

Bruxelles : Après un an, le N° Vert pour les urgences sociales prouve malheureusement son utilité. Une campagne est lancée.

Il y a un an, face au coronavirus, la Belgique se confinait pour la première fois. Peu après à Bruxelles, la Fédération des Services Sociaux (FdSS) mettait en place un numéro gratuit pour répondre aux urgences sociales engendrées par la crise. L'heure est au bilan et les données récoltées via les appels parlent d'elles-mêmes : la situation se dégrade pour de nombreux bruxellois et bruxelloises. La campagne #AUBOUTDUFIL se déploie dans les prochains jours afin d'informer le public sur l'existence de ce numéro.

Le numéro vert bruxellois a été mis sur pied par le secteur social associatif le 30 mars 2020, aux premiers jours du confinement. Il n'a jamais cessé ses activités depuis. Il permet aux personnes en difficulté d'être mises en contact avec des travailleuses et des travailleurs sociaux. Il propose et organise, si l'appelant·e le souhaite, un relais le plus direct et personnalisé possible au sein des secteurs de l'aide sociale/santé. Il prodigue également de l'information sur les droits sociaux des personnes.

En dix mois d'activité, le N° Vert a reçu 3.609 appels dans lesquels s'exprimaient 4.592 demandes d'aide ou d'information¹. Un chiffre élevé, mais qui ne surprend pas compte tenu du niveau de pauvreté de la Région bruxelloise. C'est dans la capitale en effet que les indicateurs de la pauvreté sont les plus élevés : risque de pauvreté sur base du revenu, niveau de privation matérielle et sociale, faible intensité d'emploi des ménages, etc.

Les appels concernant une difficulté pour se nourrir ou se loger en constante augmentation

L'insécurité alimentaire et la faim touchent des publics de plus en plus nombreux : **1 appel sur 4 au N° Vert concerne une demande d'aide alimentaire** et ce chiffre ne cesse d'augmenter. Les étudiants, les personnes sans-papiers, les travailleurs pauvres, les familles monoparentales ainsi que les personnes âgées sont les plus concernés.

Le logement figure aussi parmi les préoccupations dont l'intensité a augmenté au fur et à mesure de l'évolution de la pandémie. Les problématiques du logement et du sans-abrisme représentent 11,6% des demandes reçues entre le 26 octobre et le 31 janvier, contre 7,4% des demandes lors du deuxième bilan des appels (7 juillet-23 octobre). Les appels concernent **la crainte de perdre son logement, le coût des loyers ou encore l'inadaptation des logements** à la situation pandémique créant des conséquences pour la santé physique et mentale des habitants et des habitantes.

En toile de fond de ces constats, la situation financière des personnes fait partie des inquiétudes en progression depuis le début du premier confinement. 23,6% des appelants exposent une difficulté liée à leur revenu, à leur emploi, à la situation financière générale de leur ménage ou à un endettement. C'est un pourcentage en augmentation par rapport à la période précédente où ce nombre d'appels s'élevait à 18%. Ces appels révèlent au moins deux choses : premièrement, pour beaucoup de personnes, **les revenus de remplacement ne suffisent plus** ; deuxièmement **la difficulté, voire l'impossibilité d'accès aux services crée de la précarité.**

¹ Les statistiques des appels dont il est question ici ont été clôturées au 29 janvier dernier.

Intervenir en amont pour éviter le basculement des personnes dans la précarité

Cette situation conforte la FdSS dans sa volonté de **redimensionner l'action sociale au plus près des personnes et des quartiers de vie**. Cette approche doit permettre à des publics précarisés d'être soutenus et équipés dans leurs rapports avec les administrations et les institutions afin de faire valoir leurs droits. En tissant des liens entre associations au sein d'un territoire, le parcours et l'accès des publics aux initiatives locales, aux services sociaux (privés ou publics) s'en trouve facilité, ce qui contribue par ailleurs à lutter contre le non-recours. Intervenir en amont de situations qui peuvent rapidement se dégrader est l'axe d'action privilégié par la FdSS et promu par les répondant·e·s du N° Vert. Cette approche reflète le choix de société que défend la FdSS, c'est-à-dire une société où la dignité humaine et la justice sociale sont réellement des priorités face à la crise du Covid. Les politiques de colmatage de la misère doivent impérativement céder le pas à une véritable politique de soin, de redistribution des richesses et d'égal accès aux droits fondamentaux.

La campagne #AUBOUTDUFIL

La FdSS lancera une campagne de communication massive et bilingue dans les prochains jours (affichage dans les transports publics, spots radio, web). Elle a pour but d'informer les bruxellois·e·s sur l'existence du N° Vert et de toucher les personnes qui sont encore aujourd'hui éloignées des aides dont elles peuvent bénéficier et des droits auxquels elles sont éligibles.

Le N° Vert s'appelle désormais « Allo? Aide Sociale ».
Il conserve son numéro d'appel gratuit et anonyme 0800 / 35 243

Le site web de la campagne : www.auboutdufil.be - www.zoeknaaraad.be

Dossier de presse : <https://www.fdess.be/fr/presse-allo-aide-sociale/>



Contact presse : Joëlle Van Laethem – joelle.vanlaethem@fdss.be - 0474/746740

La **Fédération des Services Sociaux (FdSS)** fédère et représente des services sociaux associatifs en Wallonie et à Bruxelles. Pour soutenir les acteurs sociaux de terrain, elle développe des projets, des formations et une expertise, en particulier dans les domaines du droit à l'alimentation, à l'eau et à l'énergie. Elle contribue également à la réflexion en matière de travail social et de politique sociale via ses projets de recherche-action. À partir de ces analyses et en collaboration avec les travailleurs sociaux, elle interpelle et formule des recommandations à l'attention des pouvoirs publics et des acteurs administratifs et associatifs.

En savoir plus : www.fdess.be