

Dossier de presse

**Numéro vert bruxellois 0800 35 243
pour les urgences sociales**

Bilan des appels
entre le 30 mars et le 26 juin 2020

10 juillet 2020

NUMÉRO VERT
0800 35 243

Aide sociale d'urgence
durant le confinement



COVID19

DU LUNDI AU VENDREDI
DE 8H À 20H

DU SAMEDI AU DIMANCHE
DE 10H À 18H

Ecoute et orientation
pour les personnes
ayant besoin d'une aide
sociale en Région de
Bruxelles-Capitale

Numéro gratuit

Entre le 30 mars et le 26 juin 2020, le numéro vert a reçu plus de 2000 appels de personnes qui traversent des situations sociales complexes, variées, multidimensionnelles. De l'autre côté du fil, des répondants professionnels, tous travailleurs sociaux de services membres de la Fédération des Services Sociaux, ont répondu à ces appels.

Pour plus d'informations ou des demandes d'interviews concernant la mise en place, l'organisation, le bilan, les perspectives du numéro vert 0800 35 243, veuillez contacter :

Joëlle Van Laethem,
responsable communication à la FdSS,
au 0474 74 67 40, joelle.vanlaethem@fdss.be

Julie Kesteloot,
coordinatrice des secteurs CAP-CASG à Bruxelles à la FdSS,
au 0477 30 53 78, julie.kesteloot@fdss.be

QUELQUES CHIFFRES	4
--------------------------------	---

SITUATION FINANCIÈRE : PAUVRETÉ ACCRUE ET NOUVEAUX PAUVRES	5
---	---

Les personnes fragiles d'avant la crise sont les grands perdants d'après la crise	5
--	---

Les revenus actuels des personnes ne suffisent pas	6
---	---

Aide alimentaire.....	6
-----------------------	---

Logement.....	8
---------------	---

<i>Des demandes récurrentes d'hébergement d'urgence</i>	8
---	---

<i>Prévenir la perte ou le départ de son logement</i>	8
---	---

Soins de santé.....	9
---------------------	---

SANTÉ PHYSIQUE : UN BESOIN EN MÉDECINE GÉNÉRALE ET EN INFORMATIONS CLAIRES	10
---	----

La difficulté d'accès aux prestataires de soins de santé et aux soins	10
--	----

Tracing, tests, traitement et masques	10
--	----

SANTÉ MENTALE : DES ÉTATS D'INQUIÉTUDE, D'ANGOISSE, DE SOUFFRANCE	11
--	----

Les pertes de revenus ont des conséquences directes sur la santé mentale ...	11
---	----

Des situations d'isolement perdurent en période de déconfinement	11
---	----

Le caractère flou des mesures de (dé)confinement génèrent de l'angoisse	12
--	----

DES DROITS NON-EFFECTIFS : DIFFICULTÉS MAJEURES POUR LES PERSONNES DANS LE RECOURS AUX DROITS	13
--	----

Des droits limités ou inexistant pour des catégories de personnes	13
--	----

L'accessibilité réduite des services publics et associatifs complique le recours aux droits	13
--	----

La dématérialisation des services creuse les inégalités	13
--	----

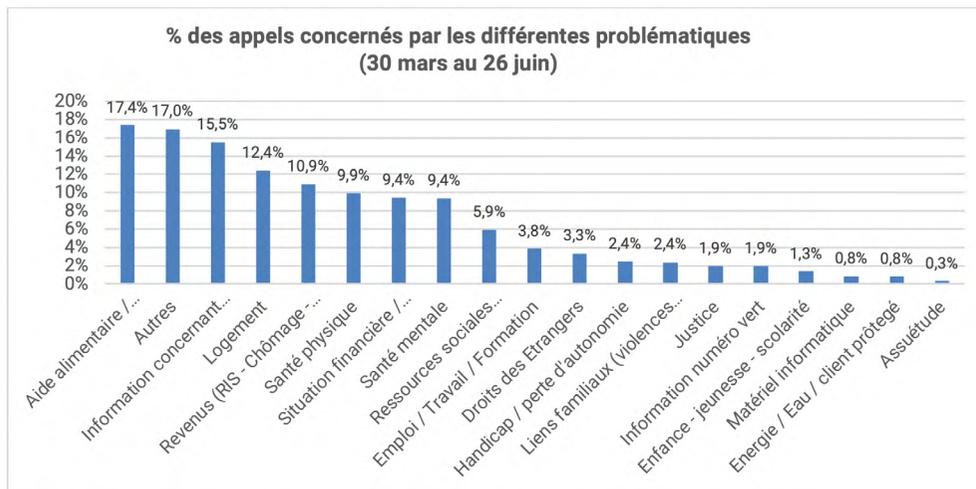
L'automatisation de certaines aides les rendent plus effectives	14
--	----



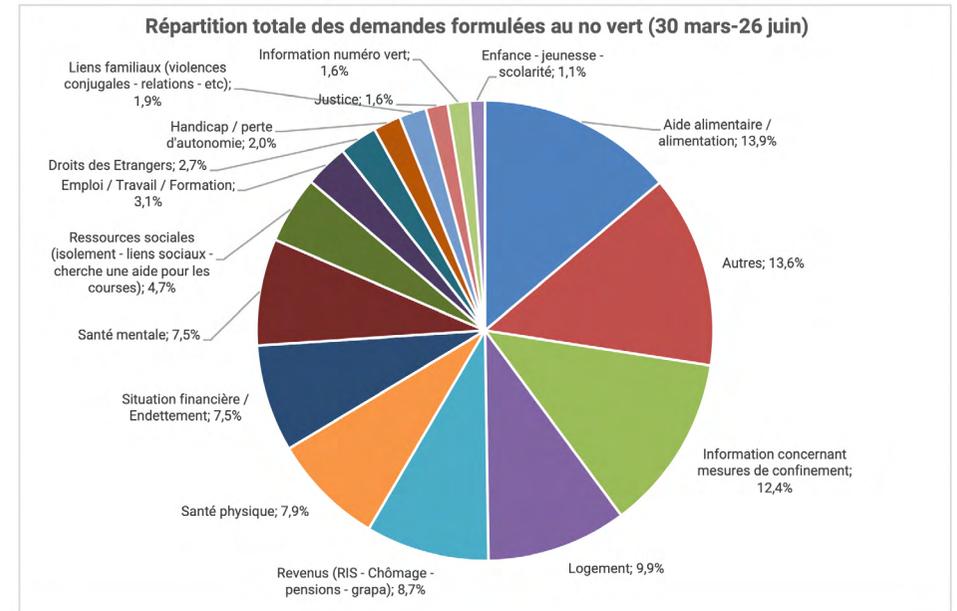
QUELQUES CHIFFRES

Entre le 30 mars et le 26 juin 2020, 2003 appels ont été reçus au numéro vert. Ces 2003 appels ont fait l'objet de 2550 demandes qui ont été encodées dans un journal des appels et réparties entre différentes problématiques à savoir le logement, l'aide alimentaire, les revenus, la santé physique, la santé mentale, les ressources sociales, les situations financière/endettement, les liens familiaux, la justice, le droit des étrangers, les problématiques liées au matériel informatique, au handicap/perte d'autonomie, à l'enfance/jeunesse/scolarité, à l'énergie/eau/électricité, à l'emploi/travail/formation, les informations concernant les mesures de confinement, les informations concernant le numéro vert, les assuétudes, autres.

Pour chaque appel, les répondants ont la possibilité de détailler les demandes, sous forme de commentaires, dans le journal des appels. Pour chaque appel, une ou plusieurs demandes sont formulées par les appelants. Le nombre de demandes est donc logiquement plus élevé que le nombre d'appels.



Indication de lecture : 17,4% des appels reçus au no vert – c'est-à-dire près d'un appel sur 5 – impliquent une demande qui concerne l'aide alimentaire.



Indication de lecture : 9,9% des demandes adressées au numéro vert sont concernées par la problématique « Logement ».

SITUATION FINANCIÈRE : PAUVRETÉ ACCRUE ET NOUVEAUX PAUVRES

« Les demandes d'aide qu'on reçoit au numéro vert sont multifactorielles : il s'agit de personnes qui traversent des périodes financières difficiles, qui les angoissent énormément et pour lesquelles nous n'avons pas de réponses immédiates à donner. Il s'agit, assez souvent, de personnes qui ne fréquentent pas habituellement les services sociaux. »
(AS, répondant au N° vert)

En tout, 19% des 2550 demandes formulées au cours de la période allant du 30 mars au 26 juin concernent spécifiquement les catégories Revenus (RIS-chômage-pension-grapa), Situation financière & endettement, Emploi-Travail-Formation. Toutefois, il est utile de rappeler que l'aide alimentaire – qui concerne à elle seule 13,5% des demandes formulées – et les questions relatives au logement – qui concernent 10% des demandes – sont, dans la très grande majorité des cas, liées à une situation financière difficile.

Par ailleurs, 24% des appels reçus au numéro vert concernent au moins l'une de ces 3 problématiques (Revenus, Situation financière & endettement, Emploi-Travail-Formation), soit près de 1 appel sur 4.

Ces chiffres vont dans le sens d'études et de rapports récents qui décrivent la mise à mal des équilibres financiers des ménages belges, en particulier lorsque ces ménages sont dans une situation de non-emploi ou d'emploi précaire (CDD, temps partiel, interim, etc.). Le Bureau Fédéral du Plan explique dans une publication récente que « les mesures prises par les pouvoirs publics pour atténuer les pertes de revenu et d'emploi (extension du système de chômage temporaire avec relèvement de l'allocation pour les salariés ; droit passerelle et primes pour les indépendants) ont permis de limiter la perte de pouvoir d'achat »¹ tout en précisant que le niveau de dépenses des prestations sociales restera nettement supérieur en 2021 qu'en 2019 à cause de « la hausse des prestations de chômage (« régulier » cette fois) et d'assistance sociale (revenu d'intégration

sociale) ». À l'avenir, l'emploi stable, à temps plein et à durée indéterminée protège et continuera de protéger des situations à risque de pauvreté.

Le numéro vert pour les urgences sociales n'a pas pour mission de dresser le profil des personnes qui le contactent. Au contraire, le principe d'anonymat est au fondement du dispositif qui cultive la volonté d'éviter de rentrer dans des logiques d'enquête sociale. Les informations données par les personnes ne sont pas systématiquement encodées et ne sont demandées/utilisées que pour répondre à la ou les demandes spécifiques formulées par les appelants. Généralement, seul le code postal des personnes est demandé, afin de réorienter de manière adéquate les personnes vers des services de proximité. Toutefois, **au travers des débriefings qualitatifs systématiques, les professionnels qui répondent aux appels font des constats similaires sur la précarisation des personnes et l'arrivée d'un nouveau public demandeur d'aides sociales.**

LES PERSONNES FRAGILES D'AVANT LA CRISE SONT LES GRANDS PERDANTS D'APRÈS LA CRISE

« Une demande concerne la procédure pour accéder au chômage. Suite à la crise sanitaire et aux pertes financières de l'entreprise, l'époux de Madame va recevoir son C4. Elle est inquiète car peu d'heures de travail étaient déclarées. Les allocations risquent donc d'être faibles. L'AS informe sur les démarches à suivre, donne les coordonnées d'un service social et informe de la possibilité de demander un complément auprès du CPAS. »

« Un étudiant congolais qui travaillait avant la crise du Corona doit payer son loyer, il souhaite trouver une aide financière, un job »

« Madame est seule sur Bruxelles-ville. Elle était femme de ménage, aujourd'hui sans revenus, elle ne sait plus faire face aux besoins de base. J'ai convenu avec [un service] de prendre contact avec l'intéressée. Madame n'a jamais fait appel à un service social avant le confinement. »

« Monsieur était intérimaire. Il est au chômage. Il a 1200 euros par mois avec un enfant à charge. Il a des difficultés financières. Il n'arrive pas à joindre son syndicat et le CPAS »

¹ Bureau Fédéral du Plan (Juin 2020), Perspectives économiques 2020-2025, Bruxelles, p.5. Disponible sur https://www.plan.be/uploaded/documents/202006231122310.FOR_MIDTERM_2025_12169_F.pdf

Dans plusieurs articles publiés récemment, la Banque Nationale de Belgique (BNB) prévient de la fragilité financière d'un grand nombre de ménage estimant qu'« environ 1 ménage sur 8 est extrêmement vulnérable face à la crise du Covid-19, encourant une perte d'au moins 10 % de ses revenus, tout en ne disposant que d'un coussin d'épargne restreint. »² Une autre étude menée par la BNB entre le 7 et le 24 mai 2020³ fait état d'une perte subie par environ 50% des ménages avec une perte moyenne de plus de 30%.

La contribution que signent Samuel Desguin et Xavier Dupret dans l'étude « Aux confins – Travail et foyer à l'heure du (dé)confinement »⁴ analyse finement le « lien significatif entre le niveau de revenu avant le confinement et la quantité de revenu perdu ». Ils expliquent que **les ménages les plus précarisés sont ceux qui ont subi proportionnellement la plus forte perte de revenus**. Ils ajoutent que **les travailleur·euses en emplois atypiques** (freelance salariés, en intérim et indépendant·es) « ont été deux fois plus concernés par les pertes de revenus que le reste de la population (73% contre 33% dans la population globale), et proportionnellement 15 fois plus nombreux·euses à déclarer ne pas avoir eu du tout de revenu durant la période de confinement ». Les auteurs précisent également que les jeunes qui ont répondu à l'enquête ont été particulièrement touchés : « le montant de leur perte est également plus important, à la fois en valeur absolue et en pourcentage du revenu. ». Finalement, ils constatent au travers des chiffres de l'enquête que **les grand·es « perdant·es » du confinement sont les personnes en-dehors de l'emploi** (à 35%), soit les chercheur·euses d'emploi, étudiant·es et personnes en formation. À l'inverse, les personnes en emploi (tous statuts confondus) et les retraité·es sont les grands gagnant·es de cette période d'un point de vue financier. » Ils constatent également que lorsque les pertes de revenus sont mises en balance avec la réduction des dépenses qu'a souvent imposée le confinement, « on s'aperçoit que 4% de l'échantillon sont « doublement perdant·es » [car ils ont cumulé une perte de revenus avec une hausse des dépenses], contre 21% de « doublement gagnant·es ». Sans surprise, les « doubles gagnant·es », à l'inverse des « doubles perdants », sont disproportionnellement diplômés universitaires, en CDI ou fonctionnaires, disposant de revenus élevés.

2 BNB (avril 2020), « Effondrement de la confiance des consommateurs en avril », <https://www.nbb.be/doc/dq/f/dq3/histo/pfe2004.pdf>

3 BNB (17 juin 2020), « La crise du coronavirus a un impact négatif important sur les revenus de certains ménages avec des pertes plus prononcées pour ceux dont le revenu est plus faible », <https://www.nbb.be/fr/articles/la-crise-du-coronavirus-un-impact-negatif-important-sur-les-revenus-de-certains-menages>

4 Desguin, S. & Dupret, X., « Pertes des revenus et réduction des dépenses : qui sont les gagnant·es et les perdant·es du confinement ? » in : Charles, J. & Desguin, S. (coord.), (2020), *Aux confins – Travail et foyer à l'heure du (dé)confinement*, CESEP/TED UCLouvain/USaint-Louis,

Les appels reçus au numéro vert abondent dans ce sens : **une grande partie des appels concernent une demande d'aide financière**. Ces demandes sont systématiquement renvoyées vers les CPAS, seuls habilités à octroyer un revenu/ aide financière complémentaire.

Par ailleurs, **les demandes semblent, globalement, moins urgentes mais plus complexes qu'en période de confinement strict**. Lorsqu'il s'agit d'une question ciblée, les appelants peuvent généralement assez facilement donner l'information qui manque à l'appelant. Lorsque les problématiques sont plus lourdes et multifactorielles et qu'il est apparent qu'un suivi social est nécessaire, les assistants sociaux réorientent les personnes vers les services sociaux. Notons que **de très nombreux coups de fils proviennent de personnes qui n'ont jamais fait appel à l'aide sociale**.

LES REVENUS ACTUELS DES PERSONNES NE SUFFISENT PAS

Aide alimentaire

« Madame recevait des colis de la part d'une ASBL qui a arrêté de faire des livraisons. Elle est étudiante avec des enfants en bas âge. C'est difficile pour elle de faire la file avec ses enfants. »

« Une personne ne reçoit plus de colis, le dispositif d'urgence communal a cessé ses activités. Elle souhaite faire appel à un autre service d'aide alimentaire. »

En tout, depuis l'existence du numéro vert, 17% des appels – soit près d'un appel sur 5 – sont liés à **la problématique de l'aide alimentaire qui reste, toutes catégories confondues, le principal objet des demandes formulées par les personnes qui appellent le numéro vert**. Les AS qui répondent au numéro vert constatent que cette demande d'aide alimentaire reste récurrente, mais qu'elle a évolué depuis **l'ouverture du numéro vert : 12% des personnes qui ont appelé la semaine du 30**

mars étaient concernées par la problématique aide alimentaire, ce pourcentage a augmenté de manière drastique pendant la période de confinement et a atteint 21% des appels reçus la semaine du 4 mai. **Depuis mi-mai, ce chiffre est en baisse et tourne autour des 10%.**

La Concertation Aide Alimentaire de Bruxelles formule plusieurs hypothèses pour expliquer cette nouvelle tendance de différentes manières :

- » La baisse des nouvelles demandes constatées peut s'expliquer par les mesures de déconfinement qui ont permis **la reprise du travail** (formel et informel) ainsi que par **l'obtention des revenus de remplacement** qui tardaient. Par ailleurs, **la solidarité familiale, communautaire, locale** peut à nouveau davantage s'exprimer et remplacer le recours aux services d'aide alimentaire. **Pour une partie du public qui a fait appel à une aide alimentaire pendant la crise sanitaire, on constate donc que la pauvreté est davantage conjoncturelle que structurelle. Elle démontre toutefois la grande fragilité de l'équilibre financier d'un nombre important de ménages bruxellois.**
- » Les personnes en recherche d'aide alimentaire pendant la période de confinement ont généralement trouvé une réponse à moyen-terme au travers des organisations restées ouvertes et des initiatives citoyennes. Par ailleurs, certains restaurants sociaux ont ré-ouvert leurs portes en aménageant leur offre (deux services, nombre maximal de clients par service, etc.) et peuvent à nouveau accueillir leur public habituel, évitant à ces personnes de se tourner vers d'autres solutions pour se nourrir. **À ce jour, à Bruxelles, 15% des services d'aide alimentaires sont encore fermés, notamment parce qu'ils ne peuvent pas garantir le respect des mesures de sécurité sanitaire.** On constate aussi que, parmi les nouveaux acteurs de l'aide alimentaire qui sont apparus lors de la période de confinement (ex : initiatives communales à Schaerbeek et Saint-Josse-Ten-Noode, initiatives citoyennes en période de Ramadan, etc.), certains ont cessé leurs activités et d'autres ont restreint leurs services, par exemple en arrêtant les livraisons à domicile.
- » **Les CPAS ont reçu des subventions pour augmenter les aides financières aux personnes**, notamment en matière d'eau/énergie, chèques repas, etc. Par effet de domino, ces aides financières ont pu aider à rétablir un certain équilibre financier des ménages, diminuant de fait le recours à l'aide alimentaire. **Toutefois, dans certaines communes bruxelloises moins desservies et/ou la demande est forte – principalement les communes du croissant pauvre – certains services**

sont encore saturés. Par ailleurs, étant donné que plus d'habitants de Bruxelles resteront en ville cet été, certains services redoutent des périodes de saturation lors des prochaines semaines. La rentrée de septembre – les dépenses liées à ce mois combinées avec un appauvrissement d'une partie de la population – fait également craindre une augmentation importante des demandes d'aide alimentaire et un engorgement des services.

- » La crise sanitaire et l'importance de fournir une aide d'urgence/humanitaire en matière d'alimentation aux personnes a permis une multiplication des canaux de distribution ainsi qu'une souplesse dans l'examen et le respect des critères et des conditions pour bénéficier d'un colis alimentaire. **Aujourd'hui, les organisations sur le terrain peuvent encore faire valoir l'inconditionnalité de l'aide mais elles doivent prouver qu'il s'agit de cas de force majeure. Certaines font valoir ce principe d'inconditionnalité de manière prioritaire et d'autres réinstaurent des enquêtes sociales** anticipant ainsi la normalisation des procédures d'accès dictées par le SPP Intégration Sociale. **Le retour des critères et conditionnalités à l'aide alimentaire renforce le parcours du combattant pour pouvoir accéder à l'aide** : après avoir trouvé le courage de demander de l'aide (via le numéro vert ou la Concertation Aide Alimentaire par exemple), il faut prendre contact avec une association, comprendre ses règles, ses critères et ses horaires, récupérer les documents demandés, s'adapter aux distributions, etc.
- » **Le numéro vert joue un rôle important dans le recours au droit à l'alimentation : son caractère gratuit et anonyme peut faciliter l'expression des demandes d'aide alimentaire qui sont, en terme de dignité personnelle, particulièrement difficiles à formuler.**

Pour plus d'informations, il est possible de contacter/consulter :

Flavie Leclair de la Concertation Aide Alimentaire, Flavie.Leclair@fdss.be ou le site de la Concertation Aide Alimentaire <https://www.fdss.be/fr/concertation-aide-alimentaire/>

Logement

10% de l'ensemble des demandes adressées au numéro vert entre le 30 mars et le 26 juin concernent le logement et 12,5% des 2003 appels reçus impliquent une demande liée au logement.

La question du logement est au cœur de la stratégie de confinement, qui implique de rester chez soi et de limiter les sorties. Malgré le déconfinement en vigueur depuis mi-mai, les demandes reçues au numéro vert montrent qu'il **demeure difficile de trouver un logement temporaire chez un-e proche, un-e connaissance, un-e ami-e pour les personnes qui doivent quitter leur logement suite à des séparations, violences, difficultés de cohabitation, difficultés financières, etc.** Les personnes sont davantage réticentes à l'idée d'accueillir une personne extérieure à leur foyer, qui peut être perçue comme un potentiel vecteur du virus. **Comme le souligne Bruss'Help, le nombre de personnes à la rue, cherchant un hébergement d'urgence, a augmenté ces derniers mois.** Des moyens ont été débloqués par le gouvernement bruxellois et des solutions ont été construites par les pouvoirs locaux et les CPAS (ex : l'ouverture d'hôtels) pour pouvoir accueillir ce public dans des conditions dignes et durant un laps de temps suffisamment long afin de construire et d'accompagner socialement ces personnes vers des solutions d'hébergements pérennes. Toutefois, ces dispositifs ne permettent pas de faire face à l'ensemble des demandes, les services restent saturés et l'état/le montant des loyers du marché privé bruxellois compliquent fortement les possibilités d'hébergement à long-terme pour ces personnes.

Des demandes récurrentes d'hébergement d'urgence

« Monsieur est un ex-détenu, il a été mis à la porte par sa femme et cherche un hébergement d'urgence. Il aura un bracelet électronique à partir du 25/6. Tout est saturé. Un relais est organisé avec [un service] : l'entrée en maison d'accueil sera possible dans quelques semaines après un test de dépistage au covid. »

De nombreux appels concernent des personnes en recherche d'un hébergement d'urgence et pour lesquelles aucune solution n'a été trouvée (ex : typiquement, un homme seul sans problème de santé majeur, qui ne rentre pas dans les critères prioritaires, a très peu de chances d'être accueilli dans un hébergement d'urgence pour la nuit suivant l'appel au numéro vert).

Certains logements collectifs/centres conditionnent l'entrée de nouveaux résidents à un test de dépistage au coronavirus⁵ ce qui rend leur accès difficile, d'autant plus qu'il est compliqué de tester les personnes asymptomatiques (ex : Bruss'help teste uniquement les personnes symptomatiques).

Prévenir la perte ou le départ de son logement

« Une personne appelle à propos d'une recherche d'un logement suite au décès de ses parents. Elle est actuellement hébergée mais souhaiterait être accompagnée dans sa recherche d'un logement à plus long-terme. »

« Madame est locataire, elle est en litige avec son propriétaire (harcèlement, travaux à faire, etc.). Elle va contacter le service médiation de St-Josse mais cherche aussi à savoir quels sont ses droits et souhaite trouver un autre logement. Cette situation l'angoisse. »

« Madame est albanaise et est bloquée à Bruxelles à cause de la crise sanitaire. Elle n'a pas de réponse à l'ambassade d'Albanie, même après avoir envoyé plusieurs mails et donné plusieurs appels. L'AS téléphone au service consulaire et envoie un mail à l'ambassade pour demander de recontacter la dame. Madame est angoissée car elle ne pourra pas rester dans son hébergement si cette situation perdure. Elle nous rappellera si elle ne reçoit pas de nouvelles de l'ambassade. »

De nombreuses personnes ont contacté le numéro vert pour prévenir une situation de sans-abrisme, pour construire des solutions de transit entre deux logements, pour anticiper la perte ou le départ de leur logement vers un autre, pour demander

⁵ La procédure datée du 25 mai de Sciensano « Covid-19 : recommandations pour les populations en collectivités résidentielles. Prisons, centres d'accueils des demandeurs d'asile et sans-abris, ou équivalent » stipule ceci : « Effectuez un test de dépistage pour COVID-19 (si du personnel médical est disponible) pour tous les nouveaux arrivants (y compris s'il / elle est asymptomatique) au moment de leur inscription dans une structure. Si le résultat du test s'avère négatif, le test pourra être répété une fois selon le besoin clinique, car un résultat négatif pourrait également signifier que la personne est infectée mais encore en période d'incubation. Une attention particulière doit être accordée aux mesures d'hygiène tant que le résultat du test n'est pas connu. », disponible sur https://covid-19.sciensano.be/sites/default/files/Covid19/COVID-19_procedure_collectivity_FR.pdf

une aide à la recherche de logement, pour poser des questions sur leurs droits de locataire, etc.

Ces demandes peuvent prendre différentes formes :

- » De très nombreux appels proviennent de personnes dont les revenus ont fortement baissé, **elles s'inquiètent de ne pas pouvoir payer leur loyer et de se retrouver sans logement.**
- » Des appels concernent **des demandes d'informations sur la prime loyer⁶** annoncée par le gouvernement bruxellois et pour laquelle un courrier est envoyé aux personnes présumées bénéficiaires afin qu'elles introduisent leur demande. Les personnes qui contactent le numéro vert se demandent si elles font partie des personnes concernées par la prime et/ou demandent de l'aide pour l'introduction de la demande ;
- » Les demandes sont également liées à des questions liées **aux expulsions de logements**, interdites jusqu'au 31 août 2020 ;
- » Les appels concernent des inquiétudes liées à la fin de bail et aux **mesures d'aménagement de fin de bail** annoncées ;
- » Certaines personnes souhaitent **rentrer dans leur pays mais n'y parviennent pas** parce que des frontières restent fermées et que les vols commerciaux vers certaines destinations n'ont pas repris. Ces personnes ne peuvent aujourd'hui plus avoir recours aux solutions d'urgence construites pendant la période de confinement, une partie d'entre elles n'a plus de logement ; d'autres ont peur de se retrouver en rue.

Soins de santé

« Une personne ne parvient pas à payer ses médicaments, ni son loyer. Elle cherche une aide financière. Le service de la mutualité ne répond pas. Cette personne est en détresse. Elle a besoin de plus d'un relais. »

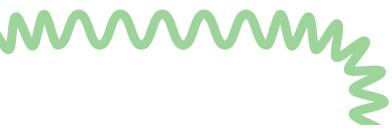
« Une personne appelle concernant la prise en charge d'une facture d'ambulance par le CPAS. Elle ne peut pas la payer. »

« Monsieur ne sait pas payer ses factures de l'hôpital, la Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité ne répond pas à son appel. »

Plusieurs appels font état de **personnes qui ne parviennent pas à payer les médicaments** dont ils ont besoin, faire face à des **factures d'hôpital** ou de **transport en ambulance**.

Par ailleurs, plusieurs situations émergent **de personnes qui ne parviennent pas à faire face à des dépenses courantes** (habits pour les enfants, loyer, meubles, couches pour bébé, etc.). Ces personnes sont généralement réorientées vers des services de médiation de dettes ou vers le CPAS pour des demandes d'aide financière.

⁶ Comme spécifié dans l'« *Aperçu des mesures COVID-19, en soutien aux situations de pauvreté et de précarité* » réalisé par le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, « le 16 avril, le gouvernement a annoncé sa décision d'octroyer une prime unique de 214,68 euros pour aider au paiement des loyers et soutenir les locataires les plus fragiles qui subissent une perte de revenus. La prime est réservée aux locataires du secteur privé du logement, dont la crise du coronavirus a entraîné une baisse ou une perte totale de revenus entre le 16 mars 2020 et le 3 mai ».



SANTÉ PHYSIQUE : UN BESOIN EN MÉDECINE GÉNÉRALE ET EN INFORMATIONS CLAIRES

Au 26 juin 2020, 10% des appels et 8% des demandes concernent la santé physique.

LA DIFFICULTÉ D'ACCÈS AUX PRESTATAIRES DE SOINS DE SANTÉ ET AUX SOINS

Très régulièrement, ces demandes concernent des situations pour lesquelles les personnes ont des difficultés à rentrer en contact avec le personnel médical, notamment parce qu'elles n'ont pas de médecin traitant et qu'elles ne savent pas à qui s'adresser alors qu'elles (ou leur entourage) présentent des symptômes. Ces appels sont souvent associés à des situations de suspicion de covid (pour soi ou un proche). D'autres personnes veulent des informations sur les symptômes de cette maladie ou encore sur la contagiosité. Ces personnes sont orientées vers les numéros bruxellois de garde en médecine générale.

TRACING, TESTS, TRAITEMENT ET MASQUES

« Une personne appelle de la prison de Saint-Gilles pour constater que les détenus et le personnel n'ont pas de matériel de protection sanitaire, dont des masques. Elle se demande comment se protéger contre le virus. »

« Une personne ne comprend pas les médecins. Il a fait un test covid et il va recevoir ses résultats après le weekend. Il ne peut pas sortir. Il vit avec sa maman et son père handicapé, il doit faire les courses. Il va continuer à sortir. »

« Une assistante dentaire appelle, elle est en arrêt maladie. Elle a fait un test covid qui est négatif mais elle a encore des symptômes. Son médecin lui a donc dit de rester chez elle. Son employeur n'est pas content et a décidé de la licencier. Cette dame cherche une aide juridique pour connaître ses droits »

Un grand nombre de questions concernent les mesures de confinement et de tracing (« quand dois-je être en quarantaine ? », « Quand est-ce que je vais être

appelé ? », « Que dois-je faire en cas d'appel d'un call center tracing ? », etc.), les masques (« sont-ils disponibles dans ma commune ? », « comment puis-je m'en procurer ? », « quand et comment dois-je les laver, selon les types de masques ? », « pourquoi les personnes dans ma collectivité ne portent-elles pas de masques ? », etc.) ainsi que les tests (« je n'ai toujours pas le résultat de mon test fait il y a 3 jours, est-ce normal ? », « où dois-je aller pour me faire tester ? », etc.).

Plusieurs demandes sont liées à l'inquiétude/angoisse du virus (certains pensent avoir des symptômes, d'autres sont infectés et se demandent comment gérer la vie en famille dans ce contexte). Ces personnes ont besoin d'une écoute et d'indications/informations précises. Elles sont réorientées vers la médecine générale de garde ainsi que vers le numéro info-covid.



SANTÉ MENTALE : DES ÉTATS D'INQUIÉTUDE, D'ANGOISSE, DE SOUFFRANCE

Au 26 juin 2020, 18% des appels reçus au total impliquent une demande en lien avec les trois catégories suivantes : Santé mentale – Ressources sociales (isolement, liens sociaux, aide) – Liens familiaux (violences conjugales, relations, etc.). 14% des demandes adressées au numéro vert, concernent l'une de ces 3 catégories.

Il apparaît clairement que les femmes sont plus représentées pour ce type de demandes. 73% des demandes qui concernent les « liens familiaux (violences conjugales, relations, etc.) » sont formulées par des femmes. Pour les demandes liées aux « ressources sociales (isolement, liens sociaux, aide) » et à la « santé mentale », 68% des demandes sont adressées par des femmes. De manière générale, tous types de demandes confondues entre le 30 mars et le 26 juin, 55% des demandes adressées au numéro vert viennent de femmes.

LES PERTES DE REVENUS ONT DES CONSÉQUENCES DIRECTES SUR LA SANTÉ MENTALE

« Madame a des problèmes de revenus (chômage). Elle a déjà essayé de joindre le CPAS d'Ixelles, mais sans résultat. Elle va contacter un service social dans son quartier pour l'aider avec la demande. Elle se sent perdue et submergée, elle a besoin d'être écoutée, de voir un professionnel de la santé mentale. »

« Monsieur est en chômage temporaire, il est avec ses enfants à la maison. Il cherche à voir un-e psychologue à tarif réduit. Il ne veut pas parler au téléphone, il veut rencontrer un-e professionnel-le. »

De manière générale, les pertes de revenus ont des conséquences directes sur la santé mentale, elles génèrent du stress, de l'angoisse, un sentiment d'insécurité. Comme Lotte Damhuis et Charlotte Maisin l'analysent dans l'enquête dans l'étude « Aux confins – Travail et foyer à l'heure du (dé)confinement » publiée fin juin 2020,

« les personnes qui vivent dans une situation précaire/fragile sur les plans sociaux et économiques parce qu'elles sont entièrement dépendantes de la sécurité/aide sociale s'inquiètent de l'avenir. Leur dépendance aux aides publiques et donc aux décisions politiques à venir les insécurisent. Les aides publiques réconfortent et sécurisent davantage les personnes qui bénéficient d'aides sociales cumulées avec un emploi. »⁷

Plusieurs personnes contactent également le numéro vert parce qu'elles ne reçoivent pas de nouvelles du service en charge du traitement/réception de leur dossier de chômage (temporaire ou pas). Cela crée un important sentiment de stress.

D'autres personnes ont vécu difficilement les situations d'isolement, d'inactivité professionnelle, de gestion familiale, etc. pendant le confinement. Ces états d'angoisse et de stress ne disparaissent pas toujours avec le déconfinement, ils perdurent au-delà du confinement et impliquent, assez régulièrement, qu'un accompagnement psychologique personnalisé et en présentiel puisse être mis en place.

DES SITUATIONS D'ISOLEMENT PERDURENT EN PÉRIODE DE DÉCONFINEMENT

Des situations d'isolement perdurent en période de déconfinement, notamment pour des personnes hospitalisées ou dans des maisons de repos/soins.

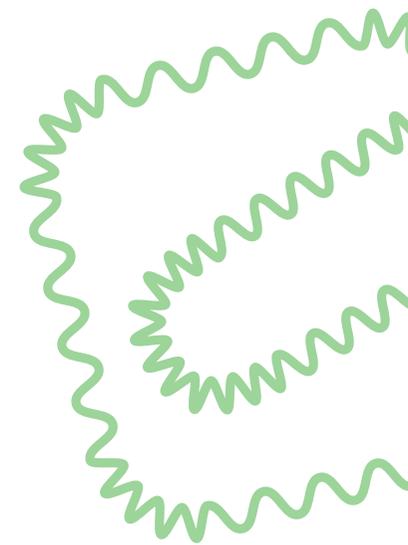
« Une dame appelle pour son frère dont la compagne vit dans une maison de soin. Il ne peut la voir que 30 min par jour, c'est tout à fait insuffisant pour cette dame qui déprime énormément. »

« Une dame, en larmes, fait état de multiples difficultés : son père est hospitalisé et très confus, elle n'arrive pas à communiquer avec lui et s'inquiète beaucoup. Elle voudrait que quelqu'un à l'hôpital puisse l'aider à téléphoner. Sa mère a une perte d'autonomie mais ne veut pas accepter de l'aide d'une autre personne. »

⁷ Damhuis, L. & Maisin, C. (2020), « Déconfiner les aides sociales », in : Charles, J. & Desguin, S. (coord.), (2020), *Aux confins – Travail et foyer à l'heure du (dé)confinement*, CESEP/TED UCLouvain/USaint-Louis, p.70.

LE CARACTÈRE FLOU DES MESURES DE (DÉ)CONFINEMENT GÉNÈRENT DE L'ANGOISSE

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. Les demandes concernent le plus souvent des déplacements hors de la Belgique, des déplacements en groupe et des rassemblements privés et professionnels. 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.



DES DROITS NON-EFFECTIFS : DIFFICULTÉS MAJEURES POUR LES PERSONNES DANS LE RECOURS AUX DROITS

DES DROITS LIMITÉS OU INEXISTANTS POUR DES CATÉGORIES DE PERSONNES

« Après une rupture de contrat de travail de commun accord, Monsieur est sans revenus. Le CPAS a refusé sa demande de RIS car il n'a pas d'adresse de référence. Il loge parfois chez sa mère mais il n'a pas de domicile possible. »

« Madame travaille dans le secteur artistique, elle n'a pas le statut d'artiste. Elle n'a plus de revenus. Elle n'est pas au courant des droits auxquels elle pourrait prétendre pour bénéficier d'une aide financière. »

Comme l'explique Auriane Lamine⁸, « la crise Covid-19 exacerbe les difficultés de ceux qui n'ont pas la chance de bénéficier des protections du droit social de manière effective. Elle accentue les différences entre *insiders* et *outsiders*. (...) La crise révèle (...) que l'intermittence et la précarité de l'emploi rejaillissent négativement sur le bénéfice des prestations de solidarité – ils subissent donc «une double peine». (...) On doit encore mentionner la précarité terrible de ceux qui, pour des circonstances diverses, sont simplement exclus de la citoyenneté par le travail et des droits qui en découlent et parfois même exclus des dispositifs d'aide sociale : les personnes sans-papiers, sans-abri, handicapées, prostituées, âgées... Le recours à l'aide alimentaire en nature a explosé pendant la pandémie ».

L'ACCESSIBILITÉ RÉDUITE DES SERVICES PUBLICS ET ASSOCIATIFS COMPLIQUE LE RECOURS AUX DROITS

« Une dame appelle le numéro vert en pensant joindre sa mutualité. L'agence de la mutuelle devant laquelle elle se trouve est fermée. Le numéro vert est affiché sur la vitre. Suite à son appel, le répondant joint une des agences ouvertes de cette même mutualité afin de la mettre en contact avec la dame. »

De nombreux appels liés à des difficultés à joindre des services spécifiques (ex : une commune, un CPAS, un syndicat, un service de médiation de dettes, une association, 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.

La saturation des services, 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 »). Le numéro vert peut jouer, en cela, un rôle intéressant de facilitation dans la prise de contact entre des personnes et des services. 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. Des administrations, mutuelles, syndicats, services publics et privés associatifs étaient et restent parfois (très) difficilement joignables alors qu'ils constituent des services incontournables pour avoir un accès à un revenu de remplacement, des aides financières ou matérielles ou à un remboursement médical. Toutefois, comme détaillé ci-dessous, l'automatisation de certains droits a considérablement facilité l'effectivité de certains droits.

LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES CREUSE LES INÉGALITÉS

« Monsieur est au chômage, il ne parvient pas joindre la CAPAC et le CPAS. Il a reçu son C4 début avril. Il n'a pas de nouvelles pour le chômage temporaire en mars. Il n'a pas d'ordinateur et a envoyé son dossier en version papier. On lui conseille de vérifier en ligne, via un service social, si son dossier a bien été reçu. Heureusement, Monsieur connaît son code PIN. »

« Madame a généralement recours à l'aide au remplissage des déclarations d'impôts dans sa commune. Elle a essayé toute seule mais n'y parvient pas. Elle ne parvient pas à joindre le service et s'inquiète de ne voir personne cette année. Madame panique. »

⁸ Lamine, A., (2020) « Le droit social, un amortisseur du choc du confinement » in : Charles, J. & Desguin, S. (coord.), *Op. Cit.*, p.58-68.

Les demandes formulées au numéro vert sont très fréquemment liées à des difficultés à faire valoir des droits ou à répondre à des obligations via le canal numérique. Il est compliqué, pour un nombre important de personnes, de remplir seul une déclaration d'impôts en ligne ou de suivre le traitement d'un dossier lié au chômage temporaire via internet. À la demande des professionnel-les, une nouvelle catégorie nommée « questions administratives » a été créée le 22 juin pour qualifier et visibiliser ces demandes d'aide administrative émergeant au numéro vert (et qui étaient avant absorbées dans la catégorie « autres »).

Depuis un certain temps déjà, on sait que la question du non-recours aux droits est étroitement liée à celles de la fracture numérique et de la dématérialisation des services. Aujourd'hui, même si le nombre de personnes qui a accès à la technologie informatique augmente, les personnes qui en sont encore exclues (par un accès irrégulier, limité ou partiel à un ordinateur et à Internet, par les difficultés liées aux procédures en ligne, par le coût des abonnements et du matériel nécessaire, ...) sont doublement pénalisées. D'abord, parce qu'il s'agit globalement des personnes déjà fragilisées (en manque de revenus, âgées, isolées, ménage monoparental, sans emploi, sans diplôme, etc.) et ensuite, parce qu'elles ne disposent pas des ressources informatiques, du langage administratif et des savoir-faire numériques – en constante évolution – leur permettant de faire valoir leurs « droits-en-ligne ». **La digitalisation des services accentue dès lors l'exclusion de ces personnes et renforce les inégalités socio-économiques.**

Comme l'explique Pierre Mazet⁹, « cette inégale exposition à l'obligation de connexion conduit à parler **d'exclusion par le numérique** : ce sont les normes implicites de la dématérialisation qui rendent les usagers incapables de demander leurs droits (...) Ces exclus, on sait qui ils sont : les plus âgés, les moins diplômés, les plus précaires. C'est-à-dire ceux pour lesquels l'accès aux droits est le plus important »¹⁰.

La crise sanitaire est venue avec l'imposition et la légitimation du renforcement du développement du numérique et des services en ligne. Pendant plusieurs semaines/mois, les administrations publiques et les services publics et associatifs ont travaillé uniquement par téléphone et en ligne. Aujourd'hui encore,

certains peinent à rouvrir des rencontres physiques. Ce mouvement se traduit comme une « lame de fond » dans l'ensemble des secteurs (publics et privés) qui tendent à proposer des services exclusivement en ligne et à distance.

En proposant des services exclusivement en ligne et à distance, les organisations ne détectent pas les usagers qui ne disposent pas des ressources pour suivre le mouvement de la digitalisation. Comme le précise Pierre Mazet, « à défaut, ce sont souvent les services sociaux, et les structures associatives, qui récupèrent par un principe de délégation généralement non formalisé, des usagers se heurtant à la barrière numérique dans l'accès à leurs droits ; précisons que cet effet de délégation vaut des organismes publics vers les services sociaux, mais aussi des services sociaux vers les structures associatives. »¹¹

L'AUTOMATISATION DE CERTAINES AIDES LES RENDENT PLUS EFFECTIVES

L'automatisation de certains droits et aides (chômage temporaire, droit passerelle, suspension des coupures d'eau/électricité, etc.) ont, dans certains cas, considérablement aidé à amortir les chocs financiers encourus pendant la crise sanitaire et démontrent leur efficacité en termes de prévention et de lutte contre la pauvreté.

Il n'est toutefois pas certain que le caractère automatique des aides perdure après la crise sanitaire. Couplé avec une dématérialisation forte des services, le retour à des logiques individuelles d'octroi de l'aide (avec enquête sociale, conditionnalité de l'aide, etc.) peut avoir des effets néfastes en termes de non-recours et jouer un rôle dans la précarisation d'un public déjà fragilisé.

Le numéro vert pour les urgences sociales démontre, ici, son utilité et son efficacité. En proposant un accès direct, anonyme, gratuit à des professionnel-les du social et en jouant un rôle de facilitation dans la mise en lien entre les services et les personnes, il réduit partiellement les situations de non-recours. **Toutefois, proposer une aide, informer ou réorienter ne suffit pas. Il revient aux services publics, privés et associatifs le rôle d'accompagner les ayant-droits et**

9 Mazet, P. (2017). « Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative ». La Revue française de service social, 264(1), pp. 41-47.

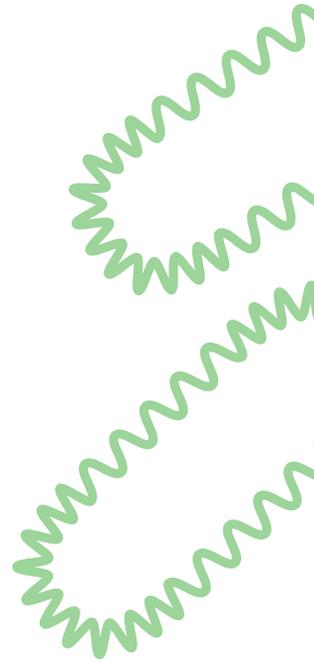
10 Ces constats sont partagés par différentes études et rapports belges, notamment le Baromètre social 2018 et 2019 de l'Observatoire Bruxellois de la Santé et du Social et le Baromètre 2019 de maturité numérique des citoyens wallons.

11 *Idem*.

de s'assurer que les aides et les services qu'ils proposent soient facilement et effectivement accessibles pour les citoyens éligibles. Se soustraire à ce rôle de médiation aggrave l'impact de la crise sanitaire sur les personnes déjà fragiles ou nouvellement fragilisées.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la publication de Laurence Noël sur le non-recours, Observatoire de la santé et du social

https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/rapport_thema_fr_2016.pdf



*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

