

**ALLO ?
AIDE SOCIALE**

0800 35 243
NUMÉRO GRATUIT & ANONYME



BILAN DES APPELS REÇUS

26 OCTOBRE 2020 AU 29 JANVIER 2021

MARS 2021

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



TABLE DES MATIÈRES

| | | | |
|---|----|--|----|
| INTRODUCTION | 3 | | |
| STATISTIQUES DES APPELS | 5 | | |
| Nombre d'appels et de demandes..... | 5 | | |
| Genre des appelant·e·s..... | 7 | | |
| Localisation des appels..... | 8 | | |
| Pourcentage des appels concernés par les différentes problématiques..... | 9 | | |
| Pourcentage des appels concernés par les différentes problématiques - analyse par code postal..... | 11 | | |
| Répartition des demandes par problématique..... | 12 | | |
| Répartition des demandes par problématique et par semaine (26 octobre 2020 – 29 janvier 2021)..... | 14 | | |
| CONSTATS PAR PROBLÉMATIQUES | 15 | | |
| Aide Alimentaire | 15 | | |
| Des constats similaires aux bilans précédents..... | 15 | | |
| Une reconfiguration de l'aide alimentaire dans un contexte de crise..... | 18 | | |
| Étudiants, personnes sans-papiers, travailleurs pauvres, familles monoparentales, personnes âgées : des types de publics en forte demande d'aide alimentaire..... | 20 | | |
| Revenus / Situation financière / Emploi-travail-formation | 22 | | |
| Pour beaucoup, les revenus de remplacement ne suffisent plus..... | 22 | | |
| La non-accessibilité des services crée de la précarité..... | 24 | | |
| Logement et sans-abrisme | 25 | | |
| De nombreux Bruxellois craignent de perdre leur logement..... | 25 | | |
| Des logements inadaptés et trop chers..... | 26 | | |
| | | La santé physique et mentale éprouvée par le mal-logement..... | 27 |
| | | Des personnes sans-abri en mal de solution d'hébergement..... | 28 |
| | | Informations concernant le confinement..... | 29 |
| | | Questions administratives..... | 30 |
| | | Santé mentale / Ressources sociales / Liens familiaux..... | 33 |
| | | Les mesures de confinement génèrent ou aggravent des troubles de santé mentale..... | 34 |
| | | Des liens familiaux compliqués par la crise, notamment pour les jeunes..... | 34 |
| | | Des personnes isolées, en particulier les personnes âgées..... | 35 |
| | | Des personnes en mal de contacts sociaux..... | 36 |
| | | Santé physique..... | 37 |
| | | Des informations générales sur les symptômes du virus, la quarantaine et les vaccins..... | 37 |
| | | Des personnes atteintes du covid-19 éprouvées sur les plans physique, psychique et pratique..... | 37 |
| | | La population précarisée est davantage atteinte par le covid..... | 38 |
| | | Droit des étrangers..... | 39 |
| | | Matériel informatique et fracture numérique..... | 42 |
| | | Constats généraux des répondants..... | 43 |
| | | Garantir l'accessibilité des services et un accueil en présentiel..... | 43 |
| | | Un public étudiant de plus en plus présent..... | 45 |
| | | CONCLUSION | 47 |

INTRODUCTION

Le numéro vert bruxellois « Allo? Aide sociale » a été lancé le 30 mars 2020 par le secteur social associatif et n'a jamais cessé ses activités depuis. Il repose sur des principes éthiques, à savoir l'anonymat, la gratuité et l'accès direct pour tous et toutes à un ou une 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 troisième bilan se base sur les données qualitatives et quantitatives récoltées par (ou auprès) des répondant·e·s entre le 26 octobre 2020 et le 29 janvier 2021¹. En effet, chaque appel est systématiquement encodé dans un formulaire qui renseigne sur la nature des demandes (problématique traitée, code postal, action réalisée par le travailleur social, etc.) mais pas sur le profil des appelant·e·s. Des débriefings qualitatifs réalisés de manière collective et hebdomadaire avec les travailleurs et travailleuses, ainsi que les commentaires libres laissés dans le formulaire d'encodage des appels permettent de recueillir des éléments – toujours anonymes – sur les types de situations rencontrées et les types de profils de personnes qui contactent le numéro vert.

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

Le numéro « Allo? Aide sociale » se pense donc comme une porte d'entrée supplémentaire pour les habitant·e·s bruxellois·es vers l'aide sociale formalisée ou citoyenne, visant, de cette manière, à lutter contre le non-recours aux droits. Cependant, il ne prodigue pas d'accompagnement prolongé, de suivi ou de guidance sociale, il ne peut donc pas se penser comme un dispositif qui se substitue ou se superpose, même partiellement, aux missions des services sociaux de première ligne, qu'ils soient publics (CPAS) ou privés (CAP/CASG/CAW² notamment).

Le numéro « Allo? Aide sociale » fonde son action sur l'accueil inconditionnel de toute demande sociale (« sociale » étant entendu dans un sens large), l'écoute bienveillante par un ou une professionnelle, la réorientation soignée et personnalisée dans le réseau social/santé, le respect de l'anonymat des appelant·e·s (et exclut toute démarche se rapprochant de l'enquête sociale), il

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

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

ne remplace pas les autres modalités du travail social (accompagnement individuel, collectif ou communautaire), au contraire, il agit de façon à les rendre les plus accessibles possibles et pour le plus grand nombre de personnes, notamment les nouveaux publics qui nécessitent une aide sociale³.

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

STATISTIQUES DES APPELS

NOMBRE D'APPELS ET DE DEMANDES

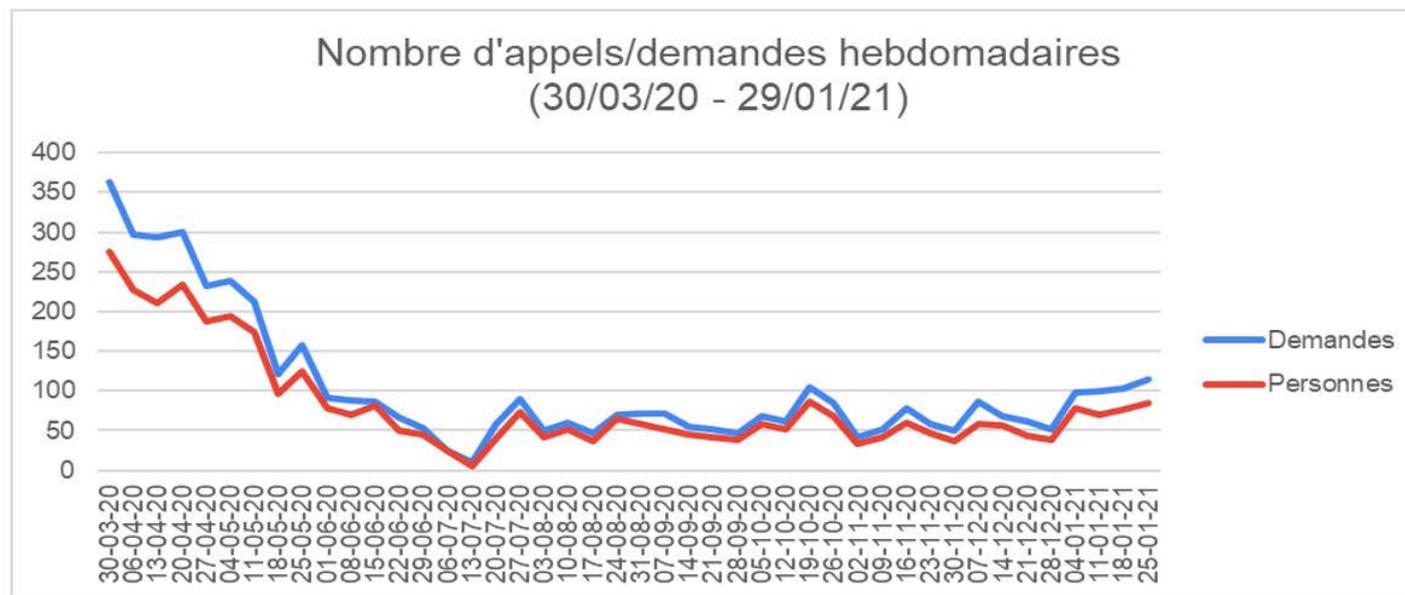
Le précédent bilan faisait le constat que le nombre d'appels et de demandes reçus au numéro vert social 0800/35.243 avait fortement décliné au printemps 2020 et tendait à se stabiliser juste en dessous d'une cinquantaine d'appels par semaine en septembre-octobre 2020. Depuis la fin du mois d'octobre, on enregistre une augmentation du nombre mensuel d'appels, passant de 186 appels reçus en novembre 2020 à 228 en décembre 2020, et à 308 en janvier 2021. Le nombre moyen d'appels s'élève, pour cette période, à une soixantaine par semaine.

| | Demandes ⁴ | | Appels | |
|--|-----------------------|-------------|-------------|-------------|
| Total général entre le 30/03/20 et le 29/01/21 | 4.592 | 100% | 3609 | 100% |
| Période 1 : Du 30/03/20 au 03/07/20 (14 semaines) | 2.603 | 56,7% | 2048 | 56,7% |
| Période 2 : Du 06/7/20 au 23/10/20 (16 semaines) | 941 | 21,3% | 770 | 20,5% |
| Période 3 : Du 26/10/20 au 29/01/21 (14 semaines) | 1048 | 21,9% | 791 | 22,8% |

Cette augmentation peut s'expliquer par la campagne promotionnelle qui a été réalisée autour du numéro vert. Des « toutes-boîtes » mentionnant l'existence du numéro vert ont en effet été distribués dans différentes communes bruxelloises en novembre et décembre 2020.

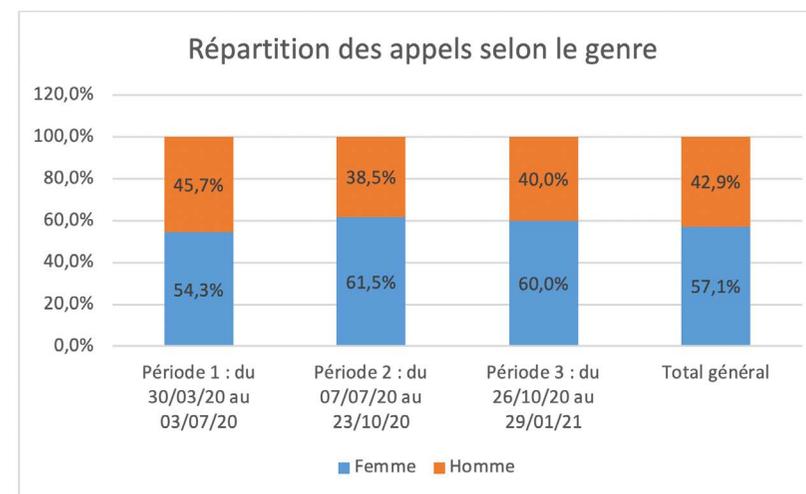
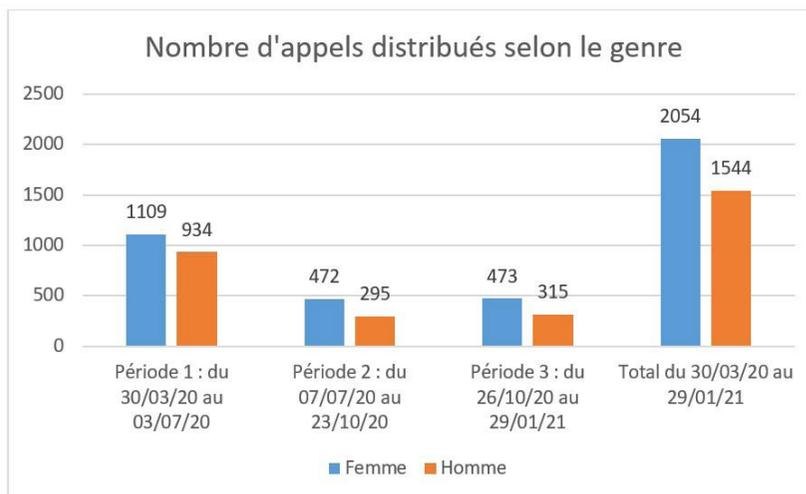
[Pendant ma permanence] 3 ou 4 personnes qui ont appelé
avaient reçu le flyer du numéro vert dans leur boîte aux lettres
(Débriefing collectif 8/12/20)

⁴ 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)



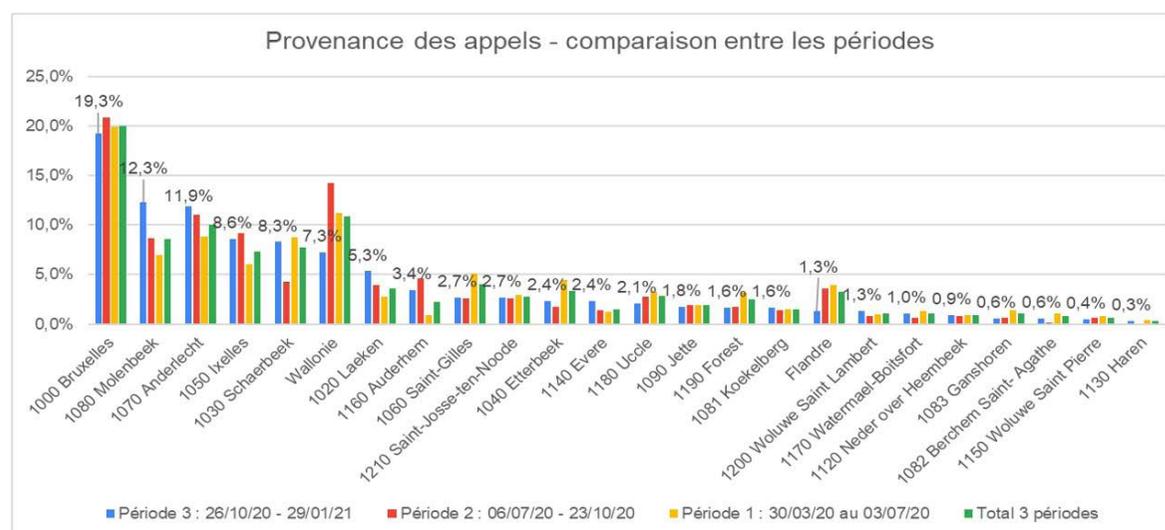
GENRE DES APPELANT·E·S

Il y a toujours plus de femmes que d'hommes qui contactent le numéro vert. Ce pourcentage reste stable depuis juillet avec 60% des appelant·e·s qui sont des femmes.



LOCALISATION DES APPELS

Lors de cette troisième période (novembre 2020 -janvier 2021), un code postal a été encodé pour 84% des appels. En comparant les périodes, on se rend compte que **la ventilation entre communes tend à se réduire à chaque période**. On constate cependant que les appels en provenance de certaines communes demeurent plus représentés. Plus de la moitié des appels proviennent de 4 communes: 1000 Bruxelles⁵, Molenbeek-Saint-Jean, Anderlecht et Schaerbeek. Ces 4 communes sont parmi celles possédant des indicateurs de pauvreté les plus élevés de la région bruxelloise⁶. Les appels en provenance de Wallonie ont, quant eux, fortement diminué par rapport aux périodes précédentes.



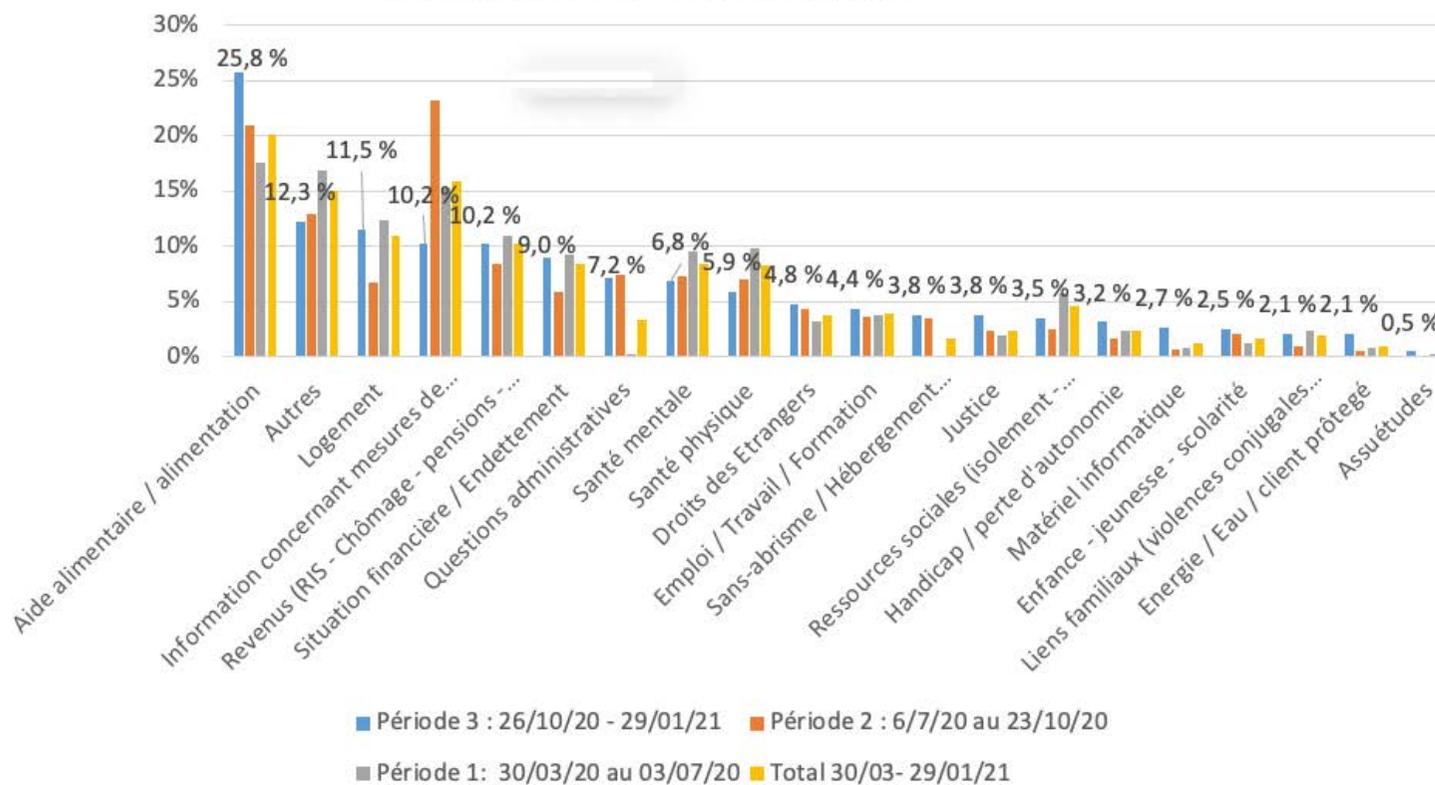
5 On distingue ici Bruxelles centre (1000 Bruxelles) de Laeken et Neder-over-Hembeek, qui sont comptabilisées séparément.

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

Source : Carte Statistiques - Revenus fiscaux - Revenus - Cartes Statistiques Région Bruxelles Capitale (monitoringdesquartiers.brussels) <https://monitoringdesquartiers.brussels/maps/statistiques-revenus-bruxelles/revenus-fiscaux-region-bruxelloise/> et <https://ibs.brussels/chiffres/chiffres-cles-par-commune/ville-de-bruxelles>

POURCENTAGE DES APPELS CONCERNÉS PAR LES DIFFÉRENTES PROBLÉMATIQUES

% des appels concernés par les différentes problématiques - comparaison entre les périodes



Ce graphique amène plusieurs constats :

- **Un appel sur 4 concerne une aide alimentaire.** C'est un chiffre en constante augmentation (1 appel sur 6 lors du premier bilan et 1 sur 5 lors de la période d'analyse précédente).
- **Il y a plus d'appels concernant des demandes d'aide alimentaire (25,8% des appels) que d'appels concernant des questions/demandes relatives aux revenus, à la situation financière et aux problématiques d'emploi/travail/formation (23,6% des appels lorsqu'elles sont cumulées).**
- **Les appels à propos d'informations concernant les mesures de confinement ont diminué de moitié par rapport à la période d'analyse précédente** (qui avait été fortement influencée par les mesures concernant les restrictions et les modalités de voyage en zones rouges durant l'été).
- **Les appels concernant une problématique de logement ont augmenté. Ils concernent 11,5% des appels, soit un peu plus d'un appel sur 10.** Ils avaient diminué lors de la précédente période d'analyse (été 2020) et reviennent plus ou moins au niveau de la période 1 (12,4%).
- **Bien que les chiffres soient peu élevés, on constate une augmentation des appels qui concernent une demande spécifique de matériel informatique entre la période 2 et 3 :** entre juillet et octobre 2020, 5 appels seulement concernaient une demande d'équipement informatique, contre 21 pour la période novembre-janvier, cette période coïncidant avec l'organisation de l'enseignement à distance pour l'enseignement supérieur et en mi-distanciel/mi-présentiel pour une partie des années de secondaire.

POURCENTAGE DES APPELS CONCERNÉS PAR LES DIFFÉRENTES PROBLÉMATIQUES

ANALYSE PAR CODE POSTAL

Le tableau suivant détaille le pourcentage d’appels reçus pour les principales problématiques et par code postal entre le 30 mars 2020 et 29 janvier 2021 inclus. Il permet d’observer la répartition des appels par commune de provenance et ce, pour chaque problématique qui concerne plus de 5% des appels pendant la période 3. L’analyse a donc été limitée aux problématiques les plus fréquentes pour la période qui concerne ce bilan.

| Étiquettes de lignes | 1000 Bruxelles | Wallonie | 1070 Anderlecht | 1080 Molenbeek | 1030 Schaerbeek | 1050 Ixelles | 1060 Saint-Gilles | 1020 Laeken | Flandre | 1210 Saint-Josse-ten-Noode | 1160 Auderghem | Total général |
|---|----------------|---------------|-----------------|----------------|-----------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|----------------------------|----------------|----------------|
| Aide alimentaire / alimentation | 23,90% | 2,81% | 18,45% | 15,64% | 11,78% | 10,54% | 4,75% | 4,75% | 2,99% | 3,16% | 1,23% | 100,00% |
| Autres | 30,33% | 14,67% | 9,33% | 5,67% | 10,33% | 7,00% | 7,67% | 4,67% | 2,00% | 4,33% | 4,00% | 100,00% |
| Logement | 28,42% | 11,15% | 14,39% | 7,19% | 11,87% | 9,35% | 5,04% | 5,40% | 3,24% | 3,60% | 0,36% | 100,00% |
| Questions administratives | 15,56% | 14,44% | 12,22% | 12,22% | 8,89% | 10,00% | 3,33% | 5,56% | 5,56% | 5,56% | 6,67% | 100,00% |
| Revenus (RIS - Chômage - pensions - grapa) | 16,97% | 11,07% | 14,02% | 13,28% | 12,18% | 11,44% | 4,43% | 3,32% | 4,43% | 7,75% | 1,11% | 100,00% |
| Santé mentale | 19,19% | 16,86% | 13,95% | 9,88% | 6,40% | 9,88% | 3,49% | 3,49% | 1,74% | 1,74% | 13,37% | 100,00% |
| Santé physique | 23,08% | 16,03% | 10,90% | 6,41% | 7,69% | 10,26% | 4,49% | 6,41% | 4,49% | 5,13% | 5,13% | 100,00% |
| Situation financière / Endettement | 14,48% | 9,05% | 9,50% | 18,55% | 17,19% | 10,41% | 7,24% | 5,43% | 2,26% | 4,98% | 0,90% | 100,00% |
| Total général | 24,87% | 13,51% | 12,50% | 10,70% | 9,60% | 9,07% | 4,97% | 4,49% | 4,05% | 3,43% | 2,82% | 100,00% |

RÉPARTITION DES DEMANDES PAR PROBLÉMATIQUE

Le tableau ci-dessous nous renseigne sur la répartition des demandes aux différentes périodes et le tableau suivant souligne d'éventuelles évolutions⁷.

| Demandes | Période 3 26/10/20 - 29/01/21 | Période 2 06/07/20 - 23/10/20 | Période 1 30/03/20 - 03/07/20 | Total 30/03/20 - 29/01/21 |
|---|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| Aide alimentaire / alimentation | 19,47% | 17,11% | 13,84% | 15,79% |
| Autres | 9,26% | 10,63% | 13,34% | 11,85% |
| Logement | 8,68% | 5,53% | 9,76% | 8,65% |
| Information concernant mesures de confinement | 7,73% | 19,02% | 12,11% | 12,52% |
| Revenus (RIS - Chômage - pensions - grapa) | 7,73% | 6,91% | 8,61% | 8,06% |
| Situation financière / Endettement | 6,77% | 4,89% | 7,30% | 6,69% |
| Questions administratives | 5,44% | 6,06% | 0,23% | 2,61% |
| Santé mentale | 5,15% | 5,95% | 7,53% | 6,67% |
| Santé physique | 4,48% | 5,74% | 7,72% | 6,58% |
| Droits des Etrangers | 3,63% | 3,61% | 2,57% | 3,03% |
| Emploi / Travail / Formation | 3,34% | 2,98% | 3,00% | 3,07% |
| Sans-abrisme / Hébergement d'urgence | 2,86% | 2,87% | 0,08% | 1,29% |
| Justice | 2,86% | 1,91% | 1,50% | 1,90% |
| Ressources sociales (isolement - liens sociaux - recherche une aide pour les courses) | 2,67% | 2,02% | 4,57% | 3,62% |
| Handicap / perte d'autonomie | 2,39% | 1,38% | 1,92% | 1,92% |
| Matériel informatique | 2,00% | 0,53% | 0,65% | 0,94% |
| Enfance - jeunesse - scolarité | 1,91% | 1,70% | 1,04% | 1,37% |
| Liens familiaux (violences conjugales - relations - etc) | 1,62% | 0,74% | 1,88% | 1,59% |
| Energie / Eau / client protégé | 1,62% | 0,43% | 0,61% | 0,81% |
| Assuétudes | 0,38% | 0% | 0,23% | 0,22% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% |

⁷ 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.

| Demandes | Différence entre la période 2 et 3 | Différence entre la période 3 et la moyenne générale | Evolution % entre la période 2 et 3 |
|---|------------------------------------|--|--|
| Aide alimentaire / alimentation | 2,36 | 3,67 | +13,79% |
| Autres | -1,37 | -2,59 | - 12,89 % |
| Logement | 3,16 | 0,04 | +56,96 % |
| Information concernant mesures de confinement | -11,29 | -4,80 | - 59,36 % |
| Revenus (RIS - Chômage - pensions - grapa) | 0,82 | -0,33 | + 11,87 % |
| Situation financière / Endettement | 1,89 | 0,09 | + 38,45% |
| Questions administratives | -0,62 | 2,83 | - 10,23 % |
| Santé mentale | -0,80 | -1,51 | - 13,45 % |
| Santé physique | -1,25 | -2,09 | - 21,95% |
| Droits des Etrangers | 0,01 | 0,60 | <i>Ne s'applique pas (nombre d'appels peu élevé)</i> |
| Emploi / Travail / Formation | 0,36 | 0,27 | |
| Sans-abrisme / Hébergement d'urgence | -0,01 | 1,58 | |
| Justice | 0,95 | 0,97 | |
| Ressources sociales (isolement - liens sociaux - recherche une aide pour les courses) | 0,65 | -0,94 | |
| Handicap / perte d'autonomie | 1,00 | 0,47 | |
| Matériel informatique | 1,47 | 1,07 | |
| Enfance - jeunesse - scolarité | 0,21 | 0,54 | |
| Liens familiaux (violences conjugales - relations - etc) | 0,88 | 0,03 | |
| Energie / Eau / client protégé | 1,20 | 0,82 | |
| Assuétudes | 0,38 | 0,16 | |

**RÉPARTITION DES
DEMANDES PAR
PROBLÉMATIQUE
ET PAR SEMAINE**
[26/10/20 - 29/01/21]

Le tableau suivant détaille la répartition des principales problématiques selon la semaine depuis le 26 octobre.

| Étiquettes de lignes | 26-10-20 | 02-11-20 | 09-11-20 | 16-11-20 | 23-11-20 | 30-11-20 | 07-12-20 | 14-12-20 | 21-12-20 | 28-12-20 | 04-01-21 | 11-01-21 | 18-01-21 | 25-01-21 | Total général |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Aide alimentaire / alimentation | 16,7% | 26,2% | 34,6% | 18,0% | 28,8% | 24,0% | 16,3% | 32,4% | 17,7% | 25,0% | 11,2% | 13,1% | 15,5% | 15,7% | 19,5% |
| Autres | 11,9% | 9,5% | 7,7% | 10,3% | 6,8% | 12,0% | 8,1% | 16,2% | 3,2% | 3,9% | 7,1% | 7,1% | 9,7% | 13,0% | 9,3% |
| Information concernant mesures de confinement | 11,9% | 19,1% | 7,7% | 9,0% | 6,8% | 6,0% | 3,5% | 1,5% | 3,2% | 11,5% | 10,2% | 5,1% | 3,9% | 12,2% | 7,7% |
| Logement | 9,5% | 9,5% | 1,9% | 12,8% | 10,2% | 10,0% | 11,6% | 8,8% | 14,5% | 7,7% | 8,2% | 4,0% | 6,8% | 7,8% | 8,7% |
| Questions administratives | 3,6% | 2,4% | 3,9% | 9,0% | 1,7% | 2,0% | 7,0% | 7,4% | 6,5% | 3,9% | 5,1% | 8,1% | 6,8% | 4,4% | 5,4% |
| Revenus (RIS - Chômage - pensions - grapa) | 9,5% | 9,5% | 7,7% | 9,0% | 1,7% | 6,0% | 3,5% | 7,4% | 9,7% | 7,7% | 12,2% | 15,2% | 4,9% | 3,5% | 7,7% |
| Santé mentale | 7,1% | 4,8% | 1,9% | 3,9% | 5,1% | 6,0% | 2,3% | 10,3% | 1,6% | 7,7% | 3,1% | 7,1% | 4,9% | 6,1% | 5,2% |
| Santé physique | 2,4% | | 3,9% | 5,1% | | | 7,0% | 1,5% | 8,1% | 1,9% | 4,1% | 5,1% | 9,7% | 6,1% | 4,5% |
| Situation financière / Endettement | 4,8% | 7,1% | 3,9% | 11,5% | 3,4% | 6,0% | 7,0% | 4,4% | 6,5% | 7,7% | 10,2% | 8,1% | 5,8% | 6,1% | 6,8% |
| Total général | 100,0% |

CONSTATS PAR PROBLÉMATIQUE

AIDE ALIMENTAIRE

19,5 % des demandes formulées au numéro vert concernaient, entre novembre 2020 et janvier 2021, l'aide alimentaire. Lors du premier bilan des appels, ce pourcentage s'élevait à 14% et il grimpait à 17% pendant la deuxième période d'analyse des appels. Ce pourcentage est donc en constante augmentation depuis mars 2020.

DES CONSTATS SIMILAIRES AUX BILANS PRÉCÉDENTS

- **De nombreux appels témoignent de la difficulté des personnes à entrer en contact avec un service d'aide alimentaire ouvert, disposant de colis en suffisance, dont les critères d'accès sont suffisamment larges pour les accepter, à proximité de leur domicile et/ou pouvant répondre à leur demande dans un laps de temps assez court.** Ces appels concernant les critères, conditions, modalités de distribution de l'aide alimentaire proviennent de particuliers mais également de professionnels, qui éprouvent des difficultés à s'orienter dans le paysage des services d'aide alimentaire présents sur le territoire bruxellois. Ils reflètent également l'état de saturation des services d'aide alimentaire sur le terrain qui font face à une hausse constante des demandes depuis plusieurs mois⁸.

Blijkbaar kunnen nogal wat organisaties de vraag naar hulp niet meer volgen
[Traduction] : il semblerait que plusieurs organisations d'aide alimentaire
soient saturées. (BDD appels)

Voedselhulp voor 5 personen. Normaal kreeg ze deze van x, maar hun deuren
zijn momenteel gesloten. Doorverwijzing chez nous.
[Traduction] Aide alimentaire pour 5 personnes. Elle reçoit normalement de l'aide
de la part d'[une association]. Je l'ai réorientée chez nous. (Idem)

⁸ Cette hausse constante se traduit dans les chiffres des demandes qui arrivent au numéro vert et également dans la proportion des appels concernés par la problématique de l'aide alimentaire : aujourd'hui, un appel sur 4 concerne une aide alimentaire, 1 appel sur 5 était concerné par l'aide alimentaire lors de la période d'analyse précédente (juillet-octobre 2021) et, en moyenne, 1 appel sur 6 concernait l'aide alimentaire entre mars et juin 2020.

Une collaboratrice de la maison médicale X voulait orienter une personne vers nous afin de l'accompagner vers un service d'aide alimentaire. Elle m'a posé des questions sur l'outil (répertoire des services d'aide alimentaire et son accès).
Leurs services rencontrent beaucoup de demandes d'aide alimentaire sur 1070 et 1080. (Idem)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cette réorientation vers les CPAS n'est parfois pas souhaitée par les appelants, notamment pour les personnes en séjour irrégulier qui redoutent, en faisant appel aux services sociaux publics, de devenir « une charge déraisonnable pour le système d'aide sociale du Royaume »⁹ ou d'être signalées à l'Office des Etrangers¹⁰. Les initiatives citoyennes et associatives, dont les critères d'accès sont plus souples et moins formels, jouent un rôle essentiel pour ces personnes et leur droit à s'alimenter.

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

De nombreuses initiatives citoyennes d'entraide, notamment alimentaires, sont nées ou se sont développées au cours des confinements et déconfinements successifs. #PourEux, Helpify Community, Solidair.Brussels, Citoyens du partage, des mosquées, des groupes de jeunes ou de citoyens, etc. confectionnent, distribuent et livrent des colis alimentaires à Bruxelles, plus particulièrement dans le croissant pauvre de la capitale. Ces initiatives citoyennes, plus ou moins actives en fonction des périodes, permettent aux personnes de recourir à des solutions d'urgence sans passer par des procédures administratives ou une enquête sociale, même légère. L'aide y est donc moins conditionnée. Le suivi régulier de l'activité de ces initiatives citoyennes par les travailleurs sociaux, au travers des réseaux sociaux et par des relais personnalisés impliqués dans ces initiatives, s'avère utile pour répondre aux très nombreuses demandes d'aide alimentaire.

On constate également que plusieurs services associatifs classiques d'aide alimentaire ont réduit, au début de la crise sanitaire, l'enquête sociale et élargi leur conditions d'accès pour pouvoir répondre à l'accroissement des demandes. Depuis lors, certains ont réintroduit des conditions pour pouvoir faire face à la hausse constante des demandes¹¹.

Il faut prouver normalement sa source de revenu et démontrer que des démarches ont été entreprises... Mais dans [ce service d'aide alimentaire associatif], pour le moment, les AS sont full, il n'y a pas un rendez-vous jusqu'au 15 janvier, donc c'est la personne de l'accueil qui délivre les bons et l'enquête sociale est moindre.

(Débriefing collectif, 21/12/20).

-
- 9 Articles 42bis,ter et quater (+ art. 14.3 et cons. 16 de la directive 2004/38) « afin de déterminer si le citoyen de l'Union constitue une charge déraisonnable pour le système d'aide sociale du Royaume, il est tenu compte du caractère temporaire ou non de ses difficultés, de la durée de son séjour dans le Royaume, de sa situation personnelle et du montant de l'aide qui lui est accordée » (dispositions ajoutées suite à l'interpellation de la Commission européenne de février 2013 : http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-13-122_fr.htm)
- 10 Plusieurs exemples démontrent toutefois que des chèques alimentaires ont été distribués aux personnes en situation irrégulière par les CPAS lorsque celles-ci faisaient appel à eux pour l'AMU. Les pratiques varient d'un CPAS à l'autre et ne permettent pas de généralisation.
- 11 Notons, par ailleurs, que le SPP Intégration sociale a adopté des mesures d'assouplissement concernant la distribution des denrées FEAD. Ces mesures sont toujours en vigueur. Ainsi, quand une personne se présente avec une demande d'aide, l'enquête sociale peut être assouplie en invoquant le cas de force majeure. Il est toutefois demandé d'enregistrer les noms des personnes à qui ces colis sont distribués. Cette mesure vise à rendre possible les distributions alimentaires dans un contexte sanitaire qui impose de limiter les contacts.

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

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

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

Cette reconfiguration et cet élargissement du secteur de l'aide alimentaire, très sollicité depuis le début de la crise, pose des questions essentielles de société, comme l'explique Céline Nieuwenhuys, Secrétaire générale de la FdSS : « Certes, l'aide alimentaire a montré toute son importance dans la situation d'urgence un peu extrême que nous venons de traverser. Mais il est impensable de pérenniser un système de protections sociales où les travailleurs sociaux renvoient systématiquement les gens vers l'aide alimentaire pour compenser l'insuffisance des minimas sociaux, du chômage et des faibles pensions. Il faut absolument construire un socle suffisant pour que toute personne puisse aller s'acheter à manger près de chez elle dans les circuits alimentaires ordinaires. »¹²

¹² Newsletter de la Concertation Aide Alimentaire, Octobre 2020.

ÉTUDIANTS, PERSONNES SANS-PAPIERS, TRAVAILLEURS PAUVRES, FAMILLES MONO-PARENTALES, PERSONNES ÂGÉES : DES TYPES DE PUBLICS EN FORTE DEMANDE D'AIDE ALIMENTAIRE

Bien qu'il n'est pas possible à ce stade d'objectiver quantitativement le nombre ni la proportion d'étudiants qui font appel au numéro vert¹³, notamment pour une aide alimentaire, on constate à plusieurs reprises que **les répondants qui encodent les appels dans la base de données font explicitement référence au statut d'étudiant de la personne concernée par la demande d'aide alimentaire (dans la colonne "commentaires")**. Les situations semblent d'autant plus compliquées quand il s'agit d'étudiants étrangers.

Certaines des difficultés auxquelles doit faire face ce public sont précisées dans la carte blanche intitulée « CPAS et crise sanitaire, le soutien aux étudiants questionné » et publiée par le guide social le 18 janvier dernier qui explique que « *la crise sanitaire est dure pour les étudiants. Particulièrement dure pour celles et ceux qui entreprennent des études en étant soutenus par les CPAS. D'autant plus encore, quand les décisions de cette institution publique sont inconséquentes et qu'elles tiennent si peu compte de la crise sanitaire et de ses conséquences, indépendantes de la volonté de ces étudiants et étudiantes* »¹⁴.

L'appel vient d'une étudiante étrangère. Elle n'a plus de job étudiant. Elle a des problèmes pour payer son loyer (coloc). Je lui ai donné les contacts de différents services, des informations sur les CPAS ainsi que les coordonnées des épiceries sociales pour étudiants. (BDD appels)

Une étudiante a perdu son travail et appelle pour plusieurs autres de ses colocataires. Je l'oriente vers le service social de leurs établissements, et vu qu'ils ont un bon accès internet et que cela leur est possible de faire des recherches en ligne, je leur ai donné l'adresse web du répertoire de l'aide alimentaire de la FdSS. Ils rappelleront si nécessaire. (Idem)

Madame est seule avec un enfant. Elle a le statut d'étudiante, elle a perdu son job. Elle est résidente étrangère et donc, elle ne veut pas demander d'aide du CPAS. Je l'ai orientée vers un service d'aide alimentaire associatif. (Idem)

Plus généralement, **on constate au travers des commentaires de la base de données que plusieurs demandes d'aide alimentaire proviennent de personnes sans-papiers, avec un statut légal précaire et/ou un statut que la crise a mis à mal et qui, sans aide financière pour compenser la perte de leur travail, vivent dans des conditions de précarité extrême**. Certains services d'aide alimentaires des CPAS (mais pas tous), les services d'aide alimentaire associatifs et les initiatives citoyennes de distribution de colis constituent la seule aide – en plus de l'aide médicale urgente – à laquelle le public sans-papiers est éligible.

¹³ En effet, le statut socioprofessionnel ou socio-économique des appelant·e·s ne fait pas l'objet d'un encodage systématisé.

¹⁴ <https://pro.guidesocial.be/articles/carte-blanche/article/cpas-et-crise-sanitaire-le-soutien-aux-etudiants-questionne>

Le service social X fournit des bons pour pouvoir aller dans [un service d'aide alimentaire]. Il faut passer par la permanence du service social en question, qui délivre des bons pour les colis alimentaires. Et il n'est pas nécessaire d'avoir un titre de séjour. (Débriefing collectif, 07/12/2020)

Monsieur n'a pas de papiers, ainsi que sa femme et son enfant de 11 ans. Il cherche un colis alimentaire. (Idem)

Il s'agit d'un couple avec enfants, sans papiers, qui n'a pas de quoi subvenir à leurs besoins élémentaires, je les ai orientés vers une association qui délivre de l'aide alimentaire. (Idem)

Les personnes âgées et isolées éprouvent parfois des difficultés pour se déplacer dans Bruxelles afin d'aller chercher un colis alimentaire dans un service souvent situé à plusieurs kilomètres de chez elles et contactent le numéro vert pour bénéficier d'une livraison. Les faibles montants des pensions ou de la Grapa poussent également les personnes âgées à faire appel à l'aide alimentaire. D'autres catégories de personnes, telles que **les familles monoparentales et les travailleurs sous contrats précaires** sont également régulièrement mentionnés dans les commentaires encodés par les répondants en lien avec les demandes d'aide alimentaire.

Madame a été orientée par le service d'entraide de x. Elle cherche un service bénévole qui puisse transporter les colis alimentaires de cette association et le déposer à l'adresse de Madame. (...) Je lui ai donné le contact de Helpify Community car je n'arrivais pas à les joindre et à inscrire la demande de Mme en ligne. (Idem)

Een vraag van X (dienstcheques maatschappij) over voedselpakketten voor een van hun werknemers die het financieel moeilijk heeft [Traduction : Je reçois une demande d'une entreprise de titres-services à propos des colis alimentaires pour l'un de ses collaborateurs qui a des difficultés financières]. (Idem)

Madame appelle pour demander des colis alimentaires. Son mari travaille comme intérimaire, ses prestations sont très irrégulières. (Idem)

Une dame seule avec 2 enfants étant au chômage a été sanctionnée et n'a plus assez de revenus pour subvenir aux besoins alimentaires de ses enfants, elle demande donc un endroit où aller chercher des colis, je la redirige. (Idem)

REVENUS,
SITUATION FINANCIÈRE,
EMPLOI-TRAVAIL-
FORMATION

23,6% des personnes qui contactent le numéro vert exposent une difficulté liée à l'une de ces 3 problématiques (revenus, situation financière et endettement, emploi-travail-formation). C'est un pourcentage en augmentation par rapport à la période précédente où cette part des appels s'élevait à 18%. En termes de demandes formulées, 17,8% des demandes concernaient l'une de ces 3 catégories entre le 26 octobre et le 31 janvier, c'est 12% de plus que lors de la période d'analyse précédente et un peu moins élevé que lors du premier confinement.

Comme le décrit le rapport de Sciensano dans le cinquième rapport de santé covid-19, **les situations de précarité et d'appauvrissement génèrent de l'anxiété, la santé financière a une influence directe sur la santé physique et mentale des personnes** : « Depuis le début de la crise, le statut professionnel des individus est un facteur discriminant pour les troubles anxieux et dépressifs. Avoir un travail rémunéré agit comme un facteur protecteur, si l'on compare la prévalence générale de l'anxiété (24 %) et de la dépression (22 %) dans ce groupe par rapport à celui des individus en recherche d'emploi (33 % et 34 %) et des personnes en invalidité (46 % et 41 %) »¹⁵.

POUR BEAUCOUP, LES REVENUS DE REMPLACEMENT NE SUFFISENT PLUS

Ce 12 février, le journal Le Soir titrait : « Bruxelles: la deuxième vague fait exploser la précarité dans toutes les communes »¹⁶ : l'article explique entre autres que les demandes de RIS augmentent partout et que les personnes demandeuses de l'aide n'ont, très souvent, jamais fait appel à l'aide sociale avant la crise sanitaire. Bien que la base de données du numéro vert ne renseigne pas sur les profils des appelants, des commentaires laissés dans

la base de données et le contenu des débriefings montrent que **des indépendants, des personnes qui ont des statuts professionnels précaires (intérimaires, flexi-jobs, contrats à durée déterminée, artistes, etc.), ou encore des étudiants, font appel au numéro vert afin de s'informer sur les demandes sociales auxquelles ils sont éligibles.**

15 Cinquième enquête de santé COVID-19. Bruxelles, Belgique ; Numéro de dépôt : D/2020/14.440/96. Disponible en ligne : <https://doi.org/10.25608/jmgf-2028>, p.34

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

Monsieur est indépendant, il est en arrêt depuis le début du mois, il demande les aides financières possibles. (BDD appels)

Les personnes indépendantes ne savent pas à quelles aides elles peuvent avoir accès. J'oriente vers des services adéquats. Trouver le bon endroit où faire la demande, etc... parfois ça se fait en ligne, par exemple, pour avoir une prime. (Débriefing collectif, 7/12/20)

De nombreux exemples d'appels montrent que, plus le temps de non-activité professionnelle se prolonge, moins les revenus de remplacement suffisent et plus ils doivent être compensés par une aide additionnelle, financière, matérielle ou alimentaire. Ce constat est largement partagé au sein du secteur social/santé et était notamment souligné dans le rapport du groupe de travail sur l'impact social de la crise en novembre 2020¹⁷ : « *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* ».

Madame habite avec sa fille. Avec le COVID, Madame a perdu ses revenus et elle demande une aide alimentaire. Je l'ai renvoyée vers les associations proposant ce type d'aide sur la

commune. Je l'ai également renvoyée vers son CPAS pour une aide plus générale. (BDD appels)

Monsieur est au chômage temporaire en raison de la crise sanitaire. Il a déjà fait appel au CPAS mais malgré cela il recherche une aide alimentaire.

Je lui donne les différentes adresses sur la commune. Il nous recontacte s'il a des difficultés d'accès. (Idem)

Madame vit avec petite indemnité mutuelle et ne s'en sort pas, je l'oriente vers l'aide alimentaire. (Idem)

Par ailleurs, comme le décrit le magazine Alter'échos, les revenus de remplacement ont davantage concerné les travailleurs moins qualifiés. Ces derniers ont dès lors davantage souffert des conséquences socioéconomiques de la crise sanitaire que les plus riches. : « (...) les secteurs d'activité les plus touchés sont majoritairement composés de travailleurs avec un niveau de qualification bas et se trouvent davantage dans les quartiers populaires. Par exemple, à Saint-Josse-ten-Noode, commune avec le plus bas revenu par habitant de la Région bruxelloise, l'horeca représente 11,90 % de l'activité économique, contre 4 % dans les communes les plus riches telles que Auderghem, Uccle, Watermael-Boitsfort ou Woluwe-Saint-Pierre. Pour les communes du nord de la Région, la facture du Covid-19 est donc beaucoup plus salée. »¹⁸

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

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

LA NON-ACCESSIBILITÉ DES SERVICES CRÉE DE LA PRÉCARITÉ

Comme nous le mentionnions plus haut, **de nombreuses personnes sont en situation précaire parce qu'elles sont en attente d'un revenu (RIS, de remplacement) et d'aides financières et qu'elles éprouvent des difficultés à joindre les services pourvoyeuses de l'aide**. Ces personnes sont généralement réorientées, par les répondants du numéro vert, vers un service d'aide alimentaire, le temps que les aides leur parviennent. Les situations qui émergent de façon constante au numéro vert depuis l'ouverture du dispositif révèlent les lourdeurs administratives, la saturation et les difficultés d'accessibilité des services (SPF Finances, CPAS, CAPAC, syndicats, ONEM, mutuelles, associations etc.). Ces constats s'apparentent à un véritable marronnier du numéro vert : ces situations qui émergent au numéro vert sont constantes depuis l'ouverture du dispositif et posent des questions essentielles sur la saturation et l'accessibilité des services.

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

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

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

Madame n'a pas reçu son chômage pour le mois de septembre et d'octobre. Dans son dossier en ligne, c'est écrit « en traitement ». Il y a 10 jours, son syndicat l'a assuré que son dossier a été envoyé à l'ONEM pour paiement. Or en contactant l'ONEM, ils disent n'avoir rien reçu. Depuis, elle reste des journées au téléphone, essayant de joindre son syndicat sans succès. Je lui ai conseillé de contacter le CPAS afin d'avoir une aide sociale en attendant. (Idem).

Madame vit avec deux enfants mineurs. Elle n'a plus de revenus car son dossier est en cours de traitement depuis 3 mois auprès d'une caisse d'allocation de paiement. Je l'oriente vers un service social associatif et, éventuellement, vers le CPAS pour qu'elle puisse bénéficier d'avances financières. (Idem)

LOGEMENT ET SANS-ABRISME

Les demandes liées à une problématique de logement sont celles qui ont le plus augmenté depuis le dernier bilan. Les problématiques logement et sans-abrisme représentent, si on les cumule, 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). Cette hausse a été particulièrement forte entre mi-novembre et mi-décembre, période qui correspond à un changement de saison.

DE NOMBREUX BRUXELLOIS CRAIGNENT DE PERDRE LEUR LOGEMENT

[Dans notre service, qui propose des conseils spécifiques pour les étudiants étrangers], on a reçu 130 demandes pour des étudiants qui ne savent pas payer leur loyer (depuis mars). C'est beaucoup par rapport aux demandes habituelles sur ces problématiques-là.

(Débriefing collectif, 30/11/20)

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

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

Les données sur le (mal) logement à Bruxelles montrent, de manière claire et frappante, que le fait de se loger de manière digne et abordable dans la capitale est de plus en plus difficile et constitue, surtout pour les populations à faibles revenus (qui, de surcroît, ont été encore plus touchées par la crise)¹⁹, un horizon quasiment inatteignable. Entre 2004 et 2018, Bruxelles a vu ses loyers augmenter de plus de 25% hors inflation²⁰ et parmi les ménages locataires, près de la moitié dépensaient, avant la crise

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

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

sanitaire, 50 % à 60 % de leur revenu pour payer leur loyer²¹ - une situation qui s'est très probablement aggravée depuis mars 2020.

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

DES LOGEMENTS INADAPTÉS ET TROP CHERS

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

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

Comme le mentionnait déjà le bilan précédent, **de nombreuses questions des appelants au numéro vert tournent autour de l'exiguïté, de l'insalubrité, du caractère inadapté des logements** pour des familles avec enfants ou des personnes isolées. En 2018, 41% des enfants bruxellois vivaient dans des logements insalubres^{22 23}.

On sait par ailleurs que 44.000 ménages attendaient un logement social à Bruxelles au 1er Janvier 2019²⁴. Les services d'aide au logement étant très souvent débordés et saturés, il en devient difficile de réorienter les personnes vers des interlocuteurs en mesure de leur offrir des solutions efficaces et pérennes. Le travail social, sur cette matière particulière du logement, fait état de ses limites et de son impuissance, comme l'illustre ce témoignage de travailleurs sociaux de l'Union des locataires marollienne : « Crise du logement. Derrière ces mots froids et impersonnels, il y a des familles, des personnes isolées, des situations réelles vécues au

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

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

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

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

quotidien par des milliers de Bruxelloises. Dans un tel contexte, le travail social peut apparaître comme vain : en n'offrant que des solutions partielles pour quelques-uns, il ne fait, en l'absence de réponses structurelles et globales, que déplacer le problème vers d'autres, souvent tout aussi précaires. »²⁵

LA SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE ÉPROUVÉE PAR LE MAL-LOGEMENT

Si le marché locatif bruxellois exclut et fragilise une population déjà précaire (par son coût mais également par les discriminations racistes et classistes à l'égard des populations précaires)²⁶, le mal-logement menace également la santé physique et mentale des habitants. L'extrait suivant, issu d'un débriefing collectif avec des répondants au numéro vert, montre de quelles manières l'isolement, le mal-logement et la santé physique et mentale sont imbriquées et peuvent conduire à des situations personnelles particulièrement difficiles.

Une personne âgée de 72 ans, vit dans une chambre qu'il doit quitter pour la fin du mois de janvier. Il vit une situation de violence de la part de son propriétaire, ce monsieur a reçu des coups, il avait porté plainte contre son propriétaire - ce qui me semble important car ça ajoute des preuves matérielles en cas de litiges avec le propriétaire devant un tribunal - mais la police lui a dit de ne pas le faire parce que d'après elle : « on ne se met pas en difficulté avec son propriétaire, c'est pas une bonne idée ». Quand j'ai entendu ça, j'étais remontée. Je reçois l'appel

à 16h35, finalement je parle avec cette personne jusqu'à 18h. Je sens que cette personne a besoin de parler, elle est en détresse psychologique, je lui ai donné les numéros de services qui pouvaient l'aider, il est questions de suicide pendant l'appel, j'ai dit que j'allais prendre la situation en main, j'ai appelé les services compétents. À Anderlecht notamment, ils disent qu'il y a de gros soucis d'accompagnement des seniors isolés sur le territoire, j'ai eu finalement une dame du CPAS au téléphone et j'ai fait le lien entre cette AS et la personne. (Débriefing collectif, 14/12/20)

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

Comme on le lit dans le commentaire précédent, la définition des aides sociales est inextricablement liée au logement et aux individus qui le partagent. En effet, partager son logement implique un "statut cohabitant" qui impacte les allocations de remplacement. Les organisations de la société civiles luttent pour la révision/suppression de ce statut qui empêche les solidarités (cohabitation) et contraint à l'isolement²⁷.

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

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

27 <https://www.equipespopulaires.be/analyse/suppression-du-statut-de-cohabitant-alors-on-bouge-aout-2019/>

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

Le dernier dénombrement de la strada en 2018 pointait qu'à Bruxelles le nombre de sans-abris s'élevait à 4175²⁸. Des demandes régulières émergent au numéro vert de la part de tiers qui signalent une personne à la rue ou mal logée (garage, voiture, squat, etc.). Un renvoi quasi systématique est fait vers le SAMU social et le dispatching (Bruss'help) mais ces services sont très souvent saturés et doivent, chaque jour, refuser l'accueil de nuit à de nombreuses personnes en demande d'aide.

Pareil, une personne appelait pour un ami à la rue. J'ai demandé à avoir l'ami au téléphone directement, pour bien savoir ce dont il avait besoin. J'ai pu vérifier ce qui était ou pas mis en place. Il avait une demande de maison d'accueil en cours et était à la rue depuis 3 mois. Il avait fait un passage au SAMU mais n'avait pas été prolongé (retour à la rue). Il avait des problèmes de santé. Normalement, si le SAMU constate que votre situation médicale est mauvaise, ils vous prolongent. Donc j'ai appelé le SAMU (...) je sais qu'ils sont saturés. C'est chaud sur place.
(Débriefing collectif, 18/01/21).

28 https://www.lastrada.brussels/portail/images/LAS3220_Denombrement2018_FR_5_BD.pdf

INFORMATIONS CONCERNANT LE CONFINEMENT

10,2% des appels impliquent une demande d'informations concernant le (dé)confinement. C'est un pourcentage en nette diminution par rapport à la période précédente où plus de 20% des appels se rapportaient à cette catégorie. 7,3% des demandes adressées entre le 26 octobre et le 31 janvier au numéro vert concernent des informations sur le confinement.

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

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

La période d'été, plus propice aux déplacements à l'étranger, semblait gonfler les chiffres des demandes liées aux informations sur les mesures, toutefois, bon nombre de questionnements dans les appels sont toujours en lien avec les possibilités de se déplacer à l'étranger. Face à ces demandes, les répondants renvoient généralement les appelants vers le numéro « info-covid », numéro en capacité de répondre avec précision à toutes ces informations.

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

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

Les répondant·e·s constatent que les appelant·e·s sont parfois en demande d'écoute et que la question posée sert davantage de prétexte pour exprimer d'autres besoins, notamment sociaux.

Plusieurs questions touchent également au respect des règles sur le lieu de travail. Le numéro vert est également un lieu d'expression des peurs et des angoisses des travailleurs face aux risques pris sur leur lieu du travail.

Si les statistiques récoltées en Belgique ne permettent pas de prouver le lien entre l'activité professionnelle exercée et une surmortalité liée à l'épidémie, l'État belge reconnaît désormais le covid-19 comme maladie professionnelle, et les analyses de l'institut national de statistique du Royaume-Uni démontrent clairement une surmortalité dans les métiers peu qualifiés²⁹ (voir plus de détails dans la rubrique « Revenus »).

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

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

QUESTIONS ADMINISTRATIVES

La problématique « Question administratives » a été encodée pour 7,2% des appels. Un pourcentage similaire à la période précédente (7,4%). Sur le total des demandes, on perçoit une légère baisse de la proportion des demandes liées à des questions administratives (passées de 6 à 5%). Le caractère transversal de cette rubrique – qui peut concerner tout autant des questions de logement, de santé, d'alimentation – rend son champ d'interprétation assez large mais permet toutefois d'éviter que la problématique « autres » ne soit remplie d'appels dont l'objet principal concerne une difficulté à remplir un formulaire et à accéder à une aide, c'est pourquoi cette problématique qui ne figurait pas dans le journal des appels a été ajoutée à partir de juillet 2020.

Monsieur a des questions qui concernent la fracture numérique : comme beaucoup de seniors, il ne sait plus faire ses démarches bancaires et administratives car il n'a pas d'accès à internet (83 ans). Il va contacter un Espace Public Numérique et éventuellement un service d'aide à domicile. (BDD appels)

Dans les bilans précédents, on constatait que les appels reçus qui impliquaient une question d'ordre administratif étaient fortement liés à une démarche administrative particulière : remplir sa déclaration d'impôts, faire les démarches nécessaires pour bénéficier de la prime-loyer ou de la prime-corona. Les commentaires laissés par les répondants dans la base de données ces dernières semaines nous montrent que, pour cette nouvelle période analysée, aucune demande spécifique ne se démarque réellement.

Néanmoins, on peut distinguer d'une part des demandes informatives, ponctuelles et ciblées comme la recherche d'un numéro de téléphone pour une démarche ou une demande d'aide pour rédiger un courrier; d'autre part, certaines demandes plus globales qui concernent des personnes « débordées » à plusieurs niveaux (revenus, famille, factures, etc.), dont administratif, ce qui génère du stress, de l'anxiété et peut conduire à une forme de « décrochage social ».

Madame est en dépression, elle connaît beaucoup de retard dans son administratif. Dernièrement, elle apprend que la demande pour la bourse d'étude de son fils a été refusée car il n'a pas fait la demande à temps. Elle demande une aide générale de type administrative. (BDD appels)

Cette catégorie reflète également les difficultés des personnes qui appellent à s'en sortir dans le labyrinthe administratif :

Une personne désire se faire accompagner pour différentes démarches administratives dont le précompte immobilier et des démarches liées à son incapacité de travail. Les services du SPF Finances sont fermés et sont injoignables pour ce type de demande. Madame ne sait pas comment faire valoir ses droits. La démarche numérique est «lourde» pour Madame qui est seule. (Idem).

Dans certains cas, les répondant·e·s du numéro vert sont amenés à réaliser certaines démarches simples pour les appelants (envoyer un mail, remplir un formulaire, etc.) qui éprouvent des difficultés sur le plan administratif. Ces difficultés sont étroitement liées à la fracture numérique que nous détaillons plus loin.

SANTÉ MENTALE,
RESSOURCES SOCIALES,
LIENS FAMILIAUX³⁰

9,5% des demandes concernent l'une de ces 3 problématiques, c'est un pourcentage en légère augmentation par rapport à la période précédente. Ce chiffre reste toutefois nettement inférieur au 14% de la période du premier confinement. Cette « super catégorie » englobe des demandes très diversifiées, qui vont de la simple et unique demande d'écoute aux appels répétés de personnes souffrant de pathologies mentales assez aiguës.

L'institut de santé publique Sciensano réalise, depuis le début de la crise, une enquête de santé liée au covid. Les résultats de la 5ème enquête réalisée en décembre 2020³¹ montrent que « 64 % des personnes de 18 ans et plus sont insatisfaites de leurs contacts sociaux. Cette proportion a presque doublé depuis le mois de septembre (35%). 40 % des personnes se sentent peu soutenues socialement, une augmentation par rapport à septembre (30%). Les troubles anxieux et dépressifs ont également augmenté, ils s'élèvent désormais respectivement à 23 % et 20 % et sont plus fréquemment observés que lors des enquêtes de juin et septembre dernier. (...) On retrouve ainsi les prévalences particulièrement élevées obtenues au début de la crise sanitaire (avril) ».

Conformément aux différents appels reçus au numéro vert qui sont liés à l'une de ces trois catégories, le rapport de Sciensano (2020, p.36) précise que « les contextes qui s'avèrent défavorables au maintien d'un bon état de santé mentale se confirment : hormis le jeune âge, les facteurs de risque sont le fait de vivre isolé ou en situation monoparentale et être bénéficiaire d'allocations sociales. (...) Tous les indicateurs de santé mentale révèlent que la population est très éprouvée. Il est urgent de donner une lueur d'espoir aux personnes les plus fragilisées au regard des restrictions dictées par l'évolution de la pandémie. »

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

31 Cinquième enquête de santé COVID-19, Op. cit., p.34

LES MESURES DE CONFINEMENT GÈNÈRENT OU AGGRAVENT DES TROUBLES DE SANTÉ MENTALE

Les données quantitatives récoltées dans le cadre du numéro vert ne montrent pas un « pic » ou une augmentation d'appels avec une problématique « santé mentale » et le numéro vert ne dispose pas de données sur le profils des personnes qui contactent le numéro pour une question liée à la santé mentale. En revanche, **les débriefings hebdomadaires et les commentaires laissés par les travailleurs évoquent de nombreuses situations de personnes rencontrant des difficultés psychosociales liées ou aggravées par les mesures de confinements liées à la pandémie.**

Une femme se dit être en grand dépression. Elle allait bien avant le confinement mais depuis le confinement, elle a perdu 12 kilos. Elle dit avoir des peurs et être angoissée.

lle reconnaît être en dépression mais refuse de parler à un psychologue. (BDD appels)

Je reçois un appel d'une personne qui vit des angoisses liées aux mesures du confinement et qui a peur de l'isolement. (Idem)

Monsieur a mal aux dents parce qu'il a des angoisses très fortes liées au confinement. Je l'ai redirigé vers son médecin traitant et le 107. (Idem)

L'étude de Sciansano (2020, p.36) abonde dans ce sens et précise que : « *Le suivi de la santé mentale de la population depuis mars permet d'observer que les troubles anxieux fluctuent de manière similaire à l'évolution du nombre de contaminations au COVID-19, alors que les troubles dépressifs semblent suivre les mesures plus ou moins restrictives qui sont d'application pour freiner la propagation du virus* ».

DES LIENS FAMILIAUX COMPLIQUÉS PAR LA CRISE, NOTAMMENT POUR LES JEUNES

Les mesures de confinement et la réduction des rapports sociaux pèsent également sur les liens familiaux, d'autant plus si ces derniers étaient déjà conflictuels avant la crise. Le rapport de Sciansano précise également que les jeunes adultes (18-24 ans) sont « de loin les plus touchés par l'anxiété (39 %) et la dépression (37 %) », comme en témoigne la description d'un appel reçu par une travailleuse sociale :

La même femme a appelé pour avoir un rendez-vous chez un psychiatre. Celui qu'elle voit coûte cher, d'après ses propos. Elle dit ne pas aller bien, elle explique qu'elle a fait une crise de colère en arrachant ses vêtements et que cela ne va plus. La jeune fille dit être sous médicaments (si elle ne va pas chez le psychiatre, elle n'aurait pas son suivi médical). J'ai demandé à un service de santé mentale au sein de son quartier de l'appeler (avec son accord). Le service va contacter Madame pour voir sa situation, celle-ci ne peut pas sortir car il y a [généralement] plus d'excuses à donner à la famille (aller au restaurant, faire du shopping, aller au cours collectif pour adultes). Elle dit « ne plus tenir », elle est triste, c'est vraiment difficile pour elle car elle reste enfermée dans sa chambre « comme c'est une fille » pour reprendre ses propos. Elle ne parle plus à sa mère suite à sa dispute. (Idem)

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

J'ai eu des grosses situations, j'ai écouté 20 à 30 minutes pour comprendre. Puis j'ai trouvé les infos, pour pouvoir réorienter... Avant, j'ai eu pas mal de demandes liées à des problèmes de santé mentale. J'ai eu une personne qui a fait une tentative de suicide. L'indépendant, que j'ai eu, m'a dit, « dois-je faire comme la coiffeuse, me suicider ? » (Référence à la coiffeuse liégeoise). (Débriefing collectif, 07/12/20).

DES PERSONNES ISOLÉES, EN PARTICULIER LES PERSONNES ÂGÉES

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

Une personne pensionnée désire qu'un service l'accompagne pour faire les courses une fois toutes les deux semaines et une balade car Madame ne sort pas alors qu'avant elle avait plusieurs activités collectives (revenu GRAPA). (BDD appels)

Une dame âgée éprouve des problèmes administratifs avec le consulat français, elle habite seule et personne ne l'aide dans la vie quotidienne. Elle a déjà contacté le numéro vert et a bientôt rendez-vous avec le CPAS, à domicile. Je l'ai orientée vers une 'ruche' du projet Citizen. (Idem)

Une dame âgée cherche une personne qui pourrait vivre chez elle car elle n'aime pas être seule et a des problèmes de santé. Elle ne veut pas d'aide à domicile et connaît déjà 'l toit 2 âges'. (Idem)

Monsieur cherche un service qui puisse transporter sa maman pour des rendez-vous médicaux (il n'est pas disponible). Il va contacter Transport & Vie, sa mutuelle ou la centrale des moins mobiles. (Idem)

DES PERSONNES EN MAL DE CONTACTS SOCIAUX

Malgré l'existence de plusieurs dispositifs d'écoute par téléphone (Télé-accueil, la ligne d'écoute du Centre de Prévention du Suicide, SOS Parents, SOS enfants, etc.), des appels de personnes en détresse, qui souhaitent discuter avec quelqu'un, arrivent au numéro « Allo ? Aide sociale ». Les travailleur·euse·s sociaux se sentent souvent impuissants face à ces situations³².

Un homme disait se sentir mal. Il avait des idées suicidaires. J'ai cherché des bonnes adresses pour lui. J'ai essayé de lui donner du courage, de se promener. J'ai parlé pendant 2h30 parce qu'il a téléphoné plusieurs fois. J'ai compris qu'il y avait aussi un problème d'alcool. Il voulait que je passe. Je n'ai plus décroché son numéro quand il appelait. J'ai fait tout ce que je pouvais. Je n'ai pas assez vite compris que c'était un homme qui cherchait de la compagnie. Son cri, c'était plutôt une demande de contact que des problèmes sociaux personnels. C'est le genre d'appels pour lesquels il faut vraiment savoir comment protéger ses propres limites, avoir des réflexes appropriés. C'était un appel difficile. (Débriefing collectif 11/01/21)

Une personne a appelé, mais je ne savais pas si c'était une blague ou pas. Je ne savais pas l'aider, son souci était d'ordre psychologique. A un moment donné, elle a raccroché, il n'y avait pas vraiment de demande. Elle a téléphoné, expliqué d'emblée son problème, un problème de rupture sentimentale en fait. Que la personne dont elle était amoureuse ne voulait plus la voir. Cette dame avait déjà appelé le numéro téléservice 107. (Débriefing collectif 01/02/21).

32 Une première séance de supervision avec la Ligue bruxelloise de santé mentale a été organisée pour les répondant·e·s du numéro vert afin de les guider dans le traitement de ces appels.

SANTÉ PHYSIQUE

4,8% des personnes qui contactent le numéro « Allo? Aide sociale » (52 appels³³), ont une demande qui concerne des questions/difficultés liées à la santé physique. La fréquence des appels concernant cette problématique est en constante diminution depuis l'entrée en fonction du numéro vert.

DES INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LES SYMPTÔMES DU VIRUS, LA QUARANTAINE ET LES VACCINS

Une grande partie d'appels codés par les répondants comme une demande « santé physique » peuvent être rapportés à la thématique « information covid » car ils sont liés à des demandes d'informations sur les symptômes du covid, la quarantaine, les tests, les vaccins. La plupart du temps, les appelants sont réorientés vers le numéro d'information générale sur le covid, vers leur médecin traitant ou vers la médecine de garde.

Je reçois l'appel d'une personne âgée qui veut savoir quand elle pourra avoir un vaccin. (BDD appels)

Madame ne sait pas prendre rdv au centre de test covid, son médecin ne sait pas l'aider. Les prises de rendez-vous sont impossibles pour les personnes qui n'ont pas d'accès à internet ni de smartphone. (BDD appels)

DES PERSONNES ATTEINTES DU COVID-19 ÉPROUVÉES SUR LES PLANS PHYSIQUE, PSYCHIQUE ET PRATIQUE

On constate au travers des appels reçus que, régulièrement, l'application des mesures, notamment de quarantaine, complique la vie quotidienne des personnes (aller faire des courses, se rendre chez le médecin, au CPAS, etc.), ce qui peut générer de l'anxiété, d'autant plus quand la situation sociale de la personne ou du ménage est fragile.

Une dame a appelé pour obtenir de l'aide car elle est atteinte du covid-19 et est en quarantaine. Elle ne sait donc pas aller chercher son colis alimentaire et me demande si je peux y aller pour elle. Je lui explique que nous ne sommes pas dans la possibilité de le faire et lui propose de voir avec son voisinage et son entourage si quelqu'un peut éventuellement aller le récupérer pour elle. Elle me dit qu'elle ne connaît personne à part son fils qui est lui aussi en quarantaine,

³³ Cette catégorie est légèrement surreprésentée par un nombre répété d'appels d'une même personne qui cherchait le numéro d'un-e dentiste.

je lui ai donc conseillé de rappeler [un service social] afin de savoir s'ils pouvaient lui déposer son colis devant sa porte pour qu'elle ne reste pas sans rien. La dame m'a dit qu'elle allait faire ça de suite. (Idem)

Madame est en isolement car son test PCR est positif, elle vit seule et a besoin de quelqu'un pour aller faire les courses. Je l'ai orientée vers covid-solidarity. (Idem)

Une famille est atteinte du covid 19. Ils ont besoin d'aide au niveau des courses. Je les ai réorientés vers un service bénévole. (Idem)

Un médecin généraliste a appelé pour savoir vers où se diriger pour un de ses patients qui semble très isolé, n'a qu'un seul contact extérieur et qui est sous respirateur à domicile. Celui-ci ne semble pas être en ordre administrativement parlant. Je lui ai donc conseillé de voir avec le CPAS compétent pour Saint-Josse et dans le cas d'une réponse négative de se diriger vers le CASG du service social juif afin d'avoir un suivi. (Idem)

LA POPULATION PRÉCARISÉE EST DAVANTAGE ATTEINTE PAR LE COVID

Plusieurs appels proviennent de personnes sans-papiers ou en situation irrégulière qui demandent des renseignements pour pouvoir accéder à l'Aide Médicale Urgente (AMU), ce point sera détaillé dans l'onglet « Droits des étrangers ».

Sur ce sujet, plus généralement, plusieurs études commencent à diffuser de premiers résultats et montrent le lien avéré entre la précarité et l'exposition au virus. Le magazine Alter'Echos s'en faisait le relais dans son dossier « le virus des inégalités »³⁴ en expliquant que « La tendance est présente dans toutes les communes bruxelloises : la crise sanitaire est plus forte dans les communes les plus précaires. Les communes avec des bas taux d'habitants touchant le RIS accusent un nombre de cas Covid plus faibles que le reste de la Région. Au Royaume-Uni, l'Office national de la statistique a estimé que les habitants des localités les plus pauvres meurent deux fois plus de la crise sanitaire que les banlieues aisées. On explique ce phénomène par une densité forte de population, des logements où la distanciation est impossible, ainsi qu'une qualité et un accès aux soins bien inférieurs du reste du pays. (...) Autrement dit, les habitants de Molenbeek ont 50 % plus de risque de contracter la maladie que les résidents de Woluwe-Saint-Pierre. En cause, des quartiers où la distanciation sociale est plus difficile à respecter de par leur densité, et des logements trop petits pour ralentir les contaminations intrafamiliales. Quant aux travailleurs moins qualifiés, ils exercent souvent des professions où le télétravail est impossible et le contact rapproché fréquent. »

Par ailleurs, une étude de Solidaris montre comment « la surmortalité due à la COVID-19 a frappé plus durement les personnes ayant des revenus plus faibles (les BIM, Bénéficiaires de l'Intervention Majorée) : "leur surmortalité relative est de 70 % contre 45 % pour les bénéficiaires sans intervention majorée (BO) Et si l'on ne considère que les décès des personnes non résidentes en maison de repos, la surmortalité des personnes les plus pauvres

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

est encore plus importante : 45 % de surmortalité pour les BIM contre 15 % pour les autres, soit trois fois plus élevé chez les affiliés disposant de revenus plus faibles. »³⁵.

Enfin, la récente enquête de santé Sciensano explique que 30% des Belges ont éprouvé des difficultés à supporter les dépenses de santé pendant la crise sanitaire, un chiffre qui a doublé depuis l'enquête réalisée en 2018³⁶.

35 SURMORTALITÉ LIÉE À L'ÉPIDÉMIE DE CORONAVIRUS – Solidaris : Microsoft Word - Rapport surmortalité covid_final[1].docx (inegalites.be) https://inegalites.be/IMG/pdf/rapport_surmortalite_covid_1410.pdf

36 Sciensano, 2020, *op. cit.*

DROIT DES ÉTRANGERS

4,8% des appels de personnes au numéro « Allo ? Aide sociale » concerne spécifiquement les droits des étrangers. C'est un chiffre qui est à chaque période en légère augmentation. Si l'on compare cette période d'analyse (novembre 2020 – janvier 2021) avec la période d'analyse précédente (juillet 2020-octobre 2020), la proportion de demandes qui concerne cette problématique reste quant-à-elle identique (3,6%).

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 leurs droits et les statuts légaux : possibilités de régularisation, procédure de recours pour une demande d'asile, type de visa possible en fonction de la situation, couverture médicale, etc.

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 légal³⁷ comme le montre l'exemple suivant :

« Un homme qui vient d'Inde et travaille ici, il a dû demander des papiers et il ne comprenait pas. J'ai pu l'aider pour téléphoner à l'Office des étrangers. J'ai réussi à les avoir assez rapidement. Mais j'ai dit que j'allais lui

retéléphoner, pour lui expliquer comment ça marchait... Puis, j'ai échangé un mail avec lui pour le suivi. C'était un peu difficile parce qu'il parlait anglais. Mais il m'a envoyé les emails qu'il a reçus, et les infos étaient en néerlandais. Du coup c'était bien pour lui, j'ai pu l'aider. (Débriefing collectif, 07/12/20).

Le monitoring des conséquences du COVID-19 sur l'emploi et la protection sociale en Belgique³⁸ décrit également des difficultés rencontrées par les personnes très vulnérables et notamment les personnes en séjour irrégulier sur le territoire belge : « 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

37 « 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, op. cit., p.7, monitoring_covid_20201211_fr.pdf (belgium.be)) https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/content/docs/fr/elaboration-politique-sociale/monitoring_covid_20201211_fr.pdf

38 Monitoring, novembre 2020, op.cit.

matérielle dans l'accueil, mais la procédure et la disponibilité limitée de travailleurs sociaux et d'avocats ne rendent pas la chose évidente »³⁹.

Par ailleurs, la survie des personnes sans titre de séjour sur le territoire belge dépend uniquement de leur travail. Le seul droit auquel ils peuvent prétendre est l'Aide Médicale Urgente (AMU) mais elle implique une démarche administrative lourde et compliquée⁴⁰ et, bien que théoriquement l'AMU ouvre le droit à des prestations de santé curatives et préventives (comme cela peut notamment être le cas d'un test PCR pour diagnostiquer le covid), la couverture des soins médicaux des personnes qui n'ont pas de statut de séjour légal est, comme le pointe un rapport récent du KCE, très variable et inéquitable et dépend du CPAS auquel les personnes s'adressent : « *stakeholders reported that, in CPAS – OCMW, decisions to cover health care costs outside the NIHDI nomenclature are made on a discretionary basis. Each CPAS – OCMW has the liberty to decide which extra costs will be covered, depending on its internal policy and/or budget. (...) This creates inequalities between asylum seekers based on their place of residence.* »⁴¹

Les situations qui arrivent au numéro « Allo ? Aide sociale » reflètent directement ces constats :

J'ai reçu des appels de personnes qui étaient en titre de séjour légal, mais avec « le boulot qui a sauté », ils n'ont pas accès à l'aide. Certains CPAS leur font signer [un papier qui stipule] qu'ils se mettent en défaut par rapport à l'Office des étrangers, donc les gens ont peur de demander de l'aide. Après il y a des CPAS qui sont chouettes et réorientent vers des aides alimentaires. J'ai par exemple eu le cas d'une famille qui a perdu son emploi... Elle demandait à quelle aide elle a droit et elle n'a droit à rien, sinon un retour de cette situation sera fait vers l'Office des étrangers et elle risque de perdre son statut, déjà précaire.
(Débriefing collectif. 07/12/20).

Madame est seule avec un enfant. Elle a le statut d'étudiante, elle a perdu son job. Elle est résidente étrangère et donc ne veut pas demander d'aide du CPAS. Elle est réorientée vers l'AA (BDD appels)

39 *Idem*, p.47.

40 Comme le détaille un rapport du KCE de 2020 intitulé « Asylum Seekers in Belgium : options for a more equitable access to health care. A stakeholder consultation » : “*For stakeholders, asylum seekers in ILA – LOI and those with a code 207 “No show” often face administrative barriers preventing them from accessing health care services. They first need to ask for a payment guarantee before accessing the health care services. Depending on the CPAS – OCMW, the payment guarantee is delivered per act or for a defined period (=medical card). The length of the medical card may also vary from one CPAS – OCMW to another. Some CPAS – OCMW directly conduct a social inquiry for an entire household while, in other CPAS – OCMWs, the social worker has to conduct a distinct social inquiry for each member of the household. (...) Some CPAS – OCMW require an estimate of the medical cost before authorising the delivery of health care and the first consultation is not always covered. Hospitals may refuse to receive asylum seekers because of the uncertainty or the delay of payment. If the consultation or the hospitalisation is postponed or cancelled, the asylum seeker may have to renew the application.*” Pp.44-45.

41 [traduction] « Les parties prenantes ont indiqué que, dans le CPAS - OCMW, les décisions de couvrir les coûts des soins de santé en dehors de la nomenclature NIHDI sont prises sur une base discrétionnaire. Chaque CPAS - OCMW a la liberté de décider quels coûts supplémentaires seront couverts, en fonction de sa politique interne et/ou de son budget. (...) Cela crée des inégalités entre les demandeurs d'asile en fonction de leur lieu de résidence. » M. Davurin, J. Detollenaere, C. De Laet, D. Roberfroid, I. Vinck, *Asylum seekers in Belgium : options for a more equitable access to health care. A stakeholder consultation*, Health Services Research, KCE Reports 319, Brussels, 2020, pp. 44-45

MATÉRIEL INFORMATIQUE ET FRACTURE NUMÉRIQUE

2,7% des appels de personnes au numéro « Allo? Aide sociale » concerne une demande de matériel informatique (21 appels), c'est un pourcentage assez élevé au vu de cette problématique très spécifique. On constate une relativement forte augmentation du nombre de demandes sur cette nouvelle période d'analyse (2% face à 0,5% lors de la période précédente).

Ce nombre d'appels (21) touche à des demandes précises de matériel informatique :

Deux sœurs de 14 ans appellent afin d'avoir un ordinateur pour leurs devoirs. Leurs parents étant au CPAS, je leur ai proposé de faire la demande auprès de leur assistant social si cela pouvait être pris en charge par le budget spécial covid. (BDD appels)

Une femme appelle pour savoir où elle peut avoir une aide pour l'achat d'un pc et/ou les coordonnées d'un magasin de second main, pour que son mari puisse suivre une formation en ligne (alors qu'au départ c'était en présentiel) en nettoyage. (Idem)

Ces demandes spécifiques, encodées dans la problématique « matériel informatique », ne reflètent pas l'ampleur des problématiques liées à la fracture numérique rencontrées par les appelants puisqu'il ne concerne que des situations de fracture dite « de premier degré » (celles qui concernent l'accès aux équipements), et non les difficultés liées aux usages. Les commentaires laissés dans la base de données ainsi que les débriefings collectifs avec les répondants permettent de constater que la fracture numérique touche de nombreuses personnes dans leurs démarches, allant du paiement des factures à la prise de rendez-vous pour un test covid.

J'ai reçu deux appels en lien avec la fracture numérique : Un monsieur âgé qui se demande comment faire alors que toutes les démarches bancaires se font par internet et une dame qui se demandait comment se faire tester, mais j'ai ensuite compris que ça n'allait pas du tout, elle revenait de Pologne, je l'ai aidée à s'inscrire pour un test covid via internet, dans son cas, c'était compliqué, il fallait introduire un code reçu par sms, imprimer le document, etc. C'est impossible pour ces personnes-là, c'est grave, elles n'ont

pas accès. C'est une catastrophe s'il n'y a pas d'autre possibilité car on les culpabilise et on contrôle le fait qu'elles ne se font pas tester. Je l'ai fait pour elle. Je ne sais pas si je devais le faire parce que je ne sais pas s'il existe d'autres moyens de bénéficier d'un test. (Débriefing collectif, 11/01/21)

Lors du bilan précédent, nous soulignons déjà ce problème - de plus en plus connu et documenté - de fracture numérique et d'accès aux aides, qui s'était donné à voir spécifiquement avec la prime corona octroyée par les CPAS et uniquement disponibles, pour certains centres, en ligne⁴².

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

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

Le cadre du numéro « Allo ? Aide sociale » ne permet pas de récolter les données personnelles des appelants afin de les aider dans leurs démarches en ligne⁴³. Dans ces cas, les répondants au numéro vert renvoient les personnes vers des services sociaux (notamment des CAP et des CASG) pour un suivi social : « De manière générale, l'accès et l'usage des outils numériques rend difficile l'accès aux aides pour un public fragilisé et se superpose à une série de problématiques sociales. Comme mentionné plus haut, il induit également une relation de dépendance entre la personne en situation de fracture numérique et une autre personne jouant le rôle d'assistant administratif, un rôle que les assistant.e.s sociaux.ales sont régulièrement appelés à remplir »⁴⁴.

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

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

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

CONSTATS GÉNÉRAUX DES RÉPONDANTS

GARANTIR L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES ET UN ACCUEIL EN PRÉSENTIEL

Les répondant·e·s au numéro « Allo? Aide sociale » 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* »⁴⁵ qui sont majoritairement en télétravail et saturés de demandes depuis le début de la crise sanitaire. C'est particulièrement le cas pour les CPAS et des organismes de paiements de l'assurance chômage (CAPAC, syndicats, etc.), mais également des services administratifs, notamment communaux. Toutefois, les assistant·e·s sociaux·ales ne disposent pas de relais privilégiés et personnalisés au sein des organisations pour accélérer les démarches administratives. Ils utilisent, la plupart du temps, les mêmes moyens (mails, téléphone) que les usagers pour prendre contact avec les différents services et, très souvent, ils ne parviennent pas à aider les personnes et à faciliter la mise en lien entre eux et les services concernés par les demandes⁴⁶.

Une personne appelle pour une demande liée à la création d'une adresse de référence à Bruxelles-ville. J'ai appelé différents services pour avoir des informations sur la procédure et les délais entre l'acceptation d'un dossier et l'inscription à la commune. Aucun assistant social n'est disponible, j'ai perdu 20 minutes à parler à des

secrétariats... C'est en insistant que je suis tombé sur la responsable du Back-Office. (BDD appels)

**Cette inaccessibilité des services publics risque de renforcer la désaffiliation et l'exclusion sociale des publics préca-
risés**, et d'accompagner ce décrochage d'un sentiment renforcé de méfiance et de résignation dans tous les autres types de relations d'aide, y compris avec les services sociaux.

L'inaccessibilité - conjuguée à la fracture numérique - augmente par ailleurs la dépendance de certains publics aux professionnels du social et de la santé, c'est particulièrement le cas pour les personnes analphabètes, en situation de littératie numérique, ne parlant pas une des langues nationales et/ou vivant une accumulation de différents problèmes sociaux.

Par ailleurs, **la complexification des dossiers administratifs et l'absence d'interlocuteur du côté des services publics induisent une perte de temps de travail énorme pour les travailleurs sociaux** : coups de téléphone dans le vide, envoi de mails et rappels, blocage d'un dossier dans l'attente d'une information essentielle pour avancer, etc. Alors que le nombre de bénéficiaires augmente, le temps de travail des professionnels du social gagnerait à être affecté plus utilement à d'autres aspects de l'accompagnement social et ce, de manière plus qualitative.

45 Citation issue d'un entretien réalisé avec un répondant du numéro vert le 7/10/20

46 Dans ce contexte où le télétravail reste obligatoire et où les services sont saturés de demandes (téléphoniques et par mail), la mise en place de relais personnalisés au sein de ces services, pouvant gérer les urgences et répondre directement aux demandes des professionnel·le·s du social, est en cours de négociation.

Le risque encouru est également celui de la segmentation du suivi et de l'intervention sociale, avec une perte de vue globale des enjeux de la personne : chaque petit problème administratif, en prenant des dimensions disproportionnées et en accaparant le temps de l'accompagnement, ne permet plus de traiter des autres aspects essentiels de la demande.

Si le suivi quantitatif et qualitatif des appels reçus au numéro « Allo ? Aide sociale » permet de documenter diverses situations, dysfonctionnements ou difficultés, liés à la non-accessibilité des services, ce travail ne suffit pas. Il demande à être rendu public. À partir du numéro vert, mais également en collaboration avec d'autres acteurs et porte-paroles du secteur social/santé, **il s'agit de porter la problématique de l'accessibilité des services dans l'espace public et médiatique et de tenter de la mettre à l'agenda des espaces de discussion où se construisent les problèmes politiques**⁴⁷. Cette mise à l'agenda politique est essentielle pour éviter que les situations de non-recours aux droits et de "décrochage social" n'augmentent parmi les personnes éligibles aux aides⁴⁸.

UN PUBLIC ÉTUDIANT DE PLUS EN PLUS PRÉSENT

Les relais médiatiques faisant état de la détresse, des demandes, des difficultés et des revendications des jeunes sont nombreux depuis quelques semaines. Dans une carte blanche des jeunes CSC, ces derniers « *s'alarment des conditions précaires dans lesquelles vivent de plus en plus de jeunes depuis le début de la pandémie en 2020.* »⁴⁹ **Paiement difficile des loyers et de l'alimentation, perte de job étudiant, études à distance, etc. la situation des jeunes a été mise à mal par les mesures gouvernementales prises pour lutter contre la transmission du virus. Ces constats, nous les posons également suite à l'analyse des appels reçus dans le cadre du numéro vert.**

« La question des étudiants est présente, ils cherchent beaucoup par eux-mêmes, mais ils ont tous perdu leur job, donc pour ceux qui ont des parents derrière, c'est ok, mais sinon c'est compliqué. (Débriefing collectif, 30/11/20)

Les répondant·e·s renvoient vers différents types d'aide et services sociaux, dont ceux des universités et des hautes écoles, vers les CAP et les CASG et vers les services de l'aide alimentaire (comme cela a été détaillé plus haut). Les répondants proposent souvent également de prendre contact avec un CPAS pour l'obtention d'une aide. Toutefois, l'aide des CPAS peut

47 cf. « Selon Y. Barthe, il y a mise en politique lorsqu'une question est déployée en dehors de son espace de formulation originel et devient incontournable tant pour les médias que pour les responsables politiques et administratifs. » (LASCOUMES et LE GALÈS, *op. cit.*, p. 73)

48 Par ailleurs, la commission covid 19 du Parlement bruxellois a inscrit, au terme de ses auditions et dans l'une des 183 mesures préconisées pour faire face à une future crise sanitaire, l'importance de maintenir une permanence physique, en présentiel, pour une série de services de première ligne, notamment ceux de la santé mentale, les CPAS ou Actiris. À cela, il semblerait utile d'ajouter certaines activités d'accueil du public par les SPF (notamment SPF Finances), les syndicats et la CAPAC, les mutuelles, les communes.

49 https://plus.lesoir.be/351027/article/2021-01-25/carte-blanche-sur-la-pandemie-ce-ne-sont-pas-les-jeunes-qui-prennent-de?fbclid=IwAR3vmGK4CYRrTHlpskWdZ3Dhmzwy-zSe9ieQJQMB_Kw1SscKa5G9PA4OICc

s'avérer compliquée, c'est ce qu'explique cet article rédigé sur base de témoignages de travailleurs sociaux de CPAS : « Dans trop de décisions prises par (les conseils de l'action sociale) des CPAS, les travailleurs sociaux remarquent un manque flagrant de compréhension des situations et une ligne de conduite stricte, parfois particulièrement stricte : Pas de droit à l'erreur, pas de droit à l'échec. S'il est vrai qu'une saine gestion budgétaire de cette institution est nécessaire puisqu'il s'agit d'argent public, il serait utile aux membres de ces conseils de faire l'effort de comprendre les situations individuelles, qui d'ailleurs, bien souvent, peuvent aussi, pour partie, se comprendre par des réalités davantage collectives. Des bénéficiaires et des professionnels constatent cette déconnection de la réalité de conseillers, une déconnection vécue en période habituelle, mais accentuée aujourd'hui par la crise Covid. Or, l'impact de cette crise est important, parfois fondamental et indépassable pour une série de bénéficiaires. Particulièrement, mais pas seulement, pour les étudiants. (...) Il ne s'agit donc pas ici de nier l'importance des CPAS, de contester la qualité de travail dont ils sont capables avec leurs travailleurs de terrain, de reconnaître la difficulté d'une gestion budgétaire liée à une population aux besoins de plus en plus criants, mais de pointer des agissements parfois tellement normatifs qu'ils éloignent ces institutions de leurs missions premières. Il s'agit aussi de pointer l'aberration comptable de certaines suppressions d'aide aux bénéficiaires. »⁵⁰

50 CPAS et crise sanitaire, le soutien aux étudiants questionné (guidesocial.be) <https://pro.guidesocial.be/articles/carte-blanche/article/cpas-et-crise-sanitaire-le-soutien-aux-etudiants-questionne>

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 et 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 professionnel·le·s débordés. Il s'agit de rendre davantage effectif l'accès aux droits. C'est donc, de l'avis des répondant·e·s, l'ensemble du secteur qui gagnerait à être renforcé, afin que l'offre existante en termes d'accompagnement social rencontre la demande, en croissance constante, d'une population bruxelloise qui se précarise.

**ALLO ?
AIDE SOCIALE**

0800 35 243
NUMÉRO GRATUIT & ANONYME



Rue Gheude 49
1070 Anderlecht

02 223 37 74

info@fdss.be
www.fdss.be