernaient cette problématique.

Les appels liés aux symptômes, aux masques, aux tests, aux contacts avec la médecine générale saturée continuent d'arriver au numéro vert. Ce sont principalement des questionnements et des difficultés liées à **la (non)application des mesures de quarantaine** en cas de symptômes/tests positifs qui sont relayés auprès des répondant·e·s. **Les problèmes de santé physique génèrent leur lot d'angoisses, principalement pour les personnes isolées et/ou fragilisées qui craignent d'être contaminées si les règles sanitaires ne sont pas respectées par une hiérarchie ou par leurs proches.**

Comme cela été déjà mentionné ci-dessus, on constate que le numéro gratuit info-covid renvoie les personnes vers le numéro vert social pour des questions qui concernent le respect des mesures sanitaires sur leur lieu de travail ou de résidence (notamment la question de la distribution et du port du masque en entreprise) ainsi que sur certaines exceptions à ces mesures.

« Un détenu de la prison de Saint-Gilles téléphone. Il est très inquiet car il a des symptômes Covid mais son médecin ne le met pas en quarantaine (section spéciale). Il ne comprend pas pourquoi. Son codétenu est inquiet aussi. Ils doivent garder leur masque toute la journée… Je lui propose d'appeler moi-même la prison pour faire relais auprès de la direction. Ça a été fait, le message est passé ! » (commentaire encodé dans le journal des appels)

« L'employé d'une entreprise de construction de voitures à Forest nous contacte. Un collègue a été testé positif et l'employeur essaye tout pour éviter une quarantaine alors que les collègues ont eu des contacts à haut risque avec cette personne. Il va contacter le syndicat et le numéro info Covid pour connaitre les procédures à suivre. » (Idem)

« Monsieur est désespéré car il ne peut pas porter de masque pour des raisons cardiaques. Il a l'attestation de son médecin mais n'ose pas prendre le métro car il a peur des réactions des gens : il a déjà été contrôlé au centre-ville et c'était désagréable. Monsieur est angoissé et très isolé à cause de tout ça. Il demandera à son médecin une attestation à accrocher à sa veste... » (Idem)

LOGEMENT

6,8% des appels reçus impliquent une demande liée au logement. Lors de la période précédente, les problématiques « logement » et « sans-abrisme » n'étaient pas dissociées. On constate, si on additionne ces 2 problématiques, qu'elles concernent 10,3% des appels, soit un peu moins que les 12,4% d'appels de la période précédente pour cette double rubrique.

Les questions d'exiguïté, d'insalubrité, du caractère inadapté des logements reviennent régulièrement dans les appels reçus au numéro vert, que ce soit pour des familles avec enfants ou des personnes isolées.

« Madame habite dans un logement social qui est devenu trop petit. Elle vit avec des adolescents et manque d'espace. La vie familiale est particulièrement difficile. Elle n'en peut plus et redoute un nouveau confinement. Elle a déjà fait des demandes mais n'a jamais eu de réponse de la SISP. Je l'oriente vers le SASLS » (commentaire encodé dans le journal des appels)

Des appels concernent également **la (non) réception de la « prime logement »** ou les procédures à suivre en cas de résiliation de bail ainsi de recherche de nouveau logement.

DROIT DES ÉTRANGERS

4,4% des appels de personnes au numéro vert concerne spécifiquement les droits des étrangers. C'est un chiffre qui est en légère augmentation.

Les appels qui proviennent de personnes avec un titre de séjour précaire ou sans titre de séjour concernent, la plupart du temps, des **informations concernant les droits (très limités) auxquels ces personnes peuvent prétendre**[12]. Par ailleurs, on constate que, dans des cas répétés, ce ne sont pas les personnes concernées qui appellent elles-mêmes, mais bien un·e intermédiaire, professionnel ou privé. On peut en déduire que l'accès à l'information et aux droits est particulièrement entravé pour une personne qui ne parle pas français ou néerlandais et qui n'a pas de titre de séjour légal[13].

« Les questions de carte médicale urgente et accès aux soins pour les personnes sans-papiers se posent régulièrement. Par exemple, des gens appellent la semaine dernière pour une aide médicale, ces personnes expliquent que le CPAS leur a dit qu'ils n'y avaient pas droit. Monsieur est sans-papier, bien sûr qu'il a droit à cette AMU. Mais ils le remballent. Et j'ai vraiment l'impression qu'aujourd'hui, si tu n'y vas pas avec un avocat ou un assistant social, tu ne peux pas faire valoir tes droits » (E4 09-10-20 AM)

« Une famille monoparentale, en séjour précaire (titre de séjour valable 6 mois) et sans revenus financiers, contacte le numéro vert. » (commentaire encodé dans le journal des appels)

« Monsieur appelait pour une dame qui n'a pas ses papiers et qui a un enfant en bas âge. Il cherche une adresse pour un colis alimentaire (spécial enfant) et une carte de transport. » (Idem)

« Une dame téléphone pour un homme sans-papier pour obtenir des infos à propos des droits accessibles en tant que sans-papier. » (Idem)

« Madame risque de perdre son logement suite à un conflit familial. Quid de l'impact sur son titre de séjour provisoire ? On l'oriente vers un service juridique compétent » (Idem)

SANS-ABRISME

3,5% des appels reçus (et 27 demandes) sont concernés par une question liée au sans-abrisme.

Le manque chronique de places d'hébergement d'urgence pour les personnes sans-abri, en particulier pour les hommes seuls et les couples, continue de se manifester au numéro vert.[14] Les répondant.e.s, bien qu'ils et elles réorientent et assurent le relais vers les services compétents, sont souvent dans l'impossibilité d'apporter une réponse et sont particulièrement démunis face à ces demandes.

« La zone de police du Midi nous contacte. Ils sont à la recherche d'un hébergement d'urgence pour un couple. Je contact tous les centres, ils n'acceptent pas /plus les couples. Le couple a

12 Comme le précise le rapport cité précédemment, « *L'aide aux personnes sans droit de séjour légal est en principe limitée à l'aide médicale urgente. Les étrangers ayant un droit de séjour sont souvent liés par la condition de ne pas constituer une charge déraisonnable pour le système d'assistance du pays de résidence. Il ressort des signaux du monde du travail que les étrangers qui ont perdu leur travail n'osent souvent pas faire appel au CPAS par crainte de perdre leur droit de séjour. Les demandeurs d'asile déboutés peuvent bel et bien demander une prolongation de l'aide matérielle dans l'accueil, mais la procédure et la disponibilité limitée de travailleurs sociaux et d'avocats ne rendent pas la chose évidente* » (*Op. Cit.*, pp.53-54)

13 « *On peut supposer que les groupes très vulnérables (sans-abri, migrants sans document de séjour...) ont été sévèrement touchés lors de la première vague de COVID-19. Même dans le cadre de la recrudescence et des mesures actuelles, cette situation nécessite une attention particulière en ce qui concerne l'accès aux besoins fondamentaux, aux services et à la santé.* » (Monitoring des conséquences du COVID-19 sur l'emploi et la protection sociale en Belgique, p.7)

14 Voir note de bas de page précédente

pu être relogé pour le moment dans un hôtel via leur assurance. L'inspectrice de police est en liaison avec le service logement du CPAS d'Anderlecht. » (commentaire encodé dans le journal des appels)

« Monsieur vit dans la rue. Son chômage a été supprimé. IL n'a pas de place au SAMU. Un contact est pris avec le clos. Monsieur peut aller passer la journée demain pour recevoir un repas et tenter de trouver une place pour la nuit. » (Idem)

« Un homme sans-abri appelle du département de psychiatrie d'Erasme pour se renseigner sur des solutions en matière de logement pour préparer sa sortie de l'hôpital. » (Idem)

CONCLUSION

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 appelants et les usagers. La quasi-absence de nouvelles mesures structurelles de lutte contre la pauvreté et de réduction des inégalités, ainsi que le manque criant de moyens financiers, humains, logistiques (tels que des espaces de travail appropriés pour recevoir les personnes) des services du secteur social-santé de première ligne induisent, chez les professionnels de l'action sociale, un sentiment d'impuissance face à la détresse sociale des Bruxellois et l'impression de ne pas être reconnus dans l'exercice de leur métier.

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 professionnels 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 répondants 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 professionnels débordés. Il s'agit de rendre davantage effectif l'accès aux droits. C'est donc, de l'avis des répondants, 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.

Avec les travailleurs sociaux, vers plus de justice sociale !

RUE GHEUDE 49
1070 BRUXELLES
BELGIQUE

02 223 37 74

INFO@FDSS.BE
WWW.FDSS.BE

FdSS
FÉDÉRATION des SERVICES SOCIAUX